

**Communication du Conseil de l'IBPT  
du 20 décembre 2021  
concernant l'étude comparative des prix des services  
télécoms en Belgique et dans les pays voisins  
[Tarifs de novembre 2021]**

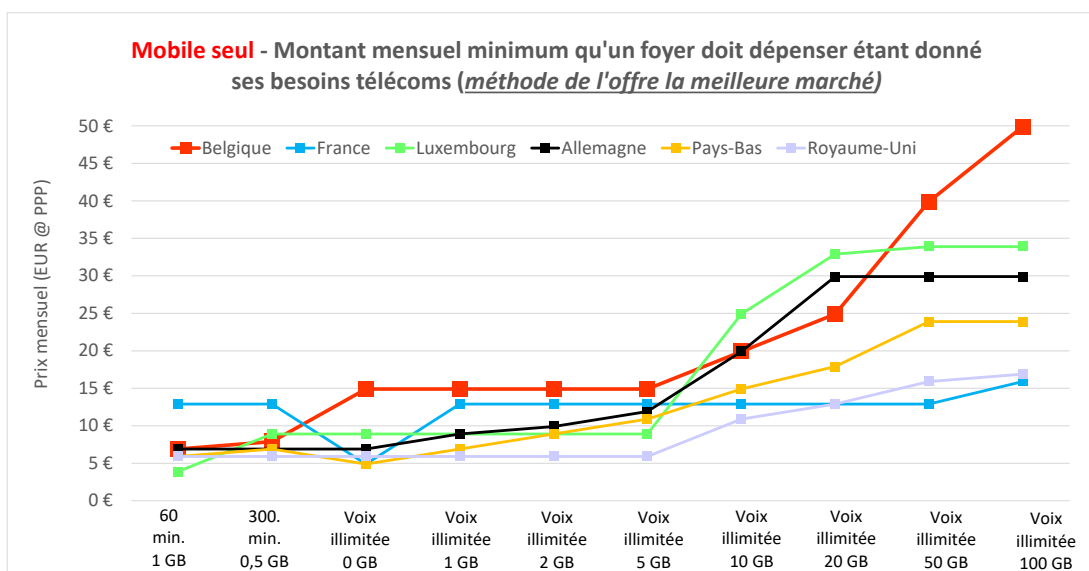


## TABLE DES MATIÈRES

1. Synthèse .....	3
2. Introduction méthodologique.....	5
3. Services mobiles.....	6
4. Offres groupées.....	19
Annexe 1. Méthodologie .....	35
Annexe 2. Réactions des opérateurs à la consultation de l'IBPT.....	41
Annexe 3. Description des marchés mobiles par pays .....	49
Annexe 4. Classement des pays pour les offres mobiles.....	56
Annexe 5. Description des marchés fixe haut débit par pays .....	59
Annexe 6. Classement des pays pour les offres groupées .....	65
Annexe 7. Indicateurs de qualité des réseaux mobiles .....	67
Annexe 8. Indicateurs de qualité des réseaux fixe haut débit .....	70

## 1. Synthèse

- Comme en 2019, l'IBPT a procédé à une comparaison du prix des services télécom résidentiels disponibles en Belgique et dans les pays voisins (Allemagne, France, Luxembourg, Pays-Bas et Royaume-Uni). De manière générale, l'analyse effectuée cette année réitère les conclusions observées en 2019<sup>1</sup>, à savoir **que la Belgique se classe quasi systématiquement parmi les trois pays les moins bon marché** parmi les six étudiés.
- Concernant les services mobiles seuls (« mobile-only »), l'image qui ressort de l'étude est celle d'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 voix et data augmentent**. Comme le montre le graphique ci-après, le différentiel de prix se creuse en outre de plus en plus nettement par rapport aux pays les meilleur marché (Royaume-Uni, France, Pays-Bas) lorsque les besoins dépassent 5 GB, et à partir de 50 GB pour ce qui est de l'ensemble des pays.



- Le marché mobile belge n'est toutefois pas figé en matière de prix et a évolué de manière notable au cours de ces douze derniers mois**, entre autres du fait des modifications récentes apportées par Orange à son portefeuille de produits (lancement de la marque low-cost hey! en septembre 2021 et du service Orange Extreme en novembre de la même année). Il convient cependant de noter que les évolutions récentes concernant Orange ont été prises en compte dans la comparaison internationale de prix présentée dans cette étude et qu'elles ne modifient donc pas fondamentalement le fait que la Belgique est généralement chère par rapport à ses voisins pour ce qui est des services mobiles.
- Pour ce qui est des offres groupées (combinaison de services Internet, TV, téléphonie fixe et/ou mobile), il apparaît que, si la Belgique peut, pour certains profils précis, être peu chère

1. Voir : « [Etude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni \[Tarifs du mois d'août 2019\]](#) »

ou proche de ses voisins en ce qui concerne les prix les moins chers disponibles sur le marché, elle n'en est pas moins de manière générale **notablement plus chère que ceux-ci dès lors que les besoins de l'utilisateur s'accroissent**. En effet, comme le montre le graphique ci-dessous<sup>2</sup>, si les prix minimum à payer en Belgique pour une offre groupée Internet seul (1P BB) apparaissent comme n'étant pas sensiblement éloignés de ceux en vigueur dans les pays voisins<sup>3</sup>, la Belgique devient en revanche rapidement plus chère à mesure que davantage de services sont requis.

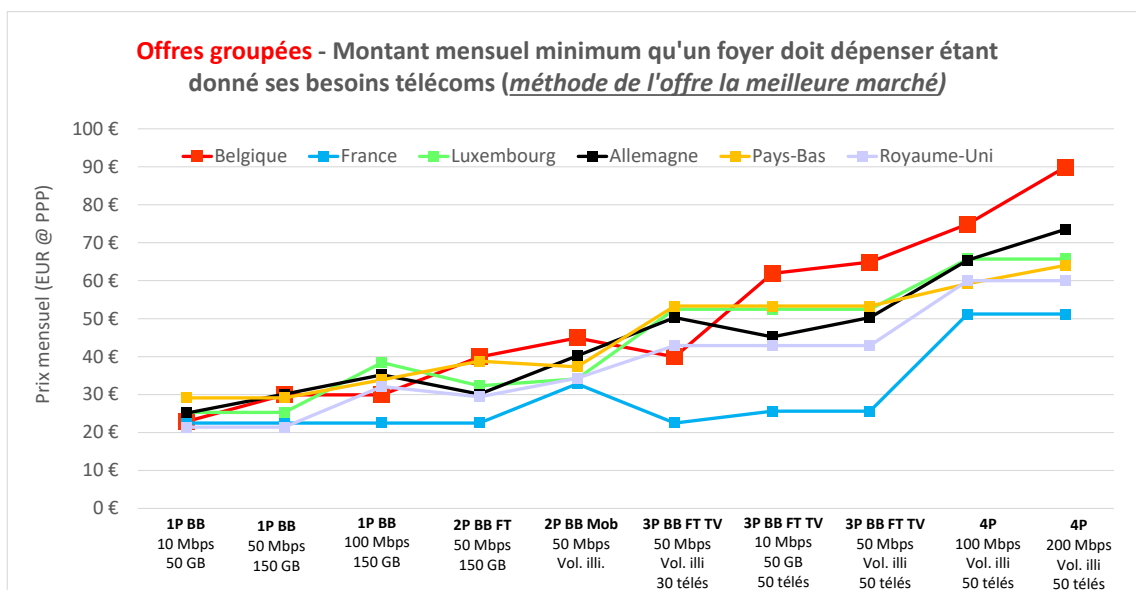


Figure 2 : Comparaison par pays du prix de l'offre la moins chère possible répondant aux besoins minimaux en offres groupées indiqués en bas du graphique

5. Si la qualité des réseaux est un élément parfois avancé pour expliquer le niveau élevé des prix en Belgique, les tendances observées concernant un lien entre ces deux facteurs se révèlent contradictoires selon les pays étudiés et ne permettent pas d'identifier de corrélation évidente pour ce qui concerne la Belgique. A l'opposé, comme le montrera cette étude, une corrélation marquante est observée entre « degré de concurrence » et « niveau de prix ».
6. En résumé, et bien que ces conclusions puissent parfois être nuancées pour l'un ou l'autre profil particulier, cette étude de l'IBPT établit que la Belgique demeure un pays où **les prix des services télécoms se situent en général à un niveau élevé** par rapport à ceux pratiqués dans les pays voisins.

2. Ce graphique montre le niveau des prix les moins chers disponibles par pays pour une série d'offres Internet seul (« 1P BB ») et groupées (« 2P BB FT » = Interne et Téléphonie fixe ; « 2P BB Mob » = Internet et Mobile ; « 3P BB FT TV » = Internet, Téléphonie fixe et Télévision ; « 4P » = Internet, Téléphonie fixe, Télévision et Mobile). Les paramètres en-dessous de chaque offre indiquent les besoins minimaux à satisfaire pour ce qui est de la vitesse de connexion (en Mbps), du volume Internet fixe (en GB) et du nombre de chaînes de télé. Pour les offres groupées ayant une composante mobile, les besoins pris en considération sont 180 minutes d'appel et 2 GB.

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

## 2. Introduction méthodologique

7. Cette section résume les éléments-clefs de la méthodologie appliquée dans le cadre de la comparaison internationale de prix présentée dans ce rapport. Une description complète de cette méthodologie est disponible à l'Annexe 1 du présent document.
8. La comparaison porte sur les prix des services télécoms résidentiels fixes et mobiles de six pays : la Belgique, l'Allemagne, la France, le Luxembourg, les Pays-Bas et le Royaume-Uni.
9. Les opérateurs dont les offres ont été utilisées pour mener cette comparaison sont ceux ayant une part de marché (fixe ou mobile) de plus de 5% dans leur pays. Les principales marques « low cost » de ces opérateurs font également partie du panel étudié.
10. Les données utilisées pour cette comparaison ont été collectées au cours du mois de novembre 2021. Elles prennent donc en compte les nouveautés apparues sur le marché belge jusqu'à la fin de ce mois, à savoir le lancement par Orange de la marque « hey! » et l'introduction par ce même Orange du service mobile « Orange Extreme ».
11. Tous les prix présentés dans ce rapport ont été normalisés sur la base de la méthode PPA (« Parité de pouvoir d'achat ») de manière à ce qu'ils soient bien comparables entre pays.
12. Les prix utilisés sont les prix mensuels récurrents à long-terme demandés pour ces services, c.-à-d. sans tenir compte d'éventuelles promotions temporaires, et exclusion faite des coûts uniques<sup>4</sup>.
13. Les prix retenus pour effectuer les comparaisons sont les prix des offres les moins chères qui répondent au minimum aux besoins télécoms à satisfaire pour chacun des profils étudiés.
14. La comparaison de prix présentée dans ce rapport est divisée en deux volets : un premier consacré au marché des services mobiles, et un second consacré au marché des offres groupées. Pour chacun de ces volets, il sera procédé comme suit :
  - d'abord une étude centrée sur quatre à six profils d'utilisateurs prédéfinis afin d'illustrer l'approche méthodologique utilisée
  - ensuite une généralisation de cette approche à l'ensemble du marché
  - puis une comparaison des résultats obtenus avec ceux publiés par la Commission européenne dans son dernier rapport sur le sujet (novembre 2021)
  - ensuite une brève analyse de deux paramètres souvent évoqués comme pouvant influencer le niveau des prix télécoms, à savoir le degré de concurrence d'un marché et la qualité des réseaux utilisés
  - enfin, un aperçu de la dynamique des prix en Belgique au cours des douze derniers mois.

---

4. La raison de ces choix est expliquée à l'Annexe 1. L'Annexe 2 contient en outre une section montrant que la prise en compte de tous les paramètres financiers susceptibles d'influencer les montants supportés par un consommateur ne change pas les conclusions de l'étude.

### 3. Services mobiles

#### Analyse d'un panel de profils prédéfinis

15. Pour le marché mobile, quatre profils d'utilisateurs ont été retenus pour illustrer la comparaison de prix établie entre la Belgique et ses voisins. Ces profils ont été choisis de manière à couvrir une gamme étendue de comportements possibles, depuis l'utilisateur dont les besoins sont réduits (« Mobile de base ») à celui dont l'usage est intense (« Mobile intensif ») en passant par deux situations intermédiaires.

Profils	Besoins mensuels minimaux	
	Voix (minutes)	Data (GB)
1. Mobile de base	60	0,5
2. Mobile modéré	120	5
3. Mobile élevé	300	10
4. Mobile intensif	Illimité	20

Figure 3 : Description des profils pris en compte pour l'analyse du marché des services mobiles

16. Pour rappel, la méthodologie utilisée dans cette étude consiste à comparer l'offre répondant aux besoins minimaux attribués à chaque profil et qui soit la moins chère possible de chaque pays (voir à l'Annexe 1 la description méthodologique complète). Appliquée aux profils « mobile-only » présentés ci-avant, cette approche donne les résultats suivants :

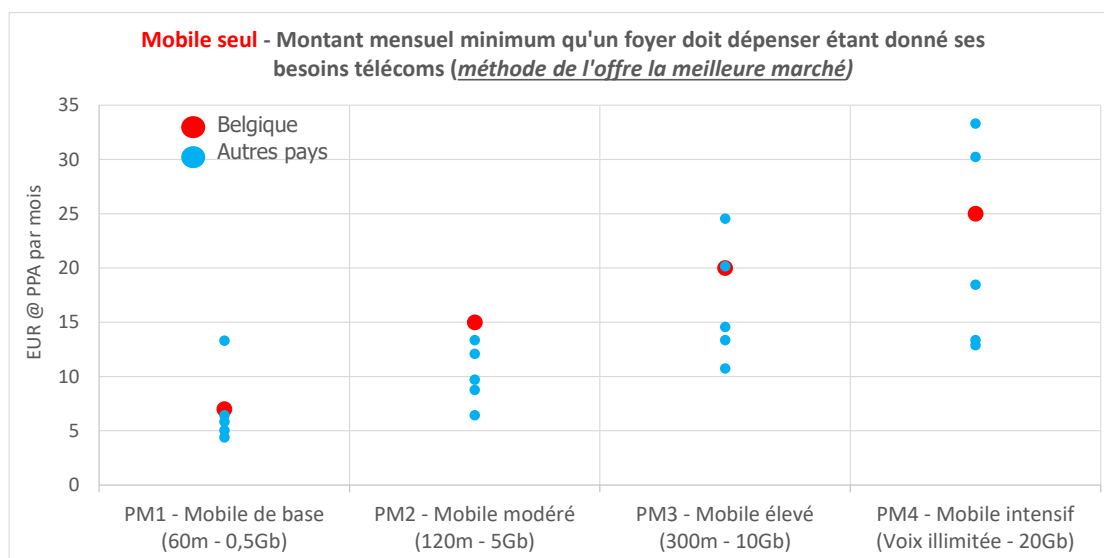


Figure 4 : Comparaison par pays du prix de l'offre la moins chère possible répondant aux besoins étudiés

Dépenses mensuelles minimales à supporter par profil (novembre 2021)				
	PM1 Mobile de base	PM 2 Mobile modéré	PM 3 Mobile élevé	PM4 Mobile intensif
Belgique	€ 7,0	€ 15,0	€ 20,0	€ 25,0
Classement de la Belgique <sup>5</sup>	5 <sup>e</sup>	6 <sup>e</sup>	4 <sup>e</sup>	4 <sup>e</sup>

5. Barème du classement : « 1<sup>er</sup> » = le pays le meilleur marché » ; « 6<sup>e</sup> » = le pays le plus cher »

17. Comme le montre le graphique ci-avant, la Belgique n'est jamais dans le Top 3 des pays les moins chers pour aucun des profils considérés, mais quatrième, cinquième ou sixième sur six suivant les cas envisagés.
18. En ce qui concerne le profil Mobile de base, l'avant-dernière place de la Belgique est tempérée par le fait que :
- l'écart entre les prix les moins chers disponibles dans chaque pays est relativement faible en valeur absolue
  - les offres les moins chères disponibles en Belgique pour ce profil sont alignées (ou à tout le moins proches) avec le groupe d'offres parmi les moins chères par opérateur des pays voisins. Certes, d'autres offres encore moins chères sont disponibles dans ces pays, mais celles-ci sont davantage des valeurs extrêmes que représentatives de l'ensemble des offres les moins chères desdits pays, comme le montre la figure ci-dessous<sup>6</sup>.

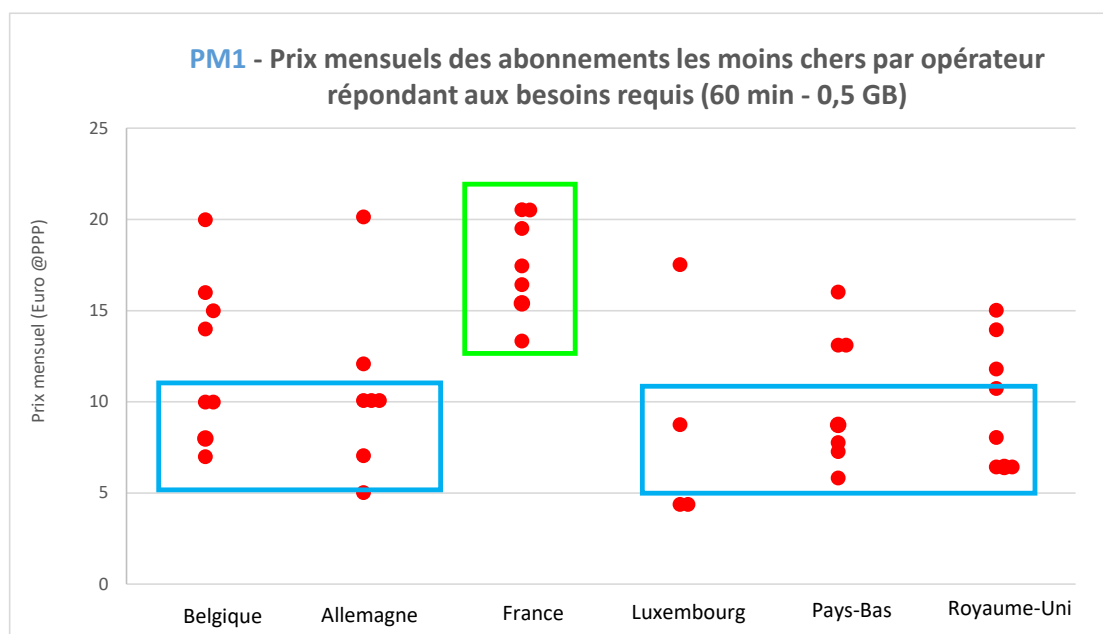


Figure 5 : Prix de l'offre la moins chère de chaque opérateur étudié pour le profil « Mobile de base » (60 minutes d'appel et 0,5 GB de data au minimum)

19. En revanche, à mesure que les besoins voix et data s'accroissent, comme cela est le cas avec les trois autres profils mobiles considérés, une différenciation marquée se dessine de plus en plus nettement (quoique parfois avec des nuances) entre, d'une part, un groupe de pays (le Royaume-Uni, les Pays-Bas et la France) pouvant être qualifiés de « bon marché », et, d'autre part, un second groupe (le Luxembourg, l'Allemagne et la Belgique) apparaissant comme « de plus en plus onéreux », comme le montrent les trois figures suivantes.

6. Une exception à ce double constat : la France, dont les offres actuellement disponibles correspondent peu (d'un point de vue pécuniaire) aux besoins définis pour ce profil de base, ce qui explique qu'elle apparaisse sur le graphique comme étant nettement détachée des autres pays (aux alentours de 15 euros/mois).

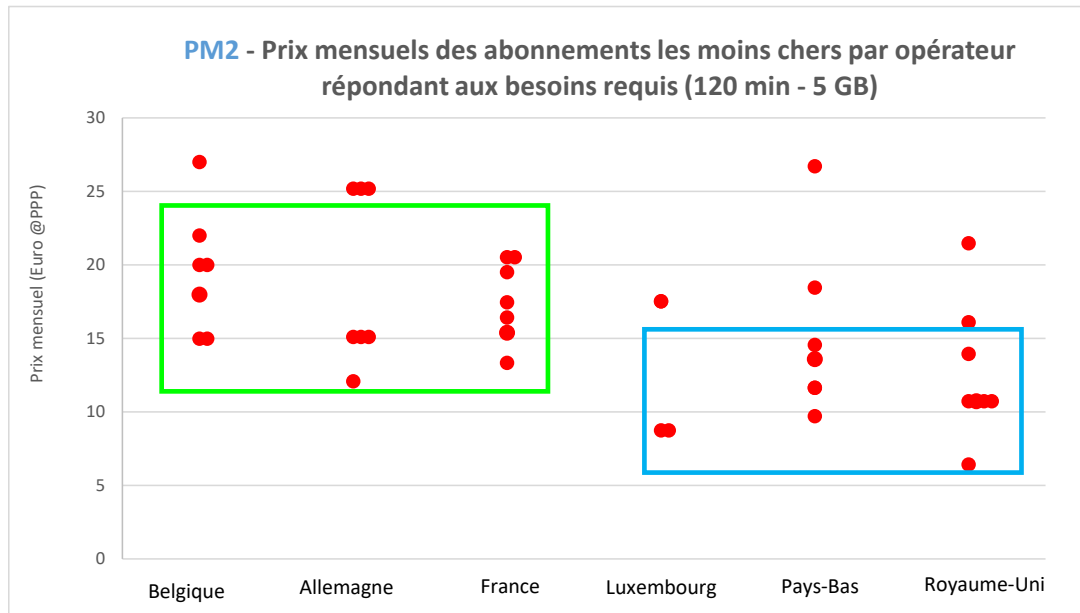


Figure 6 : Prix de l'offre la moins chère de chaque opérateur étudié pour le profil « Mobile modéré » (120 minutes d'appel et 5 GB de data au minimum). Les offres françaises sont au même niveau que celles de la Belgique et de l'Allemagne, lesquelles commencent à s'écarter des Pays-Bas et du Royaume-Uni.

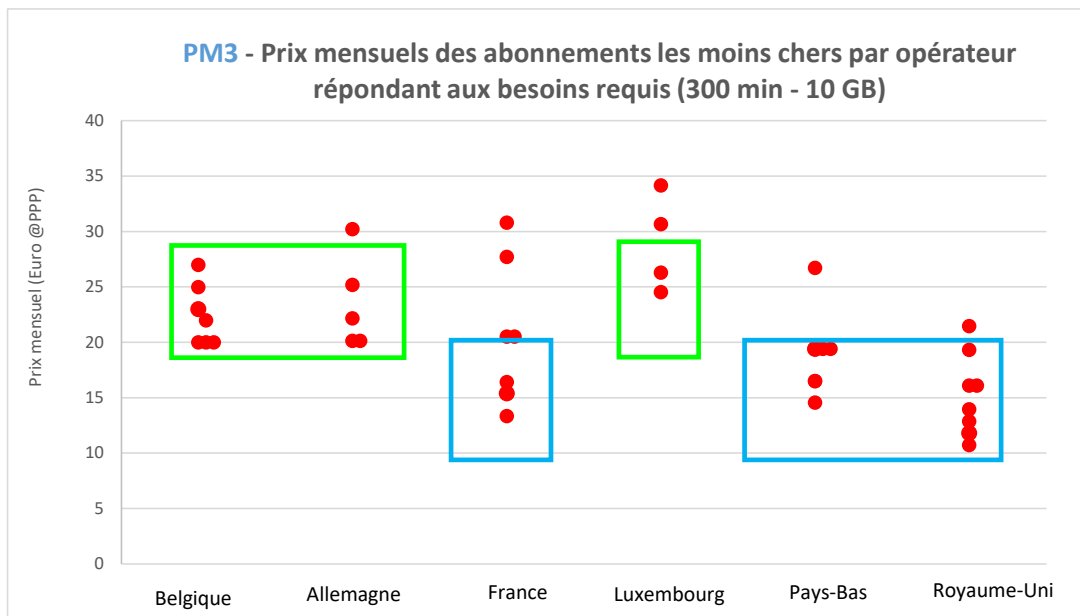


Figure 7 : Prix de l'offre la moins chère de chaque opérateur étudié pour le profil « Mobile élevé » (300 minutes d'appel et 10 GB de data au minimum). La France fait maintenant partie du groupe des pays bon marché et suit le chemin inverse du Grand-Duché du Luxembourg, lequel se situe désormais au niveau de l'Allemagne et de la Belgique, qui continuent de diverger des Pays-Bas et du Royaume-Uni.

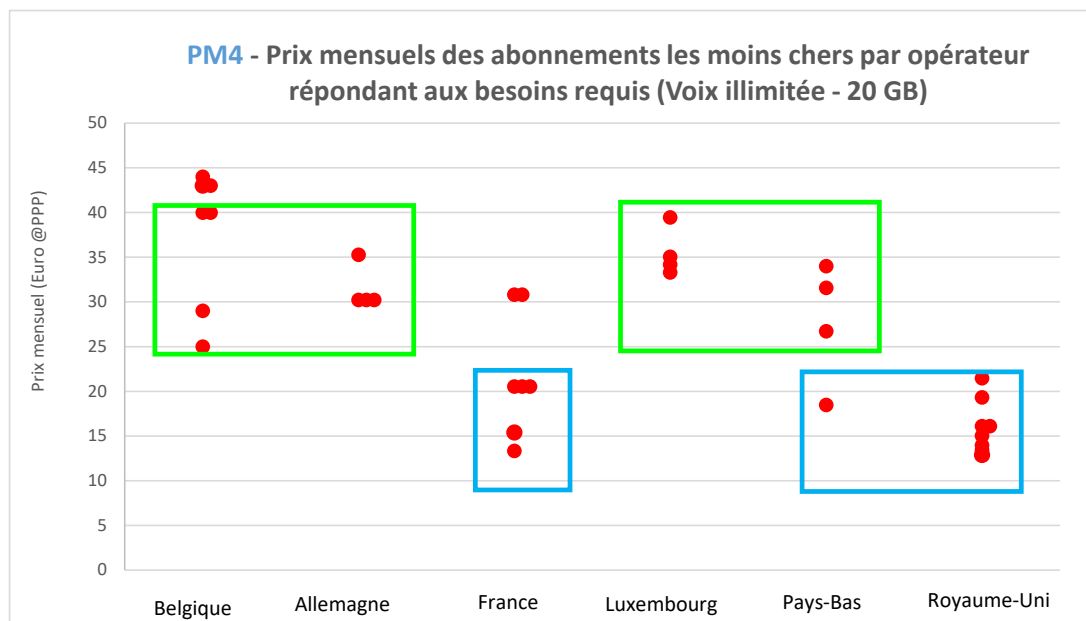


Figure 8 : Prix de l'offre la moins chère de chaque opérateur étudié pour le profil « Mobile intensif » (voix illimitée et 20 GB de data au minimum). La France et le Royaume-Uni sont de loin les pays les meilleurs marchés pour ce type de profil, l'écart avec la Belgique, l'Allemagne et le Luxembourg est net, ainsi que, désormais, avec les Pays-Bas. Ces derniers bénéficient toutefois encore d'un opérateur se démarquant fortement de ses concurrents en matière de prix bas pour ce profil.

20. En résumé, l'étude des quatre profils mobiles analysés ici montre que la Belgique est relativement compétitive par rapport à ses voisins pour ce qui est des besoins mobiles de base. Toutefois, au fur et à mesure que les besoins voix et data augmentent, la Belgique devient de plus en plus chère comparativement au Royaume-Uni, à la France et, jusqu'à un certain point, aux Pays-Bas. En revanche, elle apparaît en matière de prix comme étant assez proche de l'Allemagne ainsi que, pour certains profils, du Luxembourg.

## Analyse de l'ensemble du marché

21. La comparaison établie à partir des quatre profils étudiés ci-avant est-elle représentative de la situation de l'ensemble du marché mobile belge ? Pour le savoir, une analyse identique a été menée sur 80 profils eux aussi définis à partir d'une combinaison de besoins minimaux voix-data à satisfaire.
22. Comme vont le montrer les tableaux suivants, les observations tirées à partir des 80 profils considérés recourent les tendances identifiées à partir des 4 profils étudiés supra, voire les accentuent nettement dans le cas des besoins à très haut volumes de data.
23. En effet, comme le montre la figure ci-dessous, la Belgique n'est jamais dans le Top 3 des pays les moins chers pour aucun des profils considérés, mais quatrième, cinquième ou sixième sur six suivant les cas envisagés. En outre, si son classement s'améliore passé le cap des 5 GB, il se détériore à nouveau au-delà de 20 GB.

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

Volume voix minimal (min)	Illimité	6	6	6	6	6	4	4	6	6
	1000	6	6	6	6	6	4	4	6	6
	500	6	6	6	6	6	4	4	6	6
	300	5	4	5	5	6	4	4	6	6
	240	5	4	5	5	6	4	4	6	6
	180	5	4	5	5	6	4	4	6	6
	120	5	4	5	5	6	4	4	6	6
	60	6	5	4	5	6	4	4	6	6
	0		5	5	5	6	4	6	6	6
		0	0,5	1	2	5	10	20	50	100
<b>Volume data minimal (GB)</b>										

Figure 9 : *Lecture du tableau* : pour un consommateur voulant un service mobile fournissant au minimum 2 GB et 180 minutes, la Belgique est le 5<sup>e</sup> pays le plus cher quand comparée à ses cinq voisins

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

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

24. La moyenne des classements obtenus par les six pays étudiés pour chacun des 80 profils mobiles envisagés est utilisée pour établir un classement global desdits pays, du meilleur marché au plus cher. Cette approche (toujours basée sur l'offre la moins chère possible) identifie le Royaume-Uni comme étant le pays le moins cher en matière de services mobiles. Les Pays-Bas et la France sont respectivement deuxième et troisième et serviront de point de comparaison au niveau des prix pratiqués en Belgique, laquelle se classe sixième sur six.

	Moyenne des classements	Classement global
<b>Royaume-Uni</b>	1,6	1
<b>Pays-Bas</b>	2,5	2
<b>France</b>	3,1	3
<b>Allemagne</b>	3,8	4
<b>Luxembourg</b>	4,2	5
<b>Belgique</b>	5,2	6

Figure 10 : *Classement des pays en fonction de leur niveau de prix pour les services mobiles (du moins cher au plus cher). Voir classement détaillé à l'Annexe 4.*

25. Comme montré dans les deux figures qui suivent, la comparaison des écarts de prix entre la Belgique et les pays classés 2 et 3 que sont les Pays-Bas et la France indique elle aussi que :
- la Belgique est relativement compétitive en ce qui concerne le prix des services répondant à des besoins limités
  - elle devient de plus en plus chère à mesure que les besoins à satisfaire s'accroissent. Ainsi, le prix le moins cher à payer en Belgique pour un service comportant 50 GB de data est plus de deux fois plus élevé que la moyenne observée dans les pays classés 2 et 3 (Pays-Bas et France) et se traduit par un différentiel en valeur absolue de plus de €20 par mois.

**Ecart (en %) de prix entre la Belgique et les pays classés en moyenne 2 et 3 (Pays-Bas et France)**

Volume voix minimal (min)	Illimité	199%	45%	45%	36%	22%	43%	57%	112%	146%
	1000	199%	45%	45%	36%	22%	43%	57%	112%	146%
	500	179%	36%	36%	27%	22%	43%	57%	112%	146%
	300	59%	-23%	26%	20%	22%	43%	57%	112%	146%
	240	59%	-23%	26%	26%	30%	51%	57%	112%	146%
	180	59%	-23%	26%	26%	30%	13%	73%	112%	146%
	120	130%	-23%	-3%	16%	30%	13%	73%	112%	146%
	60	101%	-27%	-27%	16%	30%	13%	73%	112%	146%
	0		30%	30%	122%	97%	-15%	8%	59%	95%
		0	0,5	1	2	5	10	20	50	100
Volume data minimal (GB)										

Figure 11 : *Lecture du tableau* : pour un consommateur voulant un service mobile fournissant au minimum 2 GB et 180 minutes, le service le moins cher disponible sur le marché belge coûte 26% de plus que la moyenne des prix les moins chers disponibles dans les pays classés 2 et 3 (ici les Pays-Bas et la France)<sup>7</sup>

Le *code couleur* est fonction de l'écart de prix (en %) et s'établit sur la base suivante :

< 0%	< 5%	< 10%	< 20%	< 30%	> 30%
------	------	-------	-------	-------	-------

**Ecart (en €) de prix entre la Belgique et les pays classés en moyenne 2 et 3 (Pays-Bas et France)**

Volume voix minimal (min)	Illimité	10,0	4,7	4,7	4,0	2,7	6,0	9,1	21,2	29,6
	1000	10,0	4,7	4,7	4,0	2,7	6,0	9,1	21,2	29,6
	500	9,0	3,7	3,7	3,0	2,7	6,0	9,1	21,2	29,6
	300	3,0	-2,3	2,7	2,2	2,7	6,0	9,1	21,2	29,6
	240	3,0	-2,3	2,7	2,7	3,5	6,8	9,1	21,2	29,6
	180	3,0	-2,3	2,7	2,7	3,5	1,8	10,6	21,2	29,6
	120	4,5	-2,3	-0,3	1,7	3,5	1,8	10,6	21,2	29,6
	60	3,5	-2,6	-2,6	1,7	3,5	1,8	10,6	21,2	29,6
	0		1,6	1,6	6,6	7,4	-2,6	1,9	14,9	24,3
		0	0,5	1	2	5	10	20	50	100
Volume data minimal (GB)										

Figure 12 : *Lecture du tableau* : pour un consommateur voulant un service mobile lui fournissant au minimum 2 GB et 180 minutes, le service le moins cher disponible sur le marché belge coûte 2,7 euros de plus que la moyenne des prix les moins chers disponibles dans les pays classés 2 et 3 (ici les Pays-Bas et la France).

Le *code couleur* est fonction de l'écart de prix (en euros à PPA) et s'établit sur la base suivante :

< € 0	< € 2,5	< € 5	< 10 €	< € 20	> € 20
-------	---------	-------	--------	--------	--------

26. En conclusion, comme le résume la figure ci-après, si la Belgique est relativement compétitive par rapport à ses voisins pour ce qui est des besoins mobiles de base (c.-à-d. nécessitant peu de minutes d'appel et peu de data), elle devient chère dès que les besoins à satisfaire augmentent. Le différentiel de prix se creuse en outre de plus en plus nettement par rapport aux pays bon marché (Royaume-Uni, France, Pays-Bas) lorsque les besoins à satisfaire dépassent 5 GB, et par rapport à l'ensemble des pays à partir de 50 GB.

7. La raison pour laquelle la Belgique apparaît en vert pour certains profils alors qu'elle n'est jamais mieux que 4<sup>e</sup> dans la Figure 9 tient au fait que, pour ces quelques profils, la France (qui, sur l'ensemble du marché mobile, est le 3<sup>e</sup> pays le meilleur marché) est nettement plus chère que la Belgique (cf. l'exemple donné supra à la Figure 5).

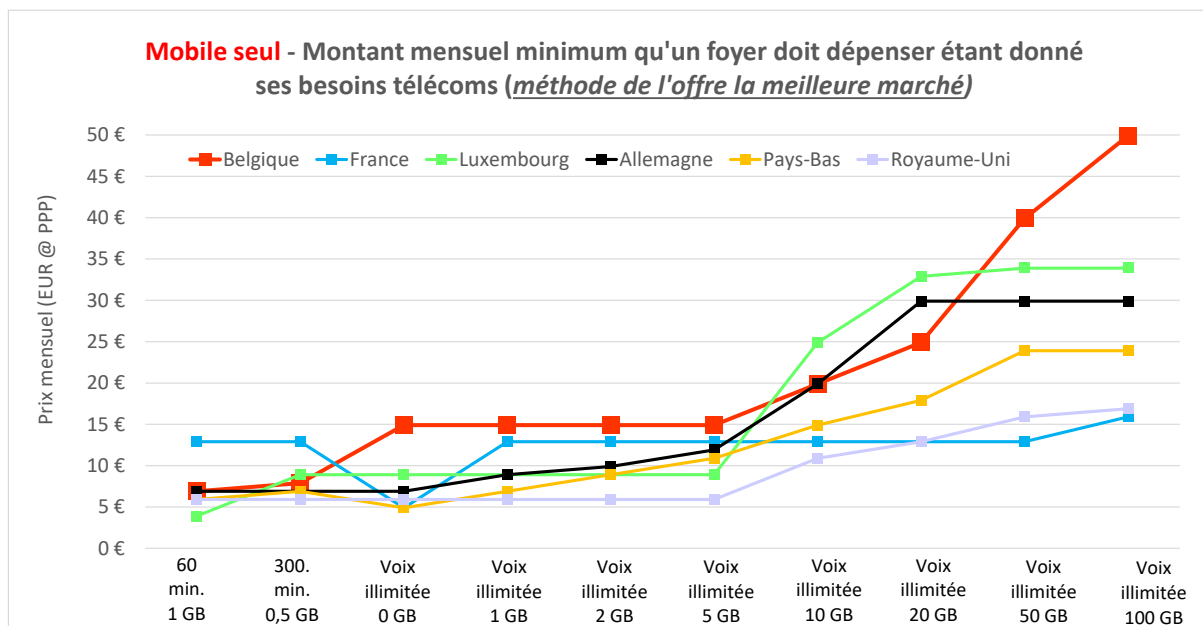


Figure 13 : Comparaison des prix les moins chers possibles par pays pour les services répondant aux besoins des profils considérés (10 profils).

## Comparaison avec l'ensemble de l'Union européenne

27. La Commission européenne a publié début novembre 2021 son étude annuelle sur la comparaison des prix des services télécom dans l'Union européenne<sup>8</sup>. Cette étude se base sur les prix de ces services tels que la Commission les a observés à la fin de l'année 2020<sup>9</sup>. Le tableau synthétisant les résultats obtenus pour le marché mobile est reproduit ci-après.
28. Par rapport à l'ensemble des pays de l'Union européenne, comme le montre le tableau de la page suivante, la Commission place la Belgique en milieu de classement en ce qui concerne le niveau des prix des services mobiles (15<sup>e</sup> sur 27). La Belgique se retrouve devant des pays comme le Danemark, la Grèce et le Portugal, mais derrière la Suède, l'Autriche, l'Irlande, l'Espagne et donc la France, les Pays-Bas, le Luxembourg et l'Allemagne.
29. Si l'étude de l'IBPT et celle de la Commission européenne varient en ce qui concerne l'ordre exact de classement entre la France, l'Allemagne, les Pays-Bas et le Luxembourg<sup>10</sup>, leurs conclusions sont en revanche similaires à propos de la Belgique, laquelle est jugée comme :

8. Voir : [« Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2020 »](#)

9. Pour rappel : la présente étude de l'IBPT porte sur des observations tarifaires effectuées en novembre 2021. Parmi les autres différences méthodologiques entre les deux rapports, signalons notamment le fait que l'IBPT prend en compte davantage d'opérateurs dans sa comparaison (notamment les marques « low cost » des principaux MNO) et qu'il regarde les prix de services allant jusqu'à 100 GB de data, alors que la Commission va jusqu'à 20 GB.

10. Pour rappel : le Royaume-Uni n'est plus inclus dans les études comparatives de la Commission européenne.

- plus chère que ses voisins de manière générale
- relativement compétitive pour les services avec peu de voix et de data
- relativement chère lorsque les besoins voix-data s'accroissent.

Figure 5 - Price variation per offer category across the EU, country clusters (mobile broadband)

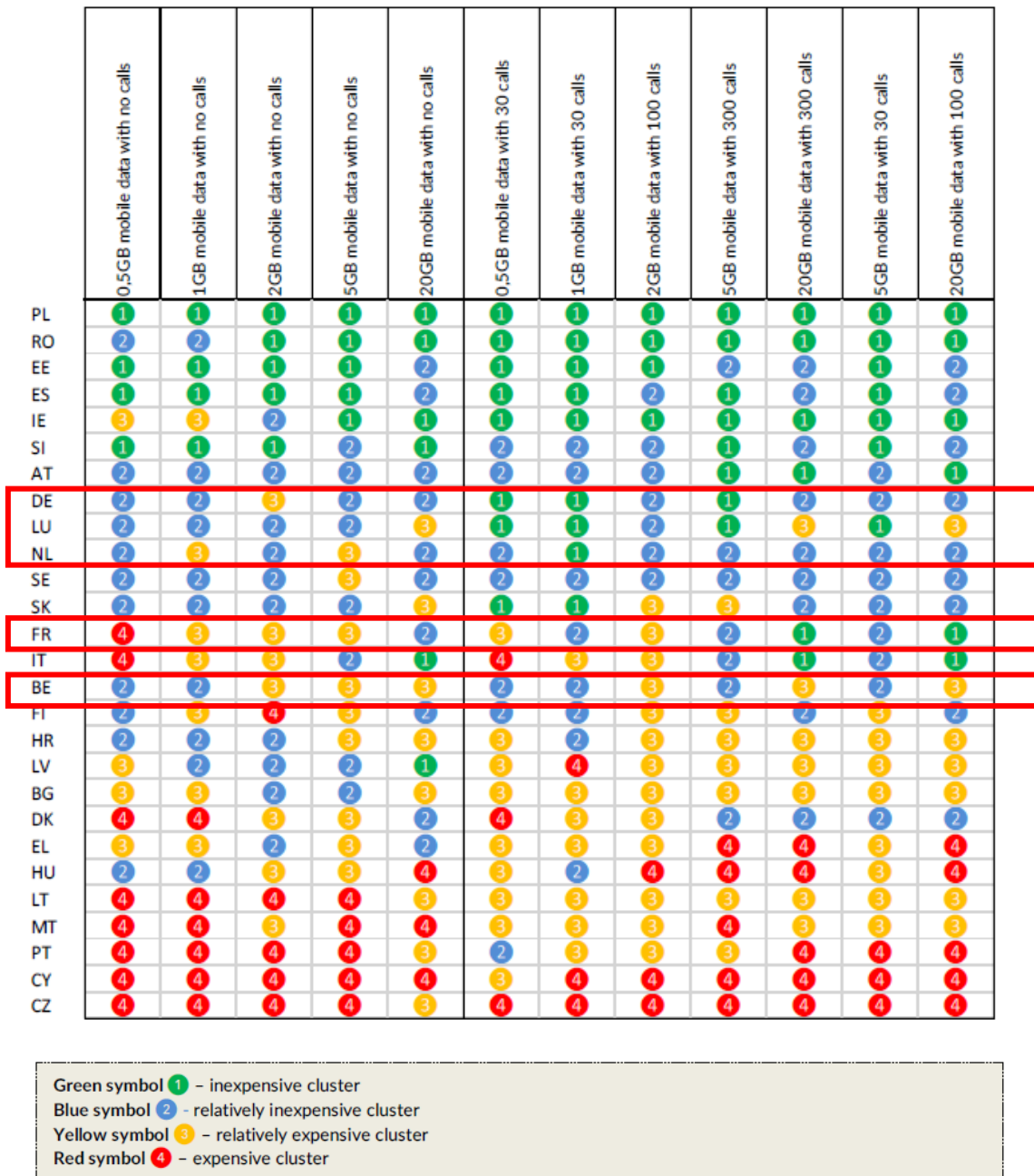


Figure 14 : Extrait du rapport de la Commission européenne *Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2020*, page 18

## Éléments d'explication

30. Parmi les paramètres pouvant expliquer la différence de niveaux tarifaires observée entre la Belgique et ses voisins en matière de prix des services mobiles, deux facteurs sont souvent évoqués : le « degré de concurrence » et la « qualité des réseaux ». Les paragraphes suivants présentent un bref aperçu de ces deux aspects.
31. Concernant le *degré de concurrence*, quatre des cinq pays voisins de la Belgique se caractérisent par un nombre élevé d'acteurs ayant un poids substantiel sur le marché, que ce soit en termes de MNO (la France en compte 4), du poids des MVNO et des marques « low cost » des MNO (les Pays-Bas et l'Allemagne) ou des deux à la fois (le Royaume-Uni a 4 MNO et les MVNO et marques low cost des MNO y ont un poids notable). *A contrario*, la Belgique et le Luxembourg se caractérisent par un nombre de MNO limité à 3 et des MVNO et marques low cost de MNO de peu de poids<sup>11</sup>.

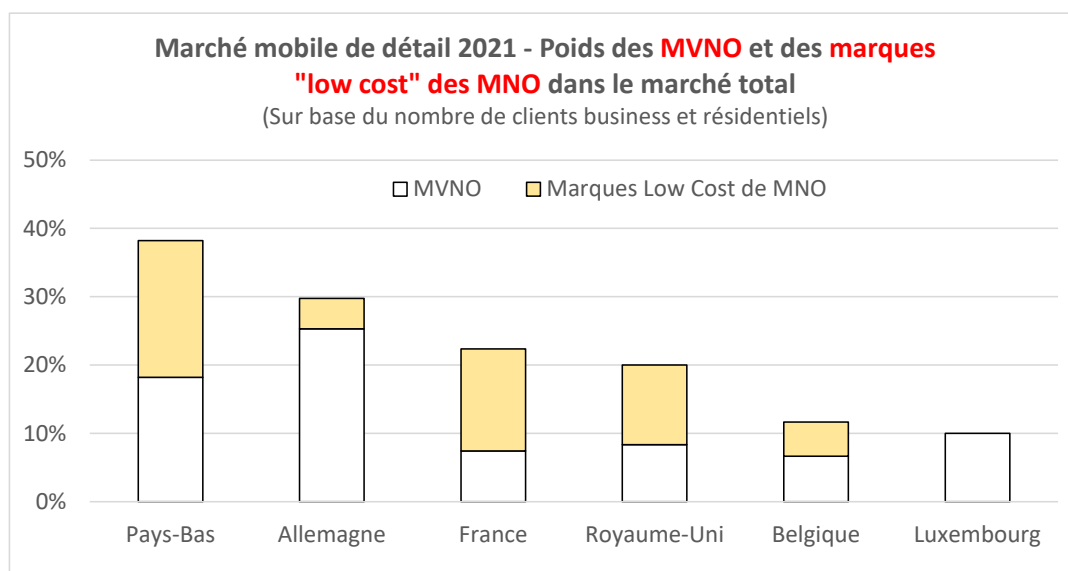


Figure 15 : Poids (en % de clients) des MVNO et des marques low cost des MNO par pays<sup>12</sup>

32. Concernant les MVNO, les Pays-Bas et l'Allemagne sont les pays où ils ont le plus de poids (près de 20% de la clientèle pour le premier et 25% pour le second). Les Pays-Bas se caractérisent également par la part de marché élevée détenue par les marques low cost de MNO<sup>13</sup>, de sorte que, en cumulé, MVNO et marques low cost de MNO représentent près de 40% du marché de ce pays. En Allemagne, cette part de marché cumulée s'élève à 30%,

11. Un MNO (« Mobile Network Operator ») est un opérateur mobile disposant de son propre réseau. Un MVNO (« Mobile Virtual Network Operator », ou « Opérateur mobile virtuel ») est un opérateur qui ne possède pas de réseau propre et qui, pour offrir ses services, utilise celui d'un (ou de plusieurs, selon les cas) MNO. A côté de leur marque commerciale principale, les MNO disposent aussi souvent d'une ou plusieurs marques alternatives à bas prix (« low cost ») visant à concurrencer les MVNO sur ce genre de segment. C'est par exemple le cas en Belgique de Proximus (avec Scarlet et Mobile Vikings) et d'Orange (hey!).

12. Sources : régulateurs nationaux et rapports financiers des opérateurs. Voir aussi l'Annexe 3 du présent rapport.

13. Dont parmi les plus notables un ex-MVNO (Simpel) et un ex-MNO (Tele2) rachetés par un MNO (T-Mobile).

tandis qu'elle est de 20% tant en France qu'au Royaume-Uni, principalement du fait des marques low cost de MNO<sup>14</sup>.

33. De leur côté, comme déjà mentionné, la Belgique et le Luxembourg se singularisent par un degré de concurrence moindre sur leur marché respectif comparativement aux autres pays étudiés. Cette situation se constate en regardant tant le nombre de MNO que le poids des MVNO et des marques low cost de MNO. Ce sont également ces deux pays que l'étude de l'IBPT montre comme étant les plus chers en termes de services mobiles parmi les six étudiés, alors que ceux où le niveau de concurrence est plus élevé se distinguent par des prix meilleur marché, ainsi que le résume le tableau ci-dessous<sup>15</sup>.

<i>Classement en termes de prix</i> <sup>16</sup>	Niveau de prix (data 0-5 GB)	Niveau de prix (data > à 5 GB)	Nombre de MNO	Poids des MVNO et des marques low cost de MNO (% clientèle)
<b>1. Royaume-Uni</b>	Bon marché	Bon marché	4	~ 20%
<b>2. Pays-Bas</b>	Bon marché	Bon marché à modéré	4 (2019) → 3 (2021) <sup>17</sup>	~ 35%
<b>3. France</b>	Modéré	Bon marché	4	~ 20%
<b>4. Allemagne</b>	Bon marché à modéré	Cher	3	~ 30%
<b>5. Luxembourg</b>	Modéré	Cher	3	~ 10%
<b>6. Belgique</b>	Modéré à cher	Cher	3	~ 10%

Figure 16 : Comparaison entre niveau de prix et degré de concurrence pour les services mobiles

34. Concernant la qualité des réseaux mobiles, l'observation de diverses sources portant sur ce sujet renvoie une image contrastée<sup>18</sup>. En effet, si, comme le montre le tableau ci-après, le pays identifié par l'IBPT comme étant le meilleur marché en termes de services mobiles (c.-à-d. le Royaume-Uni) n'est pas particulièrement mis en exergue dans les études sur la qualité des réseaux mobiles, il en va tout autrement du pays qui le suit immédiatement (les Pays-Bas), dont les réseaux sont parmi les mieux classés. De son côté, si la Belgique est mise en avant par l'étude d'Opensignal pour ce qui est de l'expérience vidéo mobile, elle ne devance en revanche que le Royaume-Uni parmi les six pays étudiés ici pour ce qui est de la vitesse

14. Comme aux Pays-Bas (quoique dans une mesure moindre), plusieurs marques low cost de MNO en France et au Royaume-Uni sont d'anciens MVNO rachetés par des MNO (cf. Annexe 3).

15. Un pays parmi les six étudiés fait toutefois partiellement exception au constat établi ici : l'Allemagne, laquelle, malgré un degré de concurrence global important du fait des MVNO, apparaît comme « chère » pour ce qui est des utilisateurs aux besoins élevés. Cette contradiction apparente tient principalement au fait que les MVNO qui y sont actifs le sont surtout sur le segment des besoins limités à modérés, mais peu sur celui des usages intensifs, où les MNO font face à une pression concurrentielle moindre.

16. Etabli à partir de la présente étude de l'IBPT. Voir notamment Figure 10 et Figure 13 du présent rapport.

17. De 2016 à 2019, les Pays-Bas ont eu 4 MNO suite au déploiement par Tele2 de sa propre infrastructure 4G. Cet opérateur a fusionné avec T-Mobile en 2019 et le nombre de MNO aux Pays-Bas est repassé à trois.

18. Davantage d'informations sur les indicateurs et les études évoqués ici sont disponibles à l'Annexe 7.

de téléchargement. En outre, le classement DESI de la Belgique en termes de haut débit mobile chute depuis trois ans du fait du retard pris dans l'organisation des enchères pour l'attribution des licences 5G, cela alors que la Belgique figurait il y a quatre ans parmi les leaders de l'Union européenne pour cet indicateur grâce à l'excellence de sa couverture 4G. Quant à la France et à l'Allemagne, identifiées comme moins chères que la Belgique, elles apparaissent, suivant les indicateurs concernés, soit devant soit derrière elle en termes de qualité de réseau.

Classement en termes de prix	Niveau des prix mobile (Étude IBPT)	Classement à l'indicateur :		
		Haut débit mobile (DESI'21) <sup>19</sup>	Mobile : vitesse de téléchargement (Speedtest) <sup>20</sup>	Expérience vidéo mobile (Opensignal) <sup>21</sup>
<b>1. Royaume-Uni</b>	Bon marché	n/a	35	29
<b>2. Pays-Bas</b>	Bon marché à modéré	2	5	2
<b>3. France</b>	Bon marché à modéré	15	23	44
<b>4. Allemagne</b>	Bon marché à cher	4	24	37
<b>5. Luxembourg</b>	Modéré à cher	13	15	n/a
<b>6. Belgique</b>	Modéré à cher	21	29	4
<i># de pays classés</i>	<i>6</i>	<i>27</i>	<i>151</i>	<i>75</i>

Figure 17 : Comparaison entre niveau de prix et qualité de réseaux pour les services mobiles

35. Si le bref aperçu qui vient d'être donné de la question de la qualité des réseaux mobiles ne saurait prétendre, loin s'en faut, épuiser un débat complexe qui doit être posé précisément, il n'en ressort pas moins que :
- D'une part, aucune relation évidente ne peut être établie entre le niveau de prix des réseaux mobiles et le niveau de prix à travers les pays étudiés
  - D'autre part la qualité (reconnue) des réseaux mobiles belges ne paraît pas se différencier de manière notablement exceptionnelle par rapport à celle observée dans les pays voisins, voire est parfois perçue comme moins avancée que celle d'un pays meilleur marché comme le sont les Pays-Bas.

Dès lors, un lien de corrélation (sans même parler de causalité) entre qualité des réseaux mobiles et écart de prix entre les pays étudiés semble difficile à établir de prime abord et nécessitera, pour être confirmé ou invalidé, une étude plus approfondie du sujet.

19. Pour plus d'informations sur DESI, voir l'Annexe 7 ainsi que : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi> et <https://digital-agenda-data.eu/datasets/desi/visualizations>

20. Les résultats de Speedtest.net rapportés ici datent d'octobre 2021 et sont disponibles au lien suivant : <https://www.speedtest.net/global-index#mobile>

21. L'étude d'Opensignal date de mars 2021 et est disponible au lien suivant : [https://www.opensignal.com/sites/opensignal-com/files/data/reports/pdf-only/data-2020-12/group\\_video\\_calling\\_report\\_opensignal\\_0.pdf](https://www.opensignal.com/sites/opensignal-com/files/data/reports/pdf-only/data-2020-12/group_video_calling_report_opensignal_0.pdf)

## Evolution sur un an du prix des services mobiles les moins chers en Belgique

36. Comment les prix les moins chers des services mobiles ont-ils évolué en Belgique entre le 3<sup>e</sup> trimestre 2020 et le 3<sup>e</sup> trimestre 2021 ? Le tableau ci-après en apporte la réponse et montre que le prix des services avec moins de 20 GB a connu des baisses notables, lesquelles sont en partie dues à Youfone, un MVNO arrivé sur le marché belge en avril 2021<sup>22</sup>. *A contrario*, c'est le statu quo qui a prévalu pour les services aux volumes supérieures ou égaux à 20 GB.

Volume voix minimal (min)	Illimité	-20%	-7%	0%	-24%	-14%	0%	0%	0%	0%	0%
	1000	-20%	-7%	0%	-24%	-14%	0%	0%	0%	0%	0%
	500	-14%	0%	0%	-14%	-14%	0%	0%	0%	0%	0%
	300	-8%	0%	0%	-14%	-14%	0%	0%	0%	0%	0%
	240	-8%	0%	0%	-14%	-14%	0%	0%	0%	0%	0%
	180	-8%	0%	0%	-14%	-14%	0%	0%	0%	0%	0%
	120	-10%	-17%	-33%	-27%	-24%	0%	0%	0%	0%	0%
	60	-10%	-17%	-33%	-27%	-24%	0%	0%	0%	0%	0%
	0		-17%	-33%	-27%	-24%	0%	0%	0%	0%	0%
		1	2	5	10	15	20	30	50	75	100
		Volume data minimal (GB)									

Figure 18 : Evolution entre Q3 2020 et Q3 2021 du prix de l'offre la moins chère disponible sur le marché belge répondant aux besoins voix-data correspondants

Le code couleur est fonction de l'évolution du prix le moins cher possible entre les deux trimestres considérés et s'établit sur la base suivante :

< -10%	< -5%	< 0%	< 5%	< 10%	> 10%
--------	-------	------	------	-------	-------

37. La situation concernant les volumes supérieurs ou égaux à 20GB a toutefois substantiellement évolué au cours du 4<sup>e</sup> trimestre 2021, comme le montre le tableau ci-dessous.

Volume voix minimal (min)	Illimité	-20%	-7%	0%	-24%	-14%	-14%	-38%	-20%	0%	0%
	1000	-20%	-7%	0%	-24%	-14%	-14%	-38%	-20%	0%	0%
	500	-14%	0%	0%	-14%	-14%	-14%	-38%	-20%	0%	0%
	300	-8%	0%	0%	-14%	-14%	-14%	-38%	-20%	0%	0%
	240	-8%	0%	0%	-14%	-14%	-14%	-38%	-20%	0%	0%
	180	-8%	0%	0%	-32%	-14%	-14%	-38%	-20%	0%	0%
	120	-10%	-17%	-33%	-32%	-24%	-14%	-38%	-20%	0%	0%
	60	-30%	-17%	-33%	-32%	-24%	-14%	-38%	-20%	0%	0%
	0		-17%	-33%	-32%	-24%	-14%	-38%	-20%	0%	0%
		1	2	5	10	15	20	30	50	75	100
		Volume data minimal (GB)									

Figure 19 : Evolution entre Q3 2020 et Q4 2021 du prix de l'offre la moins chère disponible sur le marché belge répondant aux besoins voix-data correspondants

22. Si Youfone n'est pas inclus dans la comparaison internationale (étant donné de son arrivée récente sur le marché belge, cet opérateur ne peut déjà satisfaire au critère de taille requis, cf. notice méthodologique Annexe 1), il l'a toutefois été dans cette analyse de l'évolution récente du marché belge afin de décrire correctement la dynamique qui y est actuellement observée. D'autres nouveaux acteurs sont par ailleurs eux aussi entrés sur le marché au cours des douze derniers mois, dont par exemple Neibo et One Bill Global. Nous renvoyons l'étude de comparaison tarifaire nationale que l'IBPT publiera au premier trimestre 2022 pour plus d'informations sur la manière dont ces MVNO se positionnent en termes de prix.

38. Cette évolution au cours du 4<sup>e</sup> trimestre est essentiellement due à Orange, qui :
- a lancé fin septembre une nouvelle marque low cost nommée « hey! »,
  - a revu fin novembre le volume de son offre fournissant le plus data, laquelle est passée d'un service illimité dont la vitesse était réduite à partir 30 GB de consommation (« Orange Unlimited ») à un service permettant d'utiliser jusqu'à 60 GB avant que sa vitesse ne soit bridée (« Orange Extreme »)<sup>23</sup>.

## Conclusions de l'analyse du marché mobile

39. Comme vient de le montrer la section précédente, le marché mobile belge n'est pas resté figé en matière de prix au cours de ces douze derniers mois, notamment du fait de l'arrivée de Youfone et des modifications apportées par Orange à son portefeuille de produits<sup>24</sup>.
40. Cependant, en dépit de cette évolution, l'exercice de comparaison internationale présenté en début de rapport (lequel prend en compte les changements survenus sur le marché belge jusqu'à fin novembre 2021) montre clairement que le niveau des prix des offres mobiles en Belgique demeure largement supérieur à la plupart des pays voisins pour ce qui concerne les services à haut volume de data (au-delà de 5 GB, cf. Figure 13).
41. Si, pour le marché des services mobiles, aucune corrélation évidente ne ressort en ce qui concerne la qualité des réseaux et le niveau des prix, une corrélation marquante est *contrario* observée entre « degré de concurrence » et « niveau de prix ». Parmi les facteurs susceptibles de stimuler cette concurrence, il conviendra de suivre attentivement au cours des mois à venir les développements suivants :
- La mise aux enchères des licences 5G et la possibilité qu'elle octroiera à un nouvel MNO d'entrer sur le marché
  - L'évolution des offres des MVNO et des marques low costs des MNO et la pression qu'ils pourront exercer sur le marché
  - La manière dont les consommateurs se saisiront des opportunités tarifaires que leur offre le marché et la façon dont ils feront effectivement jouer la concurrence.

---

23. Cf. communiqué de presse d'Orange du 19 novembre 2021 : <https://corporate.orange.be/fr/news-medias/go-unlimited-devient-go-extreme-et-offre-60-gb-par-mois>.

24. A ces changements s'est encore ajoutée le 14 décembre 2021 l'annonce par Mobile Vikings d'une révision substantielle de la quantité de data associée à ses différents forfaits, son offre à €29/mois passant ainsi de 20 GB à 50 GB : <https://geeko.lesoir.be/2021/12/14/loperateur-mobile-vikings-change-ses-forfaits/>

## 4. Offres groupées

### Analyse pour un panel de profils prédéfinis

42. Six profils d'utilisateurs ont été retenus pour illustrer la comparaison de prix établie entre la Belgique et ses voisins pour le marché des offres groupées. Ces profils ont été déterminés de manière à couvrir une gamme étendue de comportements possibles, à savoir :

- Des utilisateurs dont les besoins minimaux à satisfaire sont limités en termes de nombre de services requis (profils 1 à 3)
- Des foyers désirant davantage de services, que ce soit pour un usage restreint (profil 4), modéré (profil 5) ou intensif (profil 6).

Profils	Besoins mensuels minimaux à satisfaire			
	Internet	TV (# chaînes)	Tél. fixe	Mobile
1. Célibataire sans mobile	Volume : illimité Vitesse : 100Mbps	Optionnel	Optionnel	-
2. Couple sans mobile	Volume : 150 GB Vitesse : 50 Mbps	30 chaînes	Optionnel	-
3. Etudiante avec mobile	Volume : illimité Vitesse : 30 Mbps FWA accepté <sup>25</sup>	Optionnel	Optionnel	1 Sim 5 GB, voix optionnel
4. Couple aux besoins limités	Pas de vitesse ni de volume minimaux	50 chaînes	Optionnel	2 Sim 1 GB et 300 min / Sim
5. Famille aux besoins modérés	Volume : 200 GB Vitesse : 100 Mbps	50 chaînés	Obligatoire	4 Sim 2 GB et 300 min / Sim
6. Famille aux besoins élevés	Volume : illimité Vitesse : 200 Mbps	50 chaînés	Obligatoire	4 Sim 5 GB et 300 min / Sim

Figure 20 : Description des profils pris en compte pour l'analyse du marché des offres groupées

43. Afin de rendre l'exercice plus concret, chacun des six profils pris en compte ici a été associé à un exemple de ménage pouvant potentiellement se retrouver dans le cas envisagé. Ainsi, les profils 1 et 2 peuvent correspondre à des foyers dont les occupants ont leurs frais de mobile pris en charge par leur employeur et qui ne doivent donc s'occuper que de couvrir leurs besoins en services fixes. Le profil 1 peut en outre être rapproché d'un profil de « cord-cutter », tandis que le 2 adopte un mode de consommation télécom plus traditionnel. Le profil 3 quant à lui peut correspondre à une étudiante/un étudiant voulant disposer d'une connectivité flexible et bon marché. Enfin, les profils 4 et 5 peuvent être associés à des couples devant couvrir des

25. FWA = « Fixed Wireless Access » = connexion internet fixe "sans fil", c.-à-d. via par exemple le réseau 4G.

besoins tant fixes que mobiles, tandis que le 6<sup>e</sup> pourrait concerner une famille faisant un usage intensif des services télécoms et composée de deux parents et deux grands adolescents.

44. Pour rappel, la méthodologie utilisée dans cette étude consiste à comparer l'offre répondant aux besoins minimaux attribués à chaque profil et qui soit la moins chère possible de chaque pays. Appliquée aux six profils étudiés ici, cette approche donne les résultats suivants :

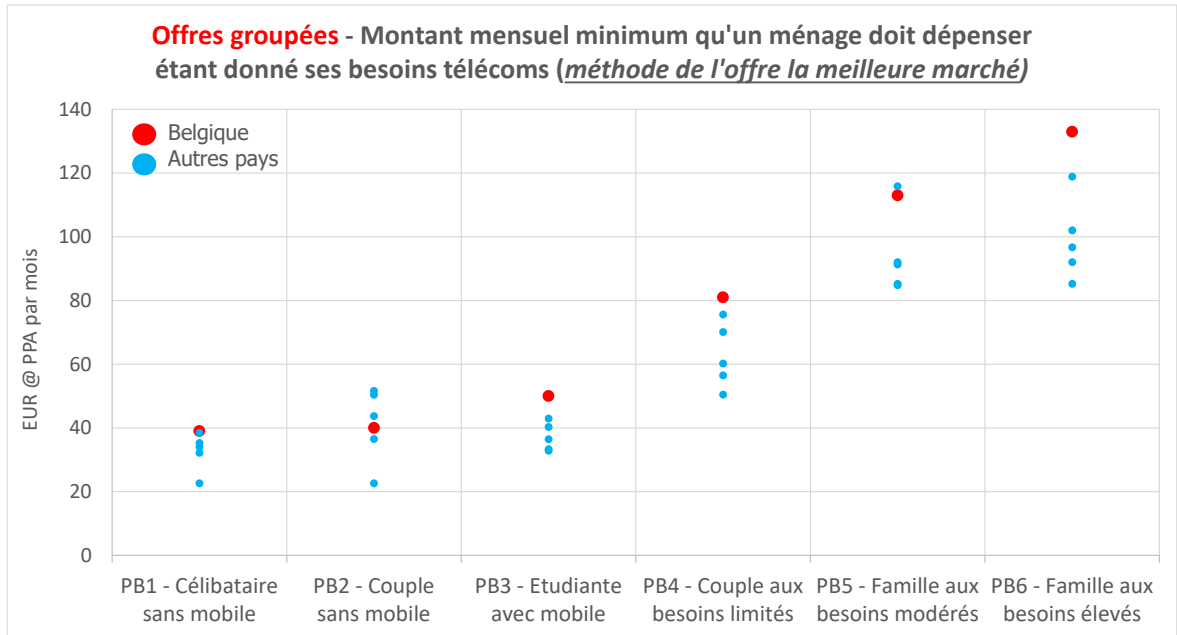




Figure 21 : Comparaison du prix le moins cher par pays des services répondant aux besoins des profils étudiés

Profils		Dépenses télécoms mensuelles minimales à supporter	Classement de la Belgique <sup>26</sup>
<b>PB1</b> <b>Célibataire sans mobile</b> 		€ 39,0	6 <sup>e</sup>
		Internet fixe 100 Mbps, volume illimité	
<b>PB2</b> <b>Couple sans mobile</b> 		€ 40,0	3 <sup>e</sup>
		<i>Besoins mensuels minimaux à couvrir :</i> Internet fixe 50 Mbps, volume de 150 GB 30 chaînes de télé	

26. Barème du classement : « 1 » = le pays le meilleur marché » ; « 6 » = le pays le plus cher ».





<b>PB3</b> <b>Etudiante</b> <b>avec mobile</b>			6 <sup>e</sup>
		Internet fixe à 30 Mbps, volume illimité FWA accepté 1 Sim avec 5GB data	
<b>PB4</b> <b>Couple aux</b> <b>besoins</b> <b>limités</b>		€ 81,0	6 <sup>e</sup>
		<i>Besoins mensuels minimaux à couvrir</i> Pas de vitesse ni de volume internet fixe minimaux 50 chaînes de télé 2 Sim avec 1 GB data et 300 min d'appel chacune	
<b>PB5</b> <b>Famille aux</b> <b>besoins</b> <b>modérés</b>		€ 113,0	5 <sup>e</sup>
		<i>Besoins mensuels minimaux à couvrir</i> Internet fixe à 100 Mbps, volume de 200 GB 50 chaînes de télé et téléphonie fixe 4 Sim avec 2 GB data et 300 min d'appel chacune	
<b>PB6</b> <b>Famille aux</b> <b>besoins</b> <b>élevés</b>		€ 133,0	6 <sup>e</sup>
		<i>Besoins mensuels minimaux à couvrir</i> Internet fixe à 200 Mbps, volume illimité 50 chaînes de télé et téléphonie fixe 4 Sim avec 5 GB data et 300 min d'appel chacune	

Figure 22 : Classement de la Belgique en termes de prix pour les 6 profils d'offres groupées considérés

45. Comme le montrent le graphique et le tableau précédents, si la Belgique se retrouve dans le Top 3 des pays les moins chers pour le profil n°2 (« Couple sans mobile »), elle n'est en revanche que cinquième ou sixième sur six en termes de prix les moins chers pour chacun des cinq autres profils considérés.
46. En ce qui concerne les profils avec un nombre peu élevé de services minimaux requis (profils 1, 2 et 3, pour qui les besoins minimaux à satisfaire sont respectivement le haut débit, le haut débit et la télé et le haut débit et le mobile), la Belgique est soit parmi les pays peu chers (profil 2, « Couple sans mobile »), soit à distance raisonnable du niveau de prix pratiqués dans la plupart des pays (profil 1, « Célibataire sans mobile »), soit présente un écart de prix substantiellement en sa défaveur (profil 3, « Etudiante sans mobile »).
47. Comme pour le marché mobile, une analyse basée sur la distribution des prix les moins chers pour l'ensemble des opérateurs permet de nuancer ou de préciser certaines observations. Ainsi, pour le profil 1 (« Célibataire sans mobile »), si le prix des deux offres les moins chères disponibles en Belgique n'est pas très éloigné de la plupart des offres bon marché des pays voisins, notre pays se caractérise aussi par l'absence de toute offre vraiment très bon marché parmi les opérateurs étudiés, contrairement par exemple aux Pays-Bas, où le challenger T-Mobile positionne une offre très compétitive par rapport à KPN et Vodafone. *A contrario*, le bon classement (3<sup>e</sup>) de la Belgique pour le profil n°2 (« Couple sans mobile ») s'explique

justement par l'existence d'une telle offre sur le marché belge, avec Scarlet qui se démarque nettement des autres opérateurs pour les besoins considérés dans ce cas-ci.

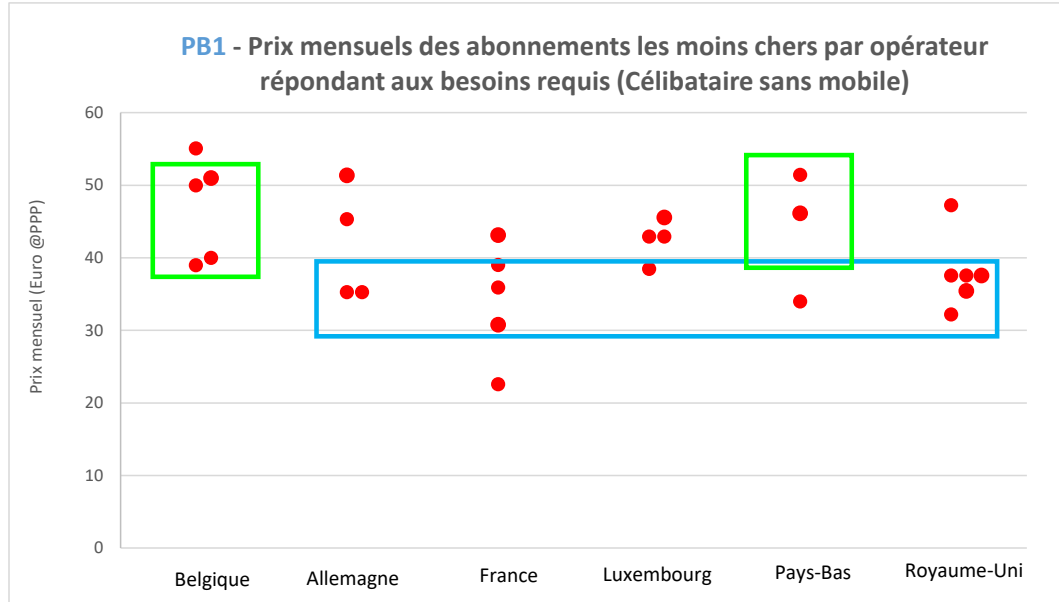


Figure 23 : Prix de l'offre la moins chère de chaque opérateur étudié pour le profil PB1 « Célibataire sans mobile » (Internet fixe à 100 Mbps au minimum et volume illimité)

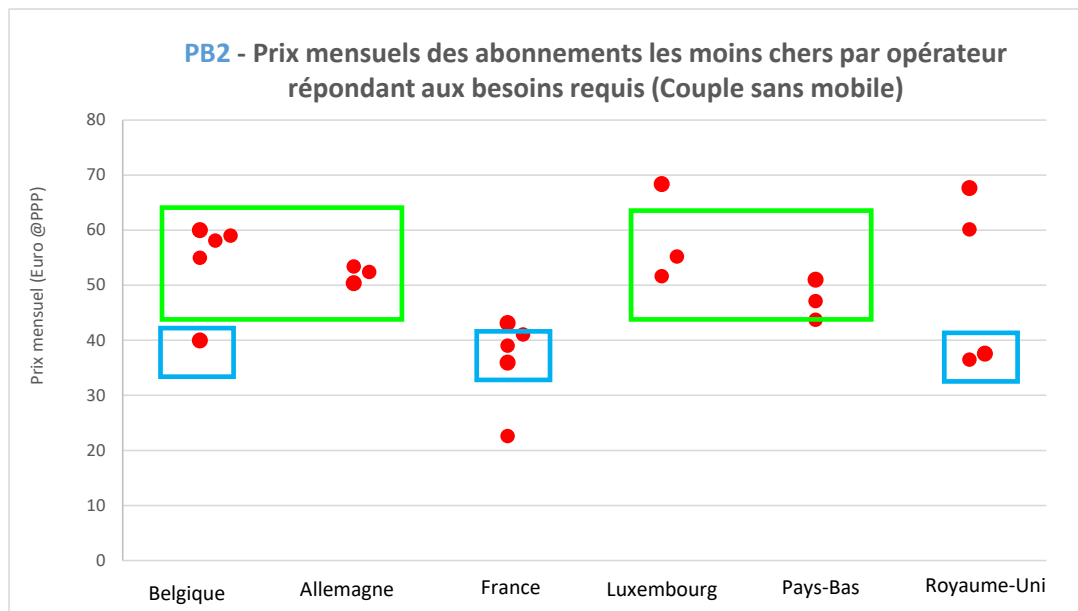


Figure 24 : Prix de l'offre la moins chère de chaque opérateur étudié pour le profil PB2 « Couple sans mobile » (besoins minimaux = Internet fixe à 50 Mbps, volume de 150 GB et 30 chaînes de télé)

48. La situation observée au cas n°2 semble toutefois davantage être l'exception que la règle pour la Belgique, puisque le scénario observé au cas n°1 se reproduit dans le cas du profil n°3

(« Etudiante sans mobile ») ainsi que pour ce qui est des profils avec un nombre élevé de services minimaux requis (profils 4 à 6).

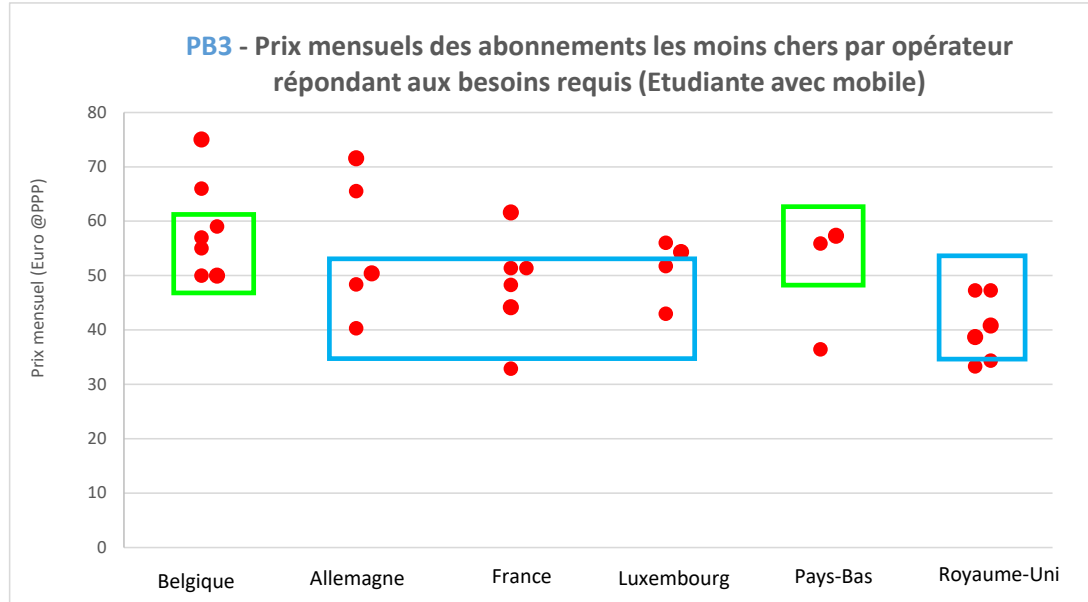


Figure 25 : Prix de l'offre la moins chère de chaque opérateur étudié pour le profil PB3 « Etudiante avec mobile » (besoins minimaux = Internet fixe à 30 Mbps, possiblement par FWA, volume illimité, 1 Sim avec 5 GB)

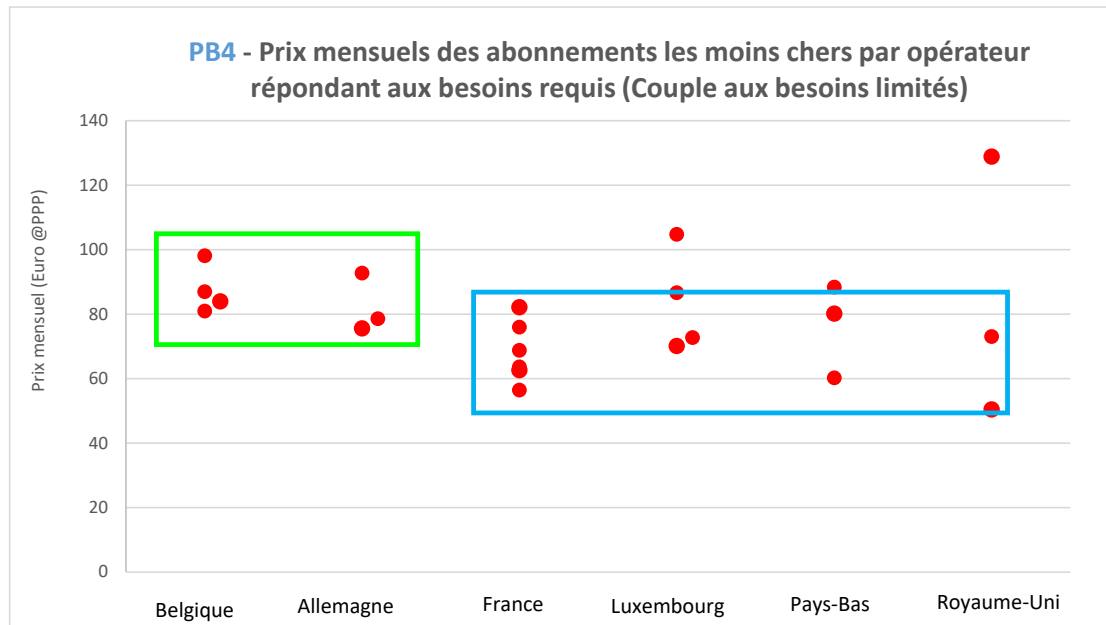


Figure 26 : Prix de l'offre la moins chère de chaque opérateur étudié pour le profil PB4 « Couple aux besoins limités » (besoins minimaux = connexion Internet fixe et volume de base et 2 Sim avec 1 GB et 300 minutes d'appel chacune)

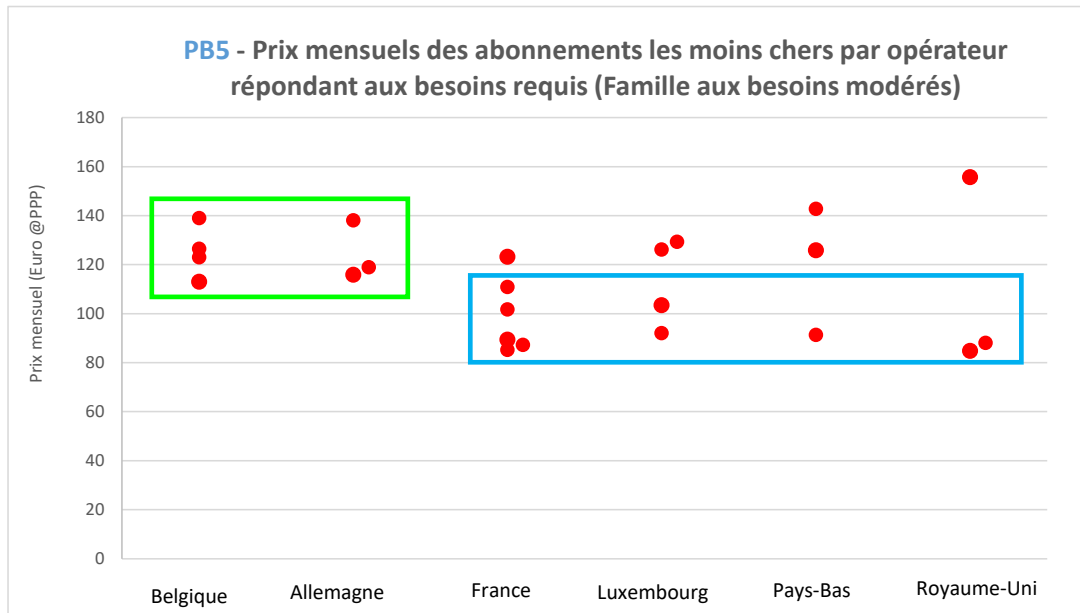


Figure 27 : Prix de l'offre la moins chère de chaque opérateur étudié pour le profil PB5 « Famille aux besoins modérés » (besoins minimaux = Internet fixe à 100 Mbps avec un volume de 200 GB, téléphonie fixe obligatoire, 50 chaînes télé et 4 Sim avec 2 GB et 300 minutes d'appel chacune)

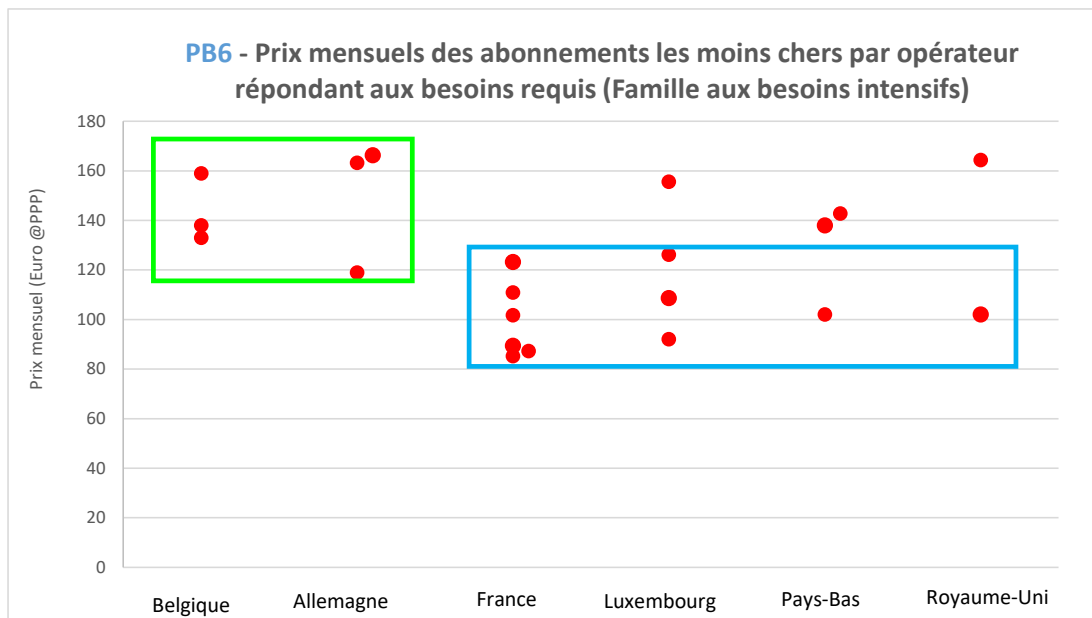


Figure 28 : Prix de l'offre la moins chère de chaque opérateur étudié pour le profil PB6 « Famille aux besoins élevés » (besoins minimaux = Internet fixe à 200 Mbps avec un volume illimité, téléphonie fixe obligatoire, 50 chaînes télé et 4 Sim avec 5 GB et 300 minutes d'appel chacune)

49. En résumé, l'étude des six profils analysés pour les offres groupées indique que, si dans certains cas, la Belgique peut être peu chère ou pas trop éloignée du niveau des prix pratiqués chez ses voisins, le niveau général de prix des offres les moins chères disponibles n'en est pas moins notablement plus élevé et l'est de plus en plus à mesure que les besoins s'accroissent.

## Analyse pour l'ensemble du marché belge

50. La comparaison établie à partir des six profils étudiés ci-avant est-elle représentative de la situation de l'ensemble du marché belge des offres groupées ? Pour le savoir, une analyse identique a été menée sur 60 profils eux aussi définis en faisant varier les besoins suivants :

- Cinq types de groupes de services au minimum :
  - 1P BB (haut débit internet fixe seul)
  - 2P BB FT (haut débit internet et téléphonie fixe)
  - 2P BB Mob (haut débit internet et téléphonie mobile)
  - 3P BB TV FT (haut débit internet, télévision et téléphonie fixe)
  - 4P (haut débit internet, télévision, téléphonie fixe et téléphonie mobile)
- Quatre types de besoins en termes de vitesse de téléchargement haut débit fixe :
  - 10 Mbps (connectivité de base) – 50 Mbps – 100 Mbps – 200 Mbps
  - Accès via câble ou DSL (pas de FWA)
- Trois types de besoins en termes de volume de téléchargement haut débit fixe :
  - 50 GB – 150 GB – Volume illimité
- Trois types de besoins en termes de nombre minimum de chaînes de télé :
  - Pas de chaînes de télé requises – 30 chaînes de télé – 50 chaînes de télé
  - La consommation télévisuelle se fait via un décodeur.

51. Comme le montre le tableau suivant, les tendances observées à partir des 6 profils présentés supra recourent celles observées à partir des 60 profils. En effet, si la Belgique y apparaît comme peu chère, voire bon marché, par rapport aux pays voisins pour certains types de profils (1P BB ou 3P BB TV FT avec 30 chaînes), elle est de manière générale notablement plus chère que les autres pays pour la majorité des profils étudiés.

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

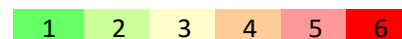
x-P minimal	1P BB	3	6	6	4	5	6	2	2	6	5
	2P BB FT	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	2P BB Mob*	4	6	6	6	6	6	5	5	5	6
	3P BB TV FT - 30 chaînes	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6
	3P BB TV FT - 50 chaînes	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	4P**	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	Volume fixe minimal (GB)	50	150	Illimi.	50	150	Illimi.	50	150	Illimi.	Illimi.
	Vitesse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

\* Avec 1 Sim de 2 GB et 180 minutes d'appel

\*\* Avec 50 chaînes télé et 1 Sim avec 2 GB et 180 minutes d'appel

Figure 29 : Lecture du tableau : pour un consommateur voulant une offre groupée fournissant au minimum un accès haut débit avec une vitesse de 50 Mbps, un volume fixe de téléchargement illimité, de la téléphonie fixe et 50 chaînes de télé, la Belgique est le 6<sup>e</sup> pays le plus cher lorsque comparée à ses cinq voisins

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



52. Concernant les quelques profils pour lesquels la Belgique apparaît peu chère, voire bon marché par rapport à ses voisins, on remarquera qu'il s'agit de profils correspondant soit à un besoin en chaînes de télé linéaire limité, soit à des volumes internet fixe qui ne sont pas illimités. Cette situation s'explique notamment par le fait que la Belgique est le seul pays parmi les six étudiés à commercialiser des services ayant de telles spécificités<sup>27</sup>.
53. La moyenne des classements obtenus par les six pays étudiés pour chacun des 60 profils groupés envisagés dans cette étude a été utilisée pour établir un classement global desdits pays, du meilleur marché au plus cher. Cette approche (toujours basée sur l'offre la moins chère possible) identifie la France comme le pays le moins cher en matière d'offres groupées. Le Royaume-Uni et l'Allemagne sont deuxième et troisième et serviront de point de comparaison au niveau des prix pratiqués en Belgique, laquelle se classe sixième sur six.

	Moyenne des classements	Classement global
France	1,2	1
Royaume-Uni	2,3	2
Allemagne	3,8	3
Luxembourg	4,1	4
Pays-Bas	4,4	5
Belgique	5,3	6

Figure 30 : Classement des pays en fonction de leur niveau de prix pour les offres groupées (du moins cher au plus cher) – Voir classement détaillé à l'Annexe 6.

54. Comme le montrent les deux figures qui suivent, la comparaison des écarts de prix entre la Belgique et les pays classés 2 et 3 (le Royaume-Uni et l'Allemagne) confirme globalement les tendances observées ci-avant.

**Ecart (en %) de prix entre la Belgique et les pays classés en moyenne 2 et 3 (Royaume-Uni et Allemagne)**

x-P minimal	1P BB	-1%	28%	37%	6%	16%	24%	-11%	-11%	16%	-4%
	2P BB FT	46%	46%	46%	34%	34%	34%	28%	28%	28%	51%
	2P BB Mob*	0%	26%	26%	12%	20%	20%	12%	12%	12%	10%
	3P BB TV FT - 30 chaînes	-9%	-9%	-9%	-14%	-14%	-14%	27%	27%	27%	46%
	3P BB TV FT - 50 chaînes	40%	40%	47%	33%	33%	39%	27%	27%	27%	46%
	4P**	51%	51%	51%	44%	44%	44%	19%	19%	19%	35%
	Volume fixe minimal (GB)	50	150	Illimi.	50	150	Illimi.	50	150	Illimi.	Illimi.
	Vitesse fixe minimale (Mbps)	10			50			100			200

\* Avec 1 Sim de 2 GB et 180 minutes d'appel

\*\* Avec 50 chaînes télé et 1 Sim avec 2 GB et 180 minutes d'appel

Figure 31 : Lecture du tableau : pour un consommateur voulant une offre groupée fournissant au minimum un accès haut débit avec une vitesse de 50 Mbps, un volume de téléchargement illimité, de la téléphonie fixe et 50 chaînes de télé, le service le moins cher disponible sur le marché belge coûte 39% de plus que la moyenne des prix les moins chers disponibles dans les pays classés 2 et 3 (ici le Royaume-Uni et l'Allemagne).

Le code couleur est fonction de l'écart de prix (en %) et s'établit sur la base suivante :

< 0%	< 5%	< 10%	< 20%	< 30%	> 30%
------	------	-------	-------	-------	-------

27. Parmi la trentaine de marques d'opérateurs prises en compte dans cette étude, hors Belgique, seul O2 Allemagne a été identifié comme vendant des services haut débit câble ou DSL avec un volume d'usage limité.

**Ecart (en €) de prix entre la Belgique et les pays classés en moyenne 2 et 3 (Royaume-Uni et Allemagne)**

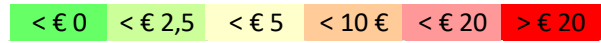
x-P minimal	1P BB	-0,4	6,7	8,7	1,7	4,2	6,2	-3,8	-3,8	5,3	-1,5
	2P BB FT	12,7	12,7	12,7	10,2	10,2	10,2	10,9	10,9	10,9	21,9
	2P BB Mob*	0,2	9,2	9,2	4,7	7,7	7,7	5,4	5,4	5,4	5,1
	3P BB TV FT - 30 chaînes	-4,2	-4,2	-4,2	-6,7	-6,7	-6,7	13,7	13,7	13,7	25,1
	3P BB TV FT - 50 chaînes	17,9	17,9	20,9	15,3	15,3	18,3	13,7	13,7	13,7	25,1
	4P**	25,3	25,3	25,3	22,8	22,8	22,8	12,2	12,2	12,2	23,2
Volume fixe minimal (GB)		50	150	Illimi.	50	150	Illimi.	50	150	Illimi.	Illimi.
Vitesse fixe minimale (Mbps)		10			50			100			200

\* Avec 1 Sim de 2 GB et 180 minutes d'appel

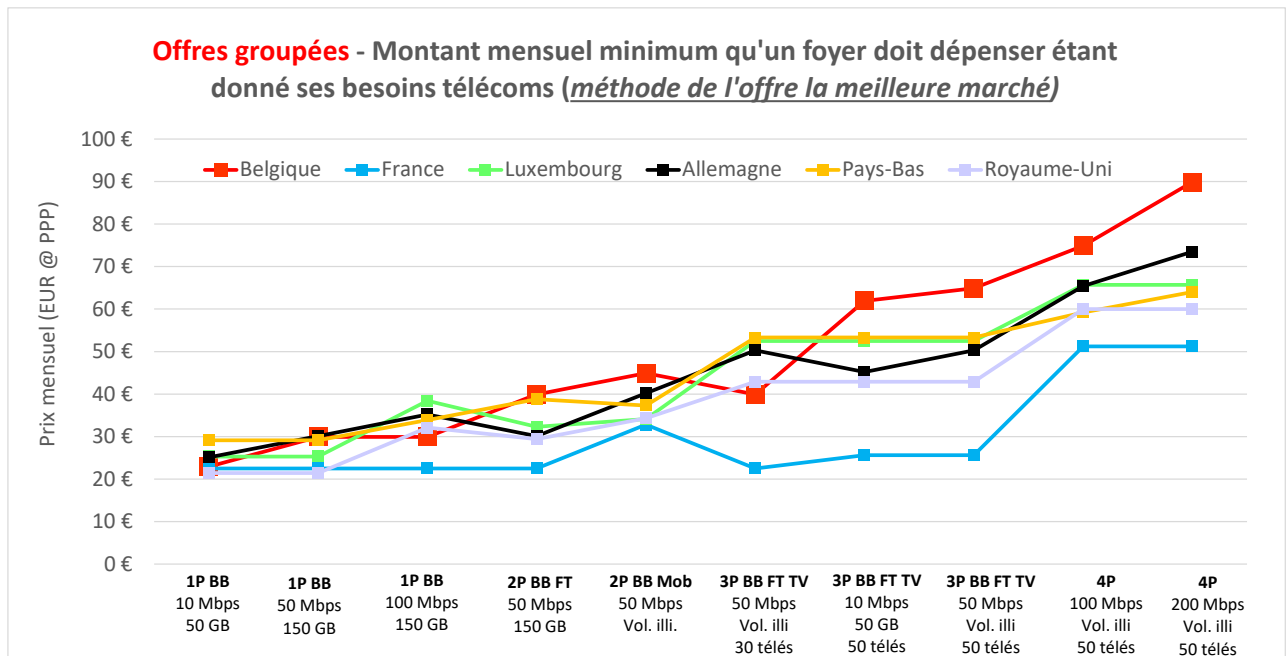
\*\* Avec 50 chaînes télé et 1 Sim avec 2 GB et 180 minutes d'appel

Figure 32 : Lecture du tableau : pour un consommateur voulant une offre groupée fournissant au minimum un accès haut débit avec une vitesse de 50 Mbps, un volume de téléchargement illimité, de la téléphonie fixe et 50 chaînes de télé, le service le moins cher disponible sur le marché belge coûte 18,3 euros de plus que la moyenne des prix les moins chers disponibles dans les pays classés 2 et 3 (ici le Royaume-Uni et l'Allemagne).

Le code couleur est fonction de l'écart de prix (en euros à PPA) et s'établit sur la base suivante :



55. En conclusion, l'ensemble de l'étude menée par l'IBPT indique que, si la Belgique peut, occasionnellement, pour certains profils précis, être peu chère ou proche de ses voisins en ce qui concerne les prix les moins chers disponibles, elle n'en est pas moins de manière générale notablement plus chère que ceux-ci, en particulier à mesure que les besoins à satisfaire s'accroissent.



## Comparaison avec l'ensemble de l'Union européenne

56. Comme mentionné dans la section de ce rapport consacrée au marché des services télécoms mobiles, la Commission européenne a publié début novembre 2021 son étude annuelle sur la comparaison des prix des services télécom dans l'Union européenne<sup>28</sup>. Cette étude se base sur les prix de ces services tels que la Commission les a observés à la fin de l'année 2020<sup>29</sup>. Les tableaux synthétisant les résultats obtenus pour le marché des offres groupées fixes (Internet, télévision et téléphonie fixe) et convergentes (les mêmes, auxquels une composante mobile est ajoutée) sont reproduits aux deux pages suivantes.
57. Par rapport à l'ensemble des pays de l'Union européenne, comme le montrent les tableaux des pages suivantes, la Commission place la Belgique aux 26<sup>e</sup> et 25<sup>e</sup> rangs (sur 27) en ce qui concerne le niveau des prix des services télécoms fixes et convergents.
58. La Commission européenne classe la France dans le Top 10 des pays les moins chers en termes de services fixes et dans le Top 3 des pays les moins chers pour ce qui est des offres combinant services fixes et mobiles.
59. La Commission européenne positionne l'Allemagne et le Luxembourg en milieu de classement pour ce qui est des services fixes et un peu plus haut en ce qui concerne les offres combinant services fixes et mobiles.
60. A la différence du marché mobile où ils se retrouvaient dans la première moitié du classement, les Pays-Bas sont positionnés par la Commission européenne parmi les pays les plus chers en ce qui concerne tant les services fixes que les services combinant fixe et mobile.
61. A la différence du marché mobile, l'étude de l'IBPT et celle de la Commission européenne classent dans le même ordre la France, l'Allemagne, les Pays-Bas et le Luxembourg<sup>30</sup> en termes de niveau de prix pour ce qui est des services groupés (avec ou sans composante mobile). Leurs conclusions sont également identiques à propos de la Belgique, laquelle :
  - est, de manière générale, plus chère, voire beaucoup plus chère que la plupart de ses voisins
  - présente occasionnellement un écart de prix un peu moins marqué pour certains profils, tels ceux concernant des offres Internet seul (sans téléphonie fixe ni télé).

---

28. Voir : [« Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2020 »](#)

29. Pour rappel : la présente étude de l'IBPT porte sur des observations tarifaires effectuées en novembre 2021. Parmi les autres différences méthodologiques entre les deux rapports, signalons notamment le fait que l'IBPT prend en compte davantage d'opérateurs dans sa comparaison (notamment les marques « low cost » des principaux opérateurs).

30. Pour rappel : le Royaume-Uni n'est plus inclus dans les études comparatives de la Commission européenne.

Figure 3 - Price variation per offer category across the EU, country clusters (fixed broadband)

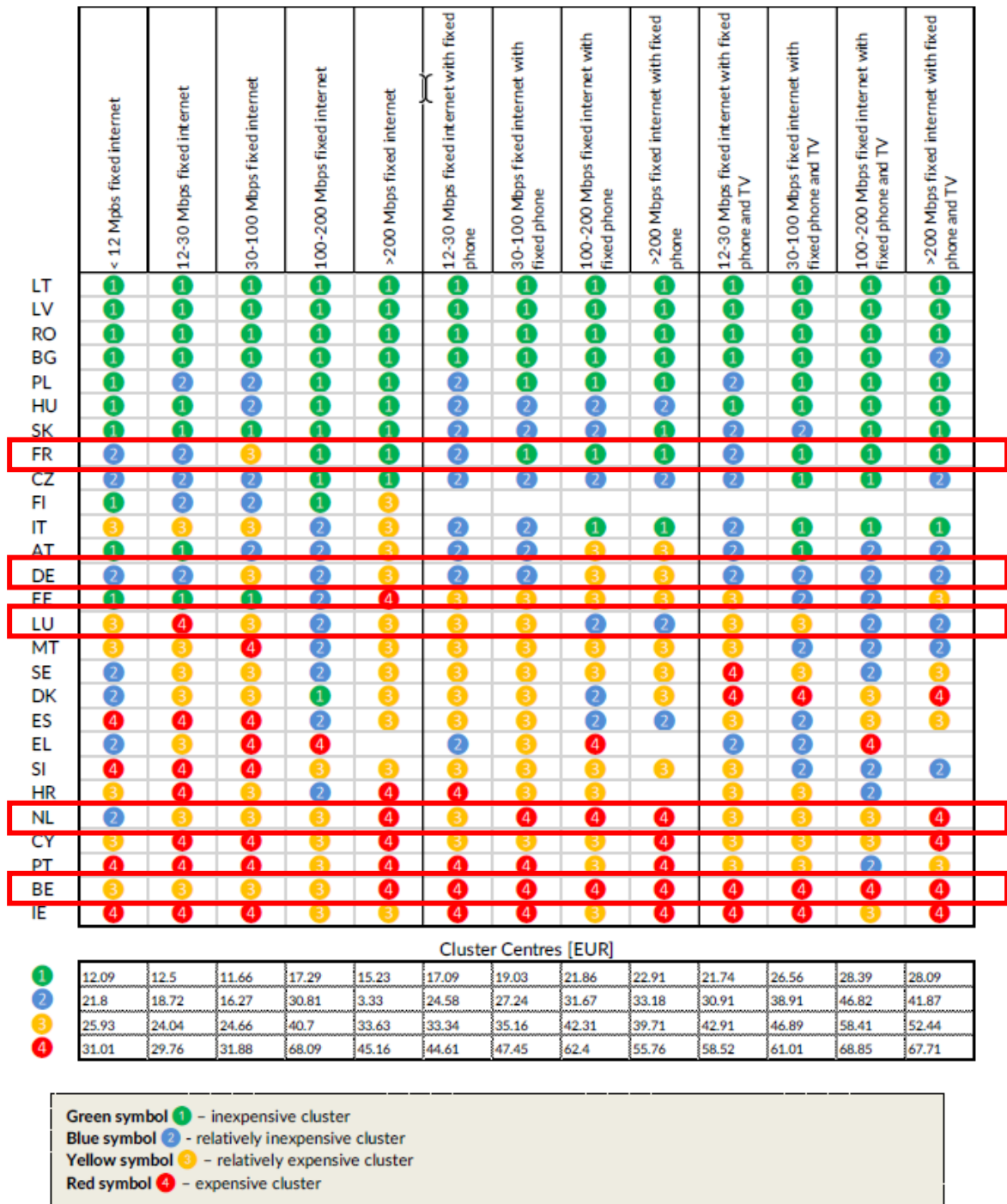


Figure 34 : Extrait du rapport de la Commission européenne « Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2020 », p13, offres groupées sans services mobiles

Figure 4 - Price variation per offer category across the EU, country clusters (converged offers)



Figure 35 : Extrait du rapport de la Commission européenne « Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2020 », p16, offres groupées avec services mobiles

## Eléments d'explication

62. Parmi les paramètres pouvant expliquer la différence de niveaux tarifaires observée entre la Belgique et ses voisins en matière de prix des offres groupées, deux facteurs sont souvent évoqués : le « degré de concurrence » et la « qualité des réseaux ». Les paragraphes suivants présentent un bref aperçu de ces deux aspects.
63. Concernant le *degré de concurrence*, le tableau ci-dessous compare le niveau de prix des offres groupées par rapport aux parts de marché détenues dans le haut débit de détail par les opérateurs propriétaires d'une infrastructure d'accès ayant une couverture nationale ou régionale substantielle. Ces opérateurs sont l'opérateur télécom historique et les principaux câblo-opérateurs de chaque pays. Le tableau indique aussi la part de marché que détiennent les autres opérateurs<sup>31</sup>.

<i>Classement en termes de prix</i>	Niveau de prix des offres groupées (Etude IBPT)	# opérateurs avec plus de 10% de parts de marché	Part de marchés de l'opérateur historique et des câblo	Part de marché haut débit des autres opérateurs	Via leur propre réseau d'accès	Via le réseau d'accès de l'op. historique ou des câblos
<b>1. France</b>	Bon marché	4	[40-50%]	[50-60%]	[30-40%]	[10-20%]
<b>2. Royaume-Uni</b>	Bon marché	4	[50-60%]	[40-50%]	[0-10%]	[40-50%]
<b>3. Allemagne</b>	Bon marché à modéré	3	[60-70%]	[30-40%]	[0-10%]	[30-40%]
<b>4. Luxembourg</b>	Modéré à cher	2	[70-80%]	[20-30%]	[10-20%]	[0-10%]
<b>5. Pays-Bas</b>	Cher	2	[80-90%]	[10-20%]	[0-10%]	[0-10%]
<b>6. Belgique</b>	Cher	2 et 2	[90-100%]	[0-10%]	[0-10%]	[0-10%]

Figure 36 : Comparaison entre niveau de prix et degré de concurrence pour les services Internet haut débit fixes

### Opérateurs disposant d'une couverture d'accès nationale ou régionale substantielle :

- France : Orange et activités câble de SFR
- Royaume-Uni : BT et Virgin Media
- Allemagne : Deutsche Telekom et Vodafone
- Luxembourg : Post Lux et activités câble de Luxembourg Online
- Pays-Bas : KPN et VodafoneZiggo
- Belgique : Proximus et Telenet en Flandre, et Proximus et Voo en Wallonie<sup>32</sup>

31. Sources : rapports des régulateurs nationaux des pays concernés et publications financières des opérateurs. Voir également l'Annexe 3 et l'Annexe 5 de la présente étude.

32. En Belgique, Telenet opère quasi exclusivement en Flandre et dans une partie de Bruxelles, et Voo exclusivement en Wallonie et dans une autre partie de Bruxelles.

64. Comme le montre ce tableau, une corrélation forte apparaît entre le niveau de prix des offres groupées d'un pays et la part de marché qu'y détiennent les opérateurs alternatifs. Que cette part de marché soit obtenue en utilisant un réseau d'accès propre ou celui d'un opérateur historique ne semble en revanche pas avoir d'impact quant à la corrélation observée.
65. Concernant la qualité des réseaux fixes, l'observation de diverses sources portant sur ce sujet est résumée dans le tableau ci-après<sup>33</sup>.

	Niveau des prix des offres groupées (Étude IBPT)	Indicateurs		
		Couverture VHCN (%) (DESI 2021) <sup>34</sup>	Couverture FTTH/B (%) (IDate 2021) <sup>35</sup>	Vitesse de téléchargement (Mbps, 181 pays) (Speedtest) <sup>36</sup>
<b>1. France</b>	Bon marché	52,6	82	90,4 (28 <sup>e</sup> )
<b>2. Royaume-Uni</b>	Bon marché	10,0	17	56,7 (50 <sup>e</sup> )
<b>3. Allemagne</b>	Bon marché à modéré	55,9	17	64,9 (42 <sup>e</sup> )
<b>4. Luxembourg</b>	Modéré à cher	95,1	72	91,8 (25 <sup>e</sup> )
<b>5. Pays-Bas</b>	Cher	89,8	41	94,8 (21 <sup>e</sup> )
<b>6. Belgique</b>	Cher	67,5	9	76,5 (38 <sup>e</sup> )

Figure 37 : Comparaison entre niveau de prix et qualité de réseaux pour les services Internet haut débit fixes

66. A la différence du marché mobile, pour lequel aucune corrélation évidente ne ressort entre niveau de prix et qualité des réseaux (cf. section 3), une corrélation plus marquée se dessine pour ce qui concerne la même comparaison liée cette fois à la qualité des réseaux fixes.
67. Cette observation ressort particulièrement dans le cas du Royaume-Uni, identifié comme bon marché en ce qui concerne le prix des offres groupées, mais bon dernier parmi les six pays étudiés pour ce qui est des indicateurs de qualité de réseaux fixes (couverture VHCN faible ; déploiement FTTH encore à un niveau limité ; vitesse de téléchargement fixe observée la plus basse des six pays).
68. Cette observation vaut également dans une certaine mesure pour la France, dont le score DESI est bas par rapport aux autres pays. Et si le déploiement des accès FTTH s'y situe à un

33. Davantage d'informations sur les indicateurs et les études évoqués ici sont disponibles à l'Annexe 7.

34. Pour plus d'informations sur DESI, voir : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi> et <https://digital-agenda-data.eu/datasets/desi/visualizations>. Le pourcentage associé au Royaume-Uni est celui de DESI 2020.

35. Voir IDate « [World FTTx Markets](#) », juillet 2021

36. Les résultats de Speedtest.net datent d'octobre 2021 et sont disponibles au lien suivant : <https://www.speedtest.net/global-index#mobile>

niveau élevé et s'est encore fortement accéléré aux cours des deux dernières années, le fait est aussi que ce déploiement ne se déroule pas sans quelques soucis de qualité<sup>37</sup>.

69. Identifiés comme étant des pays modérés à chers en termes de prix, le Luxembourg et les Pays-Bas présentent en revanche de loin les meilleurs résultats pour ce qui est des indicateurs de qualité de réseaux fixes. Positionnée dans une situation intermédiaire en matière de prix, l'Allemagne l'est également pour ce qui est des indicateurs de qualité de réseaux.
70. Un seul pays en fait présente un comportement quelque peu divergent par rapport aux autres pour ce qui concerne l'observation d'une corrélation entre niveau de prix et qualité des réseaux fixes : la Belgique. Si celle-ci apparaît en effet comme ayant des réseaux fixes de bonne, voire très bonne qualité, notamment par rapport aux deux pays identifiés comme étant les meilleur marché, cette qualité n'est pas non plus exceptionnelle comparée au Luxembourg et aux Pays-Bas, dont les scores en la matière sont significativement meilleurs alors que le niveau des prix qui y sont pratiqués est moins élevé que celui observé en Belgique.
71. En conclusion, si le bref aperçu qui vient d'être donné de la question de la qualité des réseaux fixes ne saurait prétendre épuiser un débat complexe qui doit être posé précisément, il n'en ressort pas moins qu'un certain degré de corrélation semble se dégager entre niveau de prix et qualité des réseaux fixes ... sauf pour la Belgique. Savoir si cette corrélation apparente est aussi lien de causalité nécessitera une étude plus approfondie du sujet pour être confirmé.

### Evolution du prix des offres groupées en Belgique depuis 2020

72. Comment les prix les meilleur marché des offres groupées ont-ils évolué en Belgique entre le 3<sup>e</sup> trimestre 2020 et le 4<sup>e</sup> trimestre 2021 ? Le tableau ci-après en donne une indication en prenant en compte les opérateurs suivants : Proximus (Scarlet inclus), Telenet, Voo (Zuny inclus) et Orange.

x-P minimal	1P BB	0%	6%	0%	0%	6%	0%	6%	0%	-22%	-28%
	2P BB FT	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-14%	-14%	-14%	-4%
	2P BB Mob	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-7%	-7%	-7%	-12%
	3P BB TV FT - 30 chaînes	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-5%	-5%	-5%	-5%
	3P BB TV FT - 50 chaînes	0%	0%	-5%	0%	0%	-5%	-5%	-5%	-5%	-5%
	4P*	-5%	-5%	-5%	-5%	-5%	-5%	-5%	-5%	-5%	-5%
Volume minimal (GB)		50	150	Illimi.	50	150	Illimi.	50	150	Illimi.	Illimi.
Vitesse minimale (Mbps)		10			50			100			200

\* Avec 50 chaînes télé et 1 Sim avec 2 GB et 180 minutes d'appel

Figure 38 : Evolution entre 03 2020 et 04 2021 du prix de l'offre la moins chère disponible sur le marché belge répondant aux besoins en offres groupées correspondants (les critères de sélection utilisés sont identiques à ceux présentés au paragraphe 51)

Le code couleur est fonction de l'évolution du prix le moins cher possible entre les deux trimestres considérés et s'établit sur la base suivante :

< -10%   < -5%   < 0%   < 5%   < 10%   > 10%

73. Comme le montre ce tableau, à l'une ou l'autre exception près, les prix les meilleur marché répondant aux besoins des profils décrits ici sont dans l'ensemble restés stables ou ont

37. Cf. Annexe 7.

légèrement baissé (-5%) au cours des douze derniers mois. Les baisses de -5% sont liées à l'impact d'Orange, de même que la baisse plus marquée (-14%) des offres 2P BB FT à 100 Mbps. Concernant les baisses plus conséquentes observées pour les offres 1P BB à 100 Mbps illimité et 200 Mbps (-20% et -26%), elles sont liées à l'impact d'Orange ainsi que, au sud du pays, de Zuny.

74. Ces observations ne prennent pas en compte les hausses de prix qu'Orange appliquera à ses services à partir de janvier 2022<sup>38</sup>.

### **Conclusions de l'analyse des offres groupées**

75. Comme le montre cette analyse, le marché belge des offres groupées est relativement à assez cher comparé aux pays voisins.
76. Le niveau des prix les moins chers disponibles en Belgique pour répondre aux besoins des utilisateurs est resté assez stable au cours des douze derniers mois, voire a légèrement baissé (-5%, et même -14% dans le cas de certaines offres 2P BB FT) pour les besoins requérant le plus de services (internet, télé, téléphonie fixe ou mobile) et/ou, selon les cas, le plus de volumes. Malgré ces baisses, le niveau des prix des offres groupées en Belgique demeure largement supérieur à la plupart de ceux pratiqués dans les pays voisins. Les hausses de prix annoncées par Orange pour janvier 2022 pourraient accentuer cet écart.
77. Une corrélation forte apparaît entre le niveau des prix et le degré de concurrence présent dans un pays. A la différence du marché des services mobiles, une corrélation notable se remarque aussi entre le niveau des prix d'un pays et la qualité observée de ses réseaux fixes ... sauf pour la Belgique.

---

38. Voir [« Orange augmente ses tarifs pour l'internet fixe et la télévision » \(RTBF, 13 novembre 2021\)](#)

## Annexe 1. Méthodologie

### *Présentation générale*

La méthodologie utilisée cette année par l'IBPT pour procéder à l'étude comparative internationale de prix a été en partie adaptée par rapport à celle appliquée en 2019. En effet, alors que la méthodologie utilisée en 2019 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 de 2021 prend comme angle d'attaque l'autre côté de l'équation, c.-à-d. la demande, et donc les besoins que les différents types d'utilisateurs de services télécom désirent satisfaire.

Concrètement, l'IBPT a établi une série de profils de consommateurs définis à partir de besoins télécoms à pourvoir. Ces besoins sont chaque fois considérés comme étant un minimum à satisfaire, c.-à-d. que toute offre répondant à ces besoins (y compris lorsqu'elle inclut davantage de services ou 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<sup>39</sup>.

Ainsi qu'il a été pratiqué aux sections 3 (marché mobile) et 4 (offres groupées) du présent rapport, cette approche est dans un premier temps appliquée à un nombre restreint de profils (4 pour le mobile, 6 pour les offres groupées), dont les besoins minimaux à satisfaire ont été définis de manière à couvrir un panel varié, différencié et représentatif de cas concrets pouvant survenir sur le marché. Ensuite, dans un second temps, l'analyse est généralisée à un nombre plus grand de profils (80 pour le mobile, 60 pour les offres groupées) afin d'obtenir la vue la plus large possible du marché belge.

### *Besoins minimaux à satisfaire*

Les besoins télécoms minimaux à satisfaire envisagés ici portent sur quatre thèmes :

- La téléphonie mobile, pour laquelle les deux paramètres essentiels pris en compte sont les minutes voix et le volume data, les SMS étant considérés comme non différenciants<sup>40</sup>. Il est en outre à noter que :
  - o seules les formules « abonnements » (*post-paid*) sont prises en compte, pas les prépayées. Ce choix est motivé par la volonté de ne pas ajouter une couche supplémentaire de complexité qu'impliquerait la prise en compte de la tarification particulière (p.ex. en matière de recharges) qui s'applique aux services prépayés. Il se justifie aussi par la perte de vitesse observée pour ce type de services, la part des cartes prépayées dans l'ensemble des cartes SIM actives en Belgique étant passée de plus de 30% en 2017 à 18% en 2020<sup>41 42</sup>.

---

39. Une exception a été posée en ce qui concerne le fait de prendre également en compte des solutions offrant davantage de services que ceux requis : le mobile. Il a en effet été décidé qu'un consommateur ne désirant que des services fixes (Internet, télé et/ou téléphonie fixe) ne prendra pas en compte les offres avec une composante mobile. Cette exception a été posée afin de ne pas démultiplier les combinaisons de solutions possibles à considérer. En revanche, selon l'approche exposée ici, un consommateur dont les besoins ne requièrent *a priori*, par exemple, qu'un accès internet fixe haut débit, envisagera non seulement les solutions ne fournissant que ce service, mais aussi celles le combinant à de la TV et/ou à de la téléphonie fixe, pour au final en garder la moins chère de toute.

40. De plus en plus d'offres les incluent en effet en quantité illimitée dans l'abonnement.

41. Voir les études statistiques annuelles de l'IBPT disponibles à <https://www.ibpt.be/opérateurs/statistiques>

42. Une exception à cette non-prise en compte des offres prépayées : l'Allemagne (cf. Annexe 3).

- lorsque une offre est renseignée comme étant à « data illimitées », le volume de données pris en considération est celui disponible avant toute application d'un plafond d'utilisation (ou « FUP », *Faire Use Policy*)<sup>43</sup>.
- L'internet fixe, pour lequel les deux paramètres essentiels pris en compte sont le débit descendant et le volume de data téléchargeable mensuellement. Un troisième paramètre pris en considération est l'acceptation ou non de passer par un accès « Fixed Wireless » (par exemple en ayant recours à la 4G) en lieu et place d'une ligne fixe.
- La télévision, pour laquelle les deux paramètres essentiels pris en compte sont le nombre de chaînes fournies dans le bouquet de base et le mode de consommation privilégié par le consommateur pour utiliser ce service (c.-à-d. via un décodeur ou via une application).
- La téléphonie fixe, laquelle, du fait de l'évolution des comportements des consommateurs, et bien qu'elle occupe une place toujours non-négligeable au sein du marché, apparaît toutefois comme de moins en moins différenciante par rapport à l'internet fixe, la télévision et la téléphonie mobile<sup>44</sup>. Dès lors, les seuls paramètres pris en compte concernant ce service sont le désir du consommateur de disposer d'une ligne fixe ou non, et de bénéficier d'un minimum de minutes d'appel gratuites.

Concernant les solutions télécoms prises en compte pour satisfaire aux besoins associés à chaque profil, elles peuvent prendre les formes suivantes :

- soit un « pack » commercial combinant plusieurs services vendus par la marque d'un opérateur.
- soit une combinaison de packs et/ou de produits individuels choisis au sein d'une seule et même « marque » (pas de combinaison entre services de marques différentes appartenant à un même groupe, comme par exemple Scarlet et Proximus).

### ***Offres et types de prix pris en compte***

#### Offre la moins chère

Comme évoqué supra, le point de vue adopté pour établir la comparaison internationale de prix est celui d'un consommateur adoptant un comportement financièrement rationnel et qui, parmi les multiples solutions répondant à ses besoins minimaux, choisira la moins chère indépendamment de toute autre considération.

#### Prix considérés

Les prix utilisés pour mener la comparaison internationale sont **les prix récurrents hors promotions** des services actuellement commercialisés par les opérateurs. Ce choix est justifié par la nature temporaire des promotions, alors que les prix récurrents sont *a contrario* plus stables et, par définition, reflètent le prix qu'un consommateur va être appelé à payer dans le cadre *normal* de son abonnement.

---

43. A titre d'exemple, si un service inclut un volume mensuel de données mobiles illimité mais avec réduction de la vitesse de téléchargement lorsque que la consommation data dépasse 40 GB, le volume de données pris en compte dans l'étude est 40 GB, cela pour pouvoir comparer de façon pertinente les offres « illimitées » entre elles.

44. Voir notamment le rapport de l'IBPT « [Réalisation d'une enquête et d'une analyse statistique sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs 2021](#) », dans lequel on peut notamment lire que : « l'utilisation de la téléphonie fixe poursuit sa baisse (de 58% [des répondants à l'enquête signalant utiliser ce service] en 2019 et 53% en 2020, à 46% en 2021) et se situe maintenant même en dessous du niveau de la téléphonie par Internet (de 53% en 2019 et 57% en 2020 à 55% en 2021) ».

Ce dernier point rejoint un autre choix posé en la matière par l'IBPT, à savoir, le cas échéant, prendre en considération le prix récurrent des contrats dont la durée est la plus longue. En effet, alors qu'en Belgique la grande majorité des contrats sont à durée indéterminée et résiliables mensuellement, les prix sont parfois différenciés dans les pays limitrophes en fonction de la durée du contrat. Lorsqu'un opérateur applique un prix différent selon que le contrat est signé pour une courte période (par exemple un an) ou pour un terme plus long, le prix du terme le plus long a été utilisé à chaque fois. Cette approche correspond en effet au cœur de la méthodologie utilisée ici par l'IBPT, basée sur un consommateur rationnel, étant donné que le prix du contrat à long-terme est en principe moins cher.

Il ressort en outre d'un sondage récent, dont les résultats ont été publiés dans l'Eurobaromètre spécial 510 (juin 2021), que la fidélité des clients est grosso modo comparable en Belgique et dans les pays voisins, même si les contrats belges sont en principe résiliables mensuellement. Le graphique ci-dessous montre que la part des clients qui, soit « n'ont encore jamais changé d'opérateur », soit « ont changé d'opérateur il y a plus de 5 ans » ou « il y a entre plus de 2 et 5 ans », est très similaire pour tous les pays repris dans la comparaison de l'IBPT (Belgique : 78 %, Pays-Bas : 80 %, France : 79 %, Luxembourg : 84 % et Allemagne : 83 %).

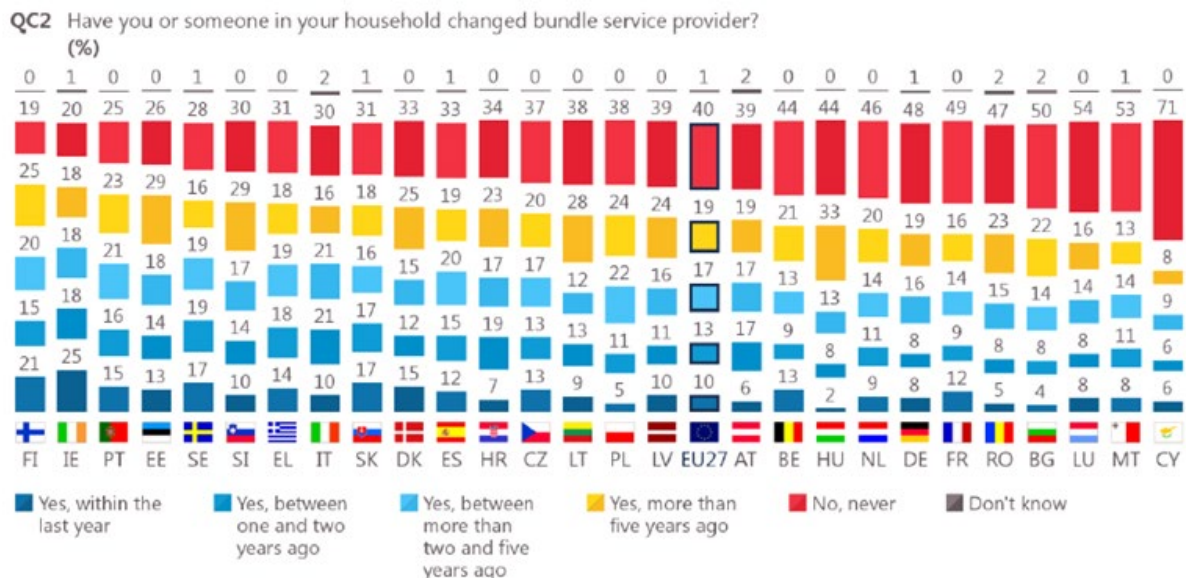


Figure 39 : Fréquence de changement d'opérateur pour les offres groupées (Source : Eurobaromètre)

Lors de la consultation lancée par l'IBPT en août 2021 à propos de la méthodologie exposée ici, plusieurs opérateurs ont formulé des remarques concernant cette prise en compte des prix récurrents appliqués aux contrats dont le terme est le plus long. Ces remarques sont traitées à la fin de l'Annexe 2 du présent document.

### Technologies d'accès

Dans certains pays, l'IBPT prend uniquement en compte les prix des services sur la fibre optique et le câble, excluant les prix DSL. Il s'agit des pays qui satisfont **simultanément** aux conditions suivantes :

- La fibre optique est déjà largement déployée (au-dessus de 30%) ;
- L'adoption de la fibre optique y a atteint un niveau notable (au-dessus de 10%) ;
- Dans les zones où la fibre optique est présente, seule la fibre optique est commercialisée OU il n'y a pas de différenciation des prix si des services basés sur le xDSL sont aussi offerts.

Comme il ressort du tableau infra, les pays concernés sont la France, le Luxembourg et les Pays-Bas.

Pays	Habitations couvertes par la fibre (% , déc. 2020)	Adoption de services fibres <sup>45</sup> (% , déc. 2020)	Fibre seul choix OU pas de différenciation des prix avec le xDSL	Prix de la fibre considérés comme standard dans l'étude de l'IBPT
France	82 %	37 %	Oui	<b>Oui</b>
Luxembourg	72 %	51 %	Oui	<b>Oui</b>
Pays-Bas	41 %	21 %	Oui	<b>Oui</b>
Royaume-Uni	17 %	4 %	Non	<b>Non</b>
Allemagne	10 %	6 %	Non	<b>Non</b>
Belgique	9 %	2 %	Non	<b>Non</b>

Figure 40 : Niveau de déploiement et de l'adoption de la fibre optique (Source : Régulateurs nationaux et IDate)

Dans les trois pays en question, sont donc pris en considération les prix qui sont disponibles pour un utilisateur final qui se trouve dans une zone où la fibre optique est disponible. Cela concerne généralement les endroits dans un environnement urbain.

### Opérateurs pris en compte

Afin de s'assurer que les prix pris en compte dans cette étude sont représentatifs du marché, les opérateurs télécoms retenus pour mener la comparaison internationale l'ont été à partir du critère suivant :

- Détenir au moins 5% de parts de marché (en termes de nombre de clients) dans le marché national de détail mobile ou dans le marché national de détail de l'internet fixe haut débit

Dès lors qu'un opérateur répond à ce critère, que ce soit pour le marché mobile ou pour le marché de l'internet fixe haut débit, l'ensemble des produits résidentiels fixes et mobile qu'il commercialise activement est pris en compte dans la comparaison.

La notion de « opérateur télécom » doit par ailleurs être comprise au sens large, c.-à-d. en incluant l'ensemble des marques commerciales (ou à tout le moins les plus représentatives d'entre elles) de chaque opérateur (par exemple Proximus, Scarlet et Mobile Vikings pour Proximus, Telenet, Base et Tadaam pour Telenet, Orange et hey! pour Orange, Voo et Zuny pour Voo). Une telle approche permet de s'assurer que non seulement les marques principales des opérateurs sont prises en compte, mais aussi celles « low cost » chez qui, par définition, les prix parmi les moins chers du marché sont le plus susceptible d'être trouvés.

Enfin, s'il était apparu que la part de marché cumulée des opérateurs retenus sur base du critère énoncé ci-avant n'atteignait pas 80% tant pour le mobile que pour le fixe, il était prévu de compléter la liste obtenue par des opérateurs ayant moins de 5% de parts de marché, cela jusqu'à ce que la barre des 80% soit atteinte. Ce cas de figure ne s'est toutefois pas présenté.

45. Taux d'adoption en pourcentage de toutes les connexions dans le pays en question.

	Groupe / Opérateur	Internet haut débit fixe et offres groupées	Téléphonie mobile
<b>Belgique</b>	Proximus Telenet Voo Orange	Proximus/Scarlet [40-50%] Telenet/Tadaam [30-40%] Voo/Zuny [10-20%] Orange [<10%]	Proximus/Scarlet/M.Vikings [40-50%] Base/Telenet [20-30%] Voo [<10%] Orange/hey! [20-30%]
<b>Allemagne</b>	Deutsche Tel. Vodafone O2 1&1 Freenet	Telekom/Congstar [30-40%] Vodafone [20-30%] O2 [<10%] 1&1 [10-20%] -	Telekom/Congstar [20-30%] Vodafone/SIMon [20-30%] O2 [20-30%] 1&1 [10-20%] Freenet [<10%]
<b>France</b>	Orange SFR Bouygues T. Free	Orange/Sosh [30-40%] SFR/Red-by-SFR [20-30%] Bouygues T. [10-20%] Free [20-30%]	Orange/Sosh [30-40%] SFR/Red-by-SFR [20-30%] Bouygues T/NRJMobile [10-20%] Free [20-30%]
<b>Luxembourg</b>	Post Lux Tango Orange Lux. Online	Post Lux [60-70%] Tango [10-20%] Orange [<10%] Lux. Online [<10%]	Post Lux [40-50%] Tango [30-40%] Orange [10-20%] Lux. Online [<10%]
<b>Pays-Bas</b>	KPN VodafoneZiggo T-Mobile	KPN [40-50%] VodafoneZiggo [40-50%] T-Mobile [<10%]	KPN/Simyo [20-30%] Vodafone/HollandseNieuwe [20-30%] T-Mobile/Tele2/Simpel [30-40%]
<b>Royaume-Uni</b>	BT O2/Virgin Media Sky TalkTalk Vodafone Three	BT/EE [30-40%] Virgin Media [10-20%] Sky [20-30%] TalkTalk [10-20%] Vodafone [<10%] Three [<10%]	EE/BT [20-30%] O2/Tesco M/Virgin [30-40%] Sky Mobile [<10%] - Vodafone [10-20%] Three [10-20%]

Figure 41 : Liste des opérateurs satisfaisant au critère énoncé ci-dessus – Entre crochets : les parts de marché des opérateurs (sources : régulateurs nationaux, IDate 2021 et publications financières des opérateurs)<sup>46</sup>

### Collecte des données

Les informations relatives aux prix pratiqués par les opérateurs retenus dans le cadre de cette analyse ont été collectées sur leur site web au cours du mois de novembre 2021.

46. Les parts de marché indiquées dans le tableau sont pour l'année 2020, éventuellement ajustées pour tenir compte d'acquisitions ou de fusions ayant eu lieu en 2021.

**PPA (Parité de pouvoir d'achat)**

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

<b>Pays</b>	<b>PPP (EU27 = 1)</b>	<b>PPP (BE = 1)</b>
Belgique	1,12452	1,00000
Pays-Bas	1,15725	1,02911
France	1,09496	0,97371
Allemagne	1,11593	0,99236
Royaume-Uni	1,04712	0,93117
Luxembourg	1,28294	1,14088

*Figure 42 : Parité de pouvoir d'achat 2020 – Source : Eurostat*

## **Annexe 2. Réactions des opérateurs à la consultation de l'IBPT**

### *Introduction*

Le 24 août 2021, l'IBPT a lancé une consultation concernant la nouvelle méthodologie que l'Institut applique depuis cette année aux études de prix tant internationale (qui fait l'objet du présent rapport) que nationale (qui fera l'objet d'une publication ultérieure)<sup>47</sup>. Trois opérateurs ont réagi à cette consultation et ont transmis à l'IBPT leurs remarques et observations. Les paragraphes suivants récapitulent les éléments principaux contenus dans ces remarques et observations et indiquent la manière dont l'IBPT en a tenu compte.

### *Réaction générale*

Deux opérateurs ont réagi de manière positive quant à l'intention de l'IBPT de mener ses analyses sur la base de la demande des consommateurs et non plus à partir de l'offre des services. Un autre opérateur n'exprime pas véritablement d'avis pour ou contre cette nouvelle approche. Le principe même de partir de la demande et des besoins des consommateurs pour mener les analyses de prix, et non plus de l'offre de services, n'est donc pas contesté par les répondants.

### *Prise en compte d'un scénario à deux fournisseurs*

Deux opérateurs insistent fortement sur la nécessité de prendre en compte la possibilité pour le consommateur de recourir à deux fournisseurs différents pour satisfaire ses besoins. La raison principale pour laquelle ces opérateurs mettent en avant cet aspect concerne principalement les profils de foyers qui combinent des offres fixes et mobiles, et notamment où plusieurs cartes SIM sont demandées.

En ce qui concerne la comparaison nationale, la possibilité de prendre en compte un scénario à deux vendeurs en plus du scénario avec un vendeur unique est une remarque pertinente que l'IBPT peut supporter en principe afin de bien refléter la diversité du marché et des solutions qu'il permet.

*A contrario*, l'approche multi-vendeurs a moins d'intérêt dans le cadre de la comparaison internationale car celle-ci ne compare pas des opérateurs nationaux entre eux mais des pays, ce qui permet de raisonnablement supposer que les effets d'une approche multi-vendeurs sur le niveau général des prix ne modifiera pas de façon significative les conclusions de l'étude avec un fournisseur unique. En outre, l'étude est plus lisible et moins complexe en ne considérant qu'un vendeur unique.

Dès lors, l'option « multi-vendeur » n'est pas prise en compte dans le cadre de la comparaison internationale. Elle le sera en revanche pour les profils de consommateurs à propos desquelles elle s'avère pertinente dans le cadre de la comparaison nationale à paraître ultérieurement.

### *Non-prise en compte des offres mobiles prépayées*

Un opérateur s'étonne que les offres mobiles prépayées ne soient pas prises en compte dans les analyses de prix de l'IBPT. Comme expliqué à l'Annexe 1 consacrée à la méthodologie utilisée dans le cadre de cette comparaison internationale de prix, ce choix a été fait consciemment et est motivé par la volonté de ne pas ajouter une couche supplémentaire de complexité qu'impliquerait la prise en compte

---

47. <https://www.ibpt.be/opérateurs/publication/consultation-concernant-les-profils-de-foyer-relatifs-aux-comparaisons-nationale-internationale>

de la tarification particulière (p.ex. en matière de recharges) qui s'applique aux services prépayés. Il se justifie aussi par la perte de vitesse observée pour ce type de services, la part des cartes prépayées dans l'ensemble des cartes SIM actives en Belgique étant passée de plus de 30% en 2017 à 18% en 2020<sup>48</sup>.

### ***Représentativité des profils considérés***

Les opérateurs ayant répondu à la consultation ont émis plusieurs remarques sur la représentativité des dix profils de foyers choisis par l'IBPT et suggéré que soient ajustées les valeurs-pivots utilisées pour établir leurs besoins. En effet, selon ces opérateurs, les profils proposés par l'IBPT ne correspondent pas à la situation qu'ils observent sur le marché et n'en sont donc pas représentatifs.

Du point de vue de l'IBPT, il est symptomatique de constater combien les recommandations en matière de « profils représentatifs » peuvent être contradictoires suivant les opérateurs. Ainsi, l'un d'entre eux estime que les profils « mobile-only » retenus par l'Institut sont trop agressifs en termes de data, tandis qu'un autre trouve que le nombre de GB pris en compte devrait être beaucoup plus élevé.

Ces avis divergents et la difficulté qu'il y aurait à faire émerger un consensus sur des « profils représentatifs » renforcent l'avis ayant guidé l'IBPT lors de l'établissement des profils soumis à consultation, à savoir non pas se focaliser uniquement sur les profils les plus représentatifs ou les plus populaires du moment, mais définir une série de profils variés couvrant un large spectre des comportements possibles des consommateurs, c.-à-d. allant de ceux ayant des besoins télécoms minimalistes à ceux ayant des besoins très élevés, en passant par une série de situations intermédiaires. L'avantage d'une telle approche est de favoriser une représentation large et diverse des comportements possibles, là où une approche focalisée sur les profils les plus « populaires » du moment risquerait d'exclure des profils susceptibles de gagner en importance dans le futur (par exemple : les gros consommateurs de data mobile) ou concernant une minorité notable (par exemple : les ménages estimant n'avoir besoin que d'une connectivité de base avec peu de volumes). Les dix profils présentés dans la consultation ont donc été conservés dans l'étude internationale et le seront également dans l'étude nationale à paraître ultérieurement.

Toutefois, suite aux remarques pertinentes formulées par les opérateurs à ce propos, l'IBPT a également décidé, dans le cadre de la comparaison internationale, d'étendre le nombre de profils considérés afin de disposer d'une vue la plus large possible du marché. Ainsi, comme appliqué dans la présente étude aux sections 3 et 4, les profils présentés dans la consultation sont avant tout utilisés pour illustrer l'approche méthodologique employée et dégager une série de tendances observées sur le marché. Ces tendances sont ensuite confirmées ou nuancées par la généralisation de l'approche à un grand nombre de profils d'utilisateurs possibles (80 pour les services mobiles, 60 pour les offres groupées).

### ***Prise en compte de la téléphonie fixe***

Un opérateur exprime de l'étonnement concernant le fait que la téléphonie fixe soit reprise dans les six profils de ménages, soit en tant qu'exigence, soit en tant qu'option facultative. Cela ne serait en outre pas cohérent avec l'intention de l'IBPT de se baser sur les besoins en télécoms minimums pour un certain profil car – même si l'offre groupée en question est moins chère avec la téléphonie fixe – le consommateur est forcé de prendre des offres groupées qu'il n'utilise pas. Enfin, cela préserverait artificiellement la composante téléphonie fixe, faisant que l'IBPT tolérerait un comportement anticoncurrentiel en prévoyant le caractère facultatif de la téléphonie fixe dans les profils, même si le profil ne nécessite pas de téléphonie fixe.

---

48. Voir les études statistiques annuelles de l'IBPT disponibles à <https://www.ibpt.be/operateurs/statistiques>

Concernant cette remarque, l'IBPT estime essentiel de garder à l'esprit la philosophie présidant à l'approche des profils de foyers, à savoir avoir pour point de départ la demande du consommateur (et non pas l'offre des opérateurs) et rechercher la solution la moins chère qui répondra adéquatement aux besoins minimaux établis pour chaque profil. En conséquence, il importe peu aux consommateurs considérés ici que les services qui leur sont fournis dépassent leurs besoins minimaux, du moment que lesdits besoins minimaux sont satisfaits et que l'offre retenue est la moins chère qui soit disponible sur le marché<sup>49</sup>. La seule manière cohérente d'un point de vue méthodologique de respecter la philosophie d'orientation sur la demande de cet exercice est de choisir l'abonnement le moins cher qui satisfait aux exigences requises.

### ***Prise en compte de facteurs de comparaison autres que le prix***

Les opérateurs ayant répondu à la consultation de l'Institut ont insisté pour que la dimension « prix » ne soit pas la seule prise en compte par l'IBPT, mais que celle-ci soit mise en perspective avec d'autres éléments comme la qualité des réseaux, les différents taux de TVA pratiqués dans les autres pays, etc.

Du point de vue de l'IBPT, il est essentiel de rappeler que l'objectif premier de la comparaison internationale est d'objectiver le niveau des prix des services télécoms en Belgique par rapport aux pays voisins. Dit autrement, son but est de poser un « constat ». La question de savoir « pourquoi » ce constat est observé pourrait faire l'objet d'une analyse approfondie séparée. Comme le lecteur peut le constater aux sections 3 (marché mobile) et 4 (offres groupées), l'IBPT n'en a pas moins inclus dans le présent rapport deux pistes de réflexion à ce sujet, la première portant sur le degré de concurrence observé dans chacun des pays étudiés, la seconde sur la qualité des réseaux. Concernant les taux de TVA pratiqués dans les pays comparés, aucune différence d'une ampleur suffisamment grande que pour expliquer les écarts de prix observés n'a été identifiée<sup>50</sup>.

Un opérateur suggère également d'analyser le poids des dépenses télécoms dans le budget des ménages. Si une telle question ne manque pas d'intérêt, elle ne paraît toutefois pas pertinente dans le cadre des études concernées ici, principalement parce qu'elle fait intervenir dans le débat des éléments non-liés aux services télécoms, alors que l'un des objectifs visés est justement de focaliser les comparaisons sur les services télécoms uniquement afin de ne pas biaiser les études. En outre, les prix ont déjà été ajustés pour les parités de pouvoir d'achat, ce qui rend les prix par profil les plus comparables, par opposition aux ratios budgétaires qui sont influencés par de nombreux facteurs.

### ***Prise en compte des coûts « cachés » et de la durée des contrats***

Plusieurs opérateurs ont souligné le fait que les contrats de services télécoms dans les pays voisins peuvent comporter des coûts « cachés »<sup>51</sup> (frais de résiliation, d'installation, de connexion, etc.) qui ne sont pas reflétés dans les prix récurrents, ce qui pénaliserait la Belgique en matière de comparaison de prix. Dans le même ordre d'idée, les opérateurs mettent aussi en avant le fait que les prix des services télécoms dans les pays étudiés varient parfois en fonction de la durée des contrats (plus chers pour un contrat de courte durée, moins chers à mesure que son terme s'allonge), alors que ceux pratiqués en Belgique sont indépendants de cette considération. Dès lors, ne retenir que les prix pratiqués à long-terme (comme l'IBPT le fait dans sa méthodologie) reviendrait ici aussi à pénaliser la Belgique.

---

49. Comme indiqué à l'Annexe 1, une exception à cette approche a toutefois été prise en compte dans le cadre des offres groupées incluant une composante mobile qui ne serait pas jugée nécessaire par le consommateur.

50. Le seul taux TVA notablement différent observé concerne celui appliqué aux services télévisuels au Luxembourg (3% vs. entre 19 et 21% ailleurs) : [https://ec.europa.eu/taxation\\_customs/business/vat/telecommunications-broadcasting-electronic-services/vat-rates\\_en](https://ec.europa.eu/taxation_customs/business/vat/telecommunications-broadcasting-electronic-services/vat-rates_en)

51. Un opérateur parle de « verborgen kosten vermeld in de 'kleine lettertjes' » (traduction libre : « coûts cachés mentionnés en petits caractères »).

Ces arguments sont légitimes et il convient effectivement de vérifier quel impact ils peuvent avoir sur les résultats de la comparaison internationale. Pour ce faire, l'IBPT a passé en revue l'ensemble des coûts que doit supporter un consommateur dans le cadre de ses abonnements télécoms et, pour un panel de profils, a calculé le montant que ce consommateur aura à supporter si les contrats qu'il concluait l'étaient pour des périodes respectives de 12, 24 ou 36 mois. Cette approche implique toutefois également de ne pas faire l'impasse sur les avantages pécuniaires dont il peut bénéficier au cours de ces périodes, à savoir principalement les promotions, lesquelles peuvent être substantielles. Le résultat de cette approche est présenté dans les paragraphes suivants.

### Coûts et avantages pécuniaires à prendre en compte

**Coûts de modem récurrents et uniques :** parfois des coûts supplémentaires sont portés en compte pour la location/l'achat d'un modem. Ces coûts peuvent être uniques ou facturés mensuellement.

- En Belgique et aux Pays-Bas, aucun coût supplémentaire lié au modem n'est porté en compte parce que ce coût est déjà compris dans le prix de base mensuel de l'abonnement. En Allemagne, l'on facture habituellement un coût pour un modem en plus du prix de base, qui peut être un loyer mensuel, un loyer unique, des frais d'envois ou une combinaison de ces coûts. En outre, le consommateur allemand peut choisir parmi une gamme d'appareils de différentes classes de prix. Au Luxembourg également, différents opérateurs facturent un loyer mensuel supplémentaire pour le modem. Les coûts de modem récurrents qui sont facturés à part et ne sont ainsi pas compris dans la redevance d'abonnement mensuelle sont de toute manière pris en compte dans cette étude, contrairement aux éventuels coûts de modem uniques. Les éventuels coûts supplémentaires pour les décodeurs sont généralement inclus dans le prix de l'abonnement pour la télévision dans les pays étudiés.

**Divers coûts uniques :** divers types de coûts uniques sont pris en compte dans les six pays étudiés. Un premier coût unique typique est l'achat d'une nouvelle carte SIM. Un deuxième est constitué par les frais d'activation et administratifs qui sont portés en compte lors de l'achat d'un nouvel abonnement. Une troisième catégorie concerne les frais d'installation et autres coûts uniques. Enfin, des frais de livraison sont parfois facturés, par exemple lorsque l'on fait livrer une nouvelle carte SIM.

- Pour les abonnements « mobile-only », de tels coûts ne sont généralement pas facturés en Belgique et au Royaume-Uni. Les Pays-Bas se positionnent de l'autre côté du spectre étant donné que chaque opérateur « mobile-only » néerlandais pris en compte dans cette étude facture des frais administratifs et d'activation. La France, le Luxembourg et l'Allemagne se trouvent dans une situation intermédiaire, une partie des opérateurs facturant de tels frais administratifs et d'activation, sans qu'il s'agisse d'une règle générale. En Allemagne, les frais d'activation sont en outre souvent remboursés sous la forme d'un crédit sur la carte SIM du nouveau client. Il est également possible en Allemagne de remarquer des coûts uniques qui dépendent de la durée de contrat choisie.
- En ce qui concerne la partie mobile des offres groupées (coûts liés aux cartes SIM et à l'activation de la composante mobile), l'on constate en grande partie les mêmes pratiques que pour les opérateurs « mobile-only ». En ce qui concerne la partie fixe de l'offre groupée, les opérateurs d'offres groupées facturent dans tous les pays étudiés des coûts d'installation, d'activation et administratifs. Mais tous ne le font pas dans la même mesure : tous les opérateurs d'offres groupées facturent ces coûts en Allemagne et en France, tandis que seuls quelques opérateurs le font en Belgique, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni.

- Il convient toutefois de nuancer ces résultats du fait qu'un certain nombre de ces opérateurs qui facturent ces coûts suppriment ceux-ci dans le cadre de promotions (souvent temporaires). Actuellement, de telles promotions ne sont pas en vigueur en France ni au Luxembourg, alors qu'elles le sont en Belgique, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni.

**Promotions mensuelles :** ce type de promotions comprend une diminution de la redevance mensuelle. Ces réductions récurrentes peuvent être valables pour une durée indéterminée, mais ne concernent généralement qu'un certain nombre de mois définis à l'avance. Ces promotions sont appliquées dans chacun des pays mentionnés. L'offre de telles promotions change régulièrement.

**Autres promotions :** en règle générale, de telles promotions impliquent que l'on est exonéré de divers coûts uniques. De plus, l'abonnement comprend parfois un appareil ou un autre avantage à un prix réduit ou gratuit. Le type de promotion le plus courant dans ce groupe est la suppression des coûts d'installation, d'activation et administratifs. L'application de ces promotions a déjà été abordée plus haut sous « Divers coûts uniques ».

**Promotions liées à la durée contractuelle :** dans certains pays, il est possible de souscrire un même abonnement pour diverses durées contractuelles. Une plus longue durée contractuelle implique souvent une redevance mensuelle plus faible par rapport à celle d'un même abonnement pour une durée plus courte.

- Une caractéristique du marché belge est que les contrats sont généralement à durée indéterminée. Dans les pays voisins, les opérateurs utilisent en revanche souvent des contrats à durée déterminée, faisant que le client est plus longtemps lié à son offre groupée. Le consommateur belge peut donc jouir d'une plus grande flexibilité que dans les pays limitrophes.
- En France, au Luxembourg et en Allemagne, de telles promotions ne sont pratiquement jamais offertes pour les abonnements « mobile-only ». En revanche, de telles promotions sont la norme aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. Aux Pays-Bas, la différence entre un contrat résiliable mensuellement, annuellement et tous les deux ans s'élève généralement chaque fois à €1. Au Royaume-Uni, de telles différences peuvent être plus importante en fonction du prix du produit en question.
- La situation est différente en ce qui concerne les abonnements d'offres groupées. En France, au Luxembourg et au Royaume-Uni, de telles promotions ne sont généralement pas offertes avec les abonnements à des offres groupées. Dans les autres pays voisins également, ces promotions ne sont pas accordées de manière identique par tous les opérateurs, bien que quelques promotions de la sorte existent, principalement en Allemagne et aux Pays-Bas.

**Promotions liées au profil du client :** à quelques exceptions près (par exemple l'offre pour étudiants de Proximus en Belgique), cette réduction est spécifique au marché allemand. Dans ce cas-ci, le client peut bénéficier d'une réduction auprès de la plupart des opérateurs, tant pour le « mobile-only » que pour les offres groupées, en fonction de son profil d'âge ou de son statut professionnel. La réduction de prix de ce type la plus répandue en Allemagne est celle accordée aux clients âgés de moins de vingt-huit ans.

### Comparaison des coûts totaux à supporter en fonction de la durée des contrats

Huit profils (quatre offres « mobile seul » et quatre offres groupées) ont été utilisés pour mener l'analyse visant à prendre en compte l'ensemble des coûts et avantages pécuniaires énumérés aux paragraphes précédents. Pour chacun de ces profils, c'est l'offre identifiée à partir des prix récurrents comme étant la moins chère de chaque pays qui a servi d'offre de référence. Le coût total lié à chacune de ces offres a ensuite été calculé en fonction des durées de contrats envisagées (12, 24 ou 36 mois), des promotions et ristournes éventuelles, des coûts uniques (achat de modem ; frais administratifs ; frais de résiliation ; etc.) et, le cas échéant, des prix différenciés selon la durée des engagements. Comme pour le reste de l'étude présentée dans ce rapport, cette analyse a été menée sur la base des conditions d'abonnement observées en novembre 2021. Le tableau ci-dessous montre quel est le classement (en termes de prix) qu'occupe la Belgique lorsque ces différents paramètres sont pris en compte<sup>52</sup>.

	Classement de la Belgique selon la méthode de(s) :			
	Prix récurrents à long-terme	Coûts totaux et durée des prises de contrats :		
		36 mois	24 mois	12 mois
PM1 - Mobile de base (60 min - 0,5 GB)	5	5	5	3
PM2 - Mobile modéré (120 min - 5 GB)	6	6	6	6
PM3 - Mobile élevé (300 min - 10 GB)	4	4	4	3
PM4 - Mobile intensif (voix illi. - 20 GB)	4	4	4	4
PB1 - Célibataire sans mobile	6	5	5	3
PB2 - Couple sans mobile	3	3	4	4
PB3 - Etudiant avec mobile	6	6	6	6
PB5 - Famille aux besoins élevés	5	6	6	6

Figure 43 : *Lecture du tableau* : pour le profil mobile seul « PM3 – Mobile élevé », la Belgique se classe 4<sup>e</sup> sur 6 en termes de prix lorsque est appliquée la méthode des prix récurrents à long-terme. Lorsque est employée la méthode des coûts et avantages pécuniaires totaux, elle se classe également 4<sup>e</sup> quand la durée de prise de contrat est de 36 mois (toujours pour le même profil). Il en est de même lorsque la durée de prise de contrat est de 24 mois. Elle gagne en revanche une place lorsque la prise d'abonnement se fait pour 12 mois.

Comme le montre le tableau ci-dessus, la prise en compte de l'ensemble des coûts et avantages pécuniaires pour des engagements de 24 et 36 mois ne modifie pas (ou alors en l'aggravant) le classement de la Belgique par rapport à celui établi sur la base de la méthode des prix récurrents à long-terme. Le constat est en revanche un peu plus nuancé en ce qui concerne les engagements de 12 mois, avec dans cinq cas sur huit un classement inchangé ou dégradé, et, dans trois autres, une amélioration.

Cette amélioration du classement de la Belgique pour certains types de profils lors d'engagements de courte durée se produit en fait surtout pour les services mobiles. Deux paramètres expliquent cette tendance :

- d'une part la pratique dans plusieurs pays (Pays-Bas, Royaume-Uni et Allemagne) de demander un supplément tarifaire (souvent de l'ordre de 1 ou 2 euros) pour les contrats de services mobiles dont l'engagement ne va pas au-delà d'un an
- d'autre part des frais uniques administratifs (« de dossiers ») plus fréquents et plus onéreux à l'étranger qu'en Belgique.

52. Barème du classement : « 1 » = le pays le meilleur marché » ; « 6 » = le pays le plus cher »

Dès lors, la prise en compte de tels éléments améliore la position compétitive de la Belgique, en particulier dans le cas du profil « Mobile de base », pour lequel les écarts entre pays en matière de prix récurrents sont faibles en valeur absolue à la base (cf. section 3 du présent rapport). Cet avantage s'estompe toutefois plus ou moins rapidement à mesure que le terme des engagements augmente ou que les besoins s'accroissent, de sorte que le classement de la Belgique pour les profils PM2 (« Modéré ») et PM4 (« Intensif ») n'est pas modifié quel que soit le terme considéré. Quant à la progression observée pour le profil PM3 (« Elevé »), elle tient davantage à la promotion menée actuellement par Orange sur son produit Go Plus<sup>53</sup> qu'à l'impact des paramètres qui viennent d'être cités.

Concernant les offres groupées, si l'impact des frais uniques (de dossiers ou de modems) et des tarifs différenciés en fonction du terme de l'engagement peut également ne pas être négligeable, celui des promotions joue un rôle de bien plus grande ampleur que dans le cas des services mobiles. En effet, certains opérateurs (notamment en France et en Allemagne, ainsi que parfois au Royaume-Uni) peuvent se montrer très agressifs en la matière et proposer des prix récurrents fortement réduits pendant de longues périodes, voire aussi pour des périodes d'engagement de courte durée<sup>54</sup>. Ces promotions peuvent par ailleurs également prendre la forme de suppression des frais uniques administratifs ou d'installation, ce qui atténue encore davantage l'effet que de tels frais peuvent avoir sur le montant total à déboursier. Signalons enfin que l'intensité des promotions est également sujette à une volatilité notable, leurs montants pouvant changer de façon parfois radicale d'un mois à un autre<sup>55</sup>.

En la matière, les quatre profils d'offres groupées analysés ici tendent à montrer que les promotions pratiquées en Belgique sont moins agressives que celles actuellement en place dans nombre de pays voisins. En effet, comme le montre la figure 32, pour trois de ces profils, le classement de la Belgique en termes de prix ne change pas (voire se détériore) lorsque sont pris en compte l'ensemble des coûts et promotions au cours d'engagements de différentes durées. Seule exception, le cas du profil PB1 (« Célibataire sans mobile »), pour lequel le classement de la Belgique s'améliore de manière notable lorsqu'est prise en compte une souscription d'une durée de douze mois. Cette évolution est liée au fait que, dans ce cas-ci, l'offre sur le marché belge la moins chère correspondant à ce besoin (une offre de Zuny) bénéficie justement d'une promotion importante comparé à la situation qui prévaut pour les produits équivalents dans les pays voisins<sup>56</sup>. Toutefois, au-delà de douze mois, l'avantage ainsi obtenu tend à ne plus être suffisant pour compenser le différentiel avec les autres pays au niveau des prix récurrents, de sorte que le classement de la Belgique diminue à nouveau aussi pour ce profil-ci.

Dès lors, à la lumière de ces observations tant pour les services mobiles que pour les offres groupées, il apparaît que, si elle peut les nuancer pour certains profils (souscriptions de courte durée, en particulier

---

53. Le produit Go Plus d'Orange (appels et SMS illimités, data à 10 GB) est actuellement facturé pour les nouveaux clients à €16/mois pendant un an au lieu de €20 normalement.

54. A titre illustratif, citons SFR en France qui propose un service 4P avec fibre (500 Mbps), télévision, téléphonie fixe et abonnement mobile avec appels illimités et 80 GB pour 20 euros par mois pendant un an, le montant mensuel à payer après un an passant alors à 63 euros. Qui plus est, l'engagement du consommateur pour cet abonnement n'est que de douze mois. En Allemagne, Deutsche Telekom offre pour l'instant un service Internet et Téléphonie fixe à 100 Mbps pour €19,95/mois pendant 7 mois, avant que le prix récurrent ne passe à €44,95/mois. Cette offre s'accompagne en outre de €180 d'avantages pécuniaires supplémentaires correspondant à la location du router ainsi qu'à des réductions pour avoir souscrit au service via le site web de l'opérateur. La durée d'engagement pour ce type de contrat chez Deutsche Telekom est de 24 mois.

55. Un autre phénomène peut cependant être observé également en certaines occasions, celui de promotions tendant à devenir « permanentes », c.-à-d. présentées comme des actions temporaires, mais qui sont prolongées quasi systématiquement pour continuer à attirer de nouveaux clients.

56. L'offre Internet seul de Zuny bénéficie actuellement d'une réduction à €29/mois pendant six mois au lieu de €39/mois en temps normal. Les frais de modem, d'activation et d'installation sont par ailleurs inclus dans le prix récurrent.

pour des services mobiles fournissant des voix et des data en quantité restreintes à modérées), la prise en compte de l'ensemble des coûts et avantages pécuniaires liés aux abonnements télécoms ne modifie pas fondamentalement les conclusions tirées à partir de l'étude des prix mensuels récurrents à long-terme.

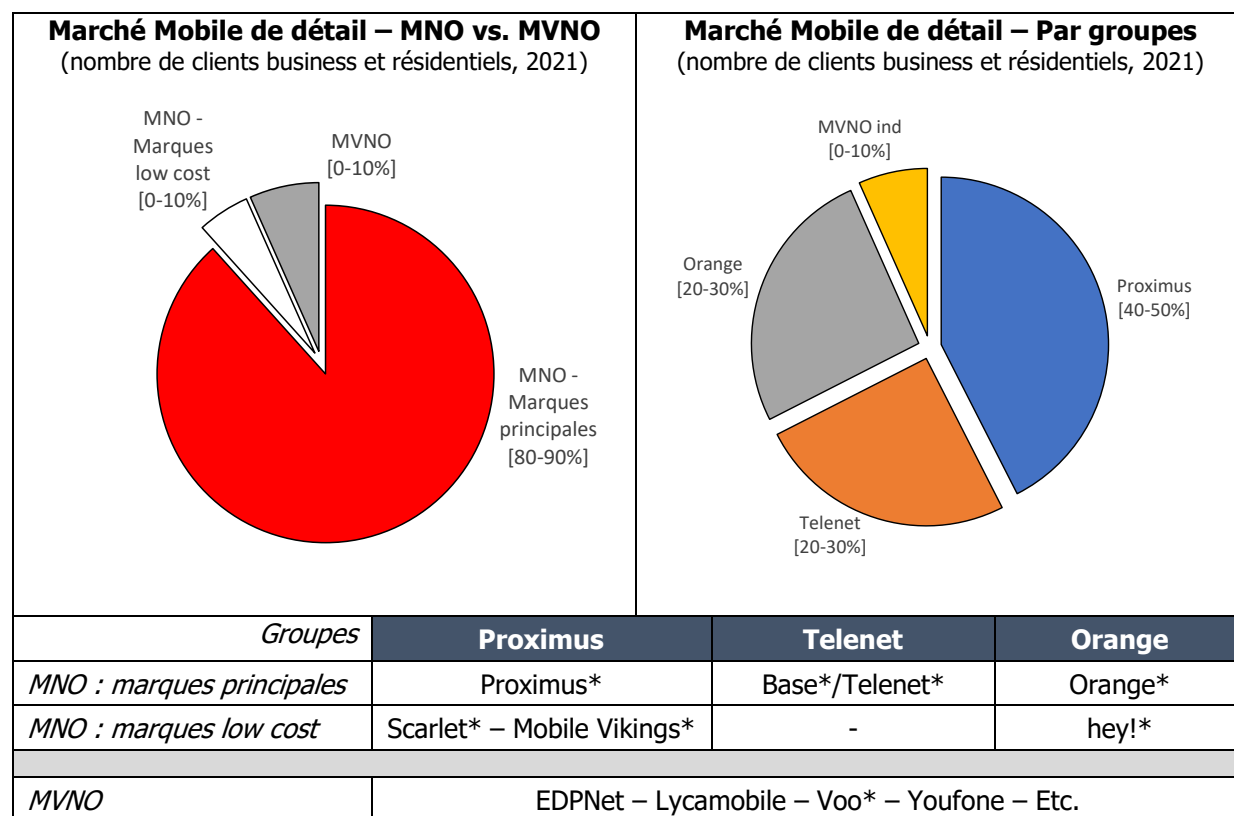
## Annexe 3. Description des marchés mobiles par pays

### Introduction

Cette annexe fournit un état des lieux général des marchés mobiles dans les six pays pris en compte dans le cadre de la comparaison internationale de prix présentée dans ce rapport.

Les sources utilisées pour réaliser cet état lieu proviennent des rapports publics des régulateurs des pays concernés, des rapports annuels et communications financières des opérateurs et d'études réalisées par les analystes IDate et InfoCom.

### Belgique

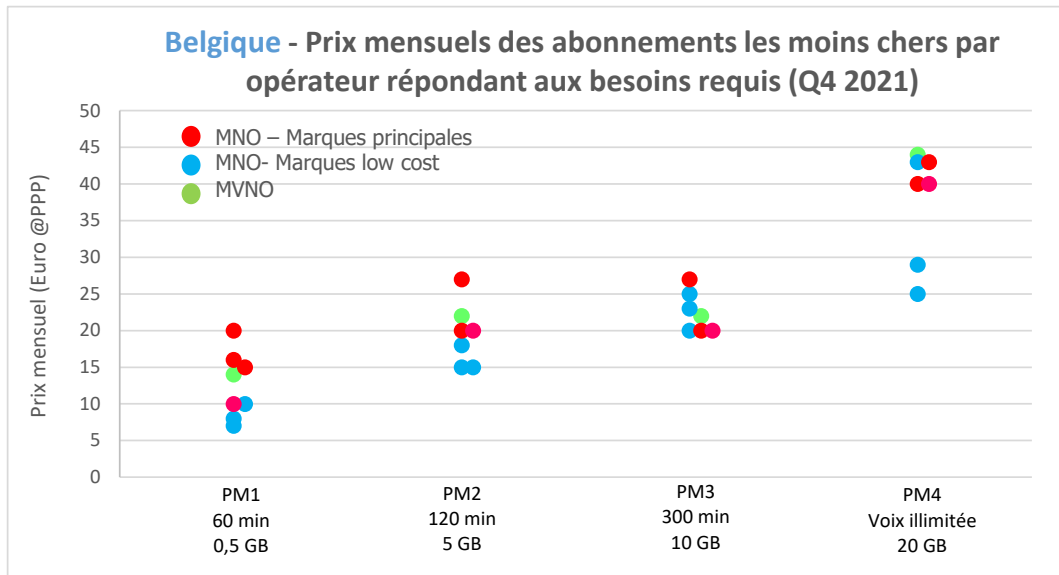


\* Opérateurs dont les offres mobiles de détail résidentielles sont prises en compte dans la comparaison de prix

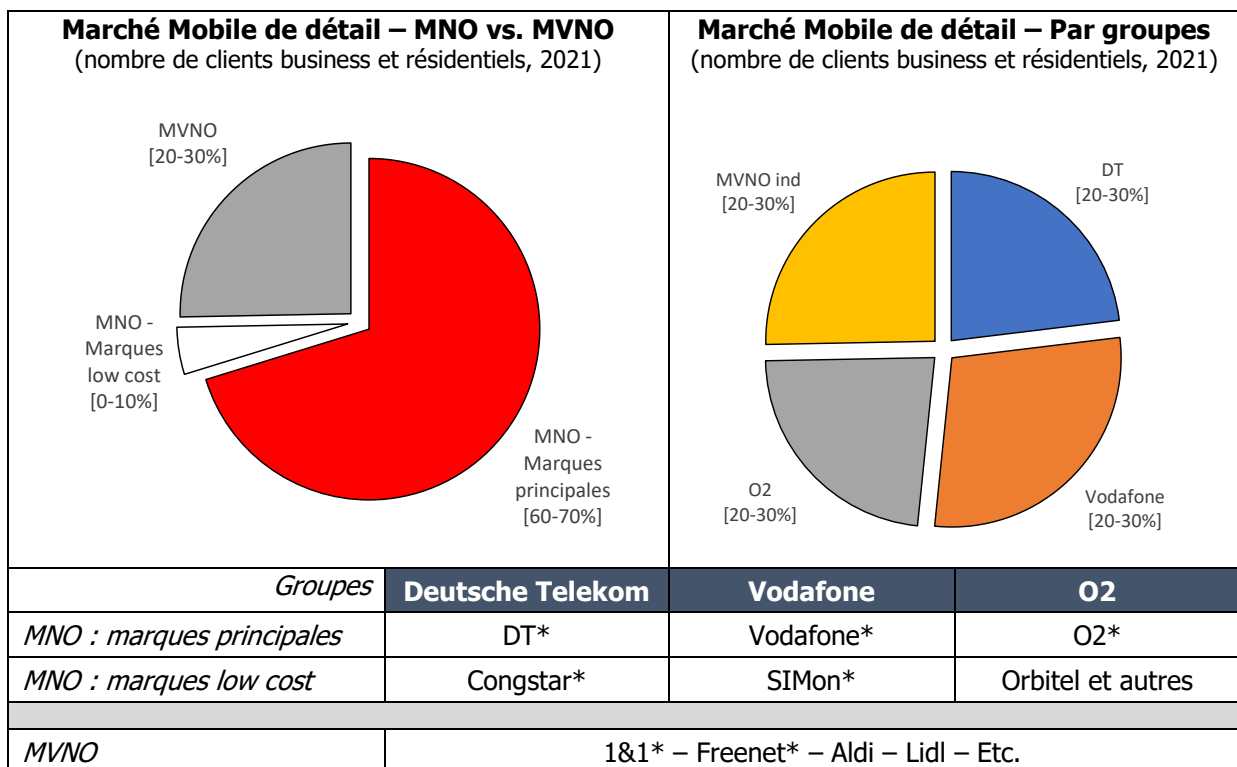
Le marché belge du mobile est dominé par les 3 MNO (*Mobile Network Operator*) qui y sont actifs. Ces opérateurs détiennent plus de 85% du marché avec leurs marques propres, et plus de 90% en tenant compte de leurs marques low cost, le reste du marché étant détenu par des MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*). Au cours des douze derniers mois, le marché belge a notamment été marqué par :

- le rachat du MVNO Mobile Vikings par Proximus ;
- l'arrivée de l'opérateur MVNO néerlandais Youfone ;
- le lancement par Orange de la marque low cost « hey! ».

En termes de prix, l'étude des profils d'utilisateurs retenus par l'IBPT montre un marché généralement (mais pas systématiquement) segmenté entre les offres des marques principales de MNO d'une part et celles des marques low cost de MNO d'autre part, comme l'indique le graphique ci-après.

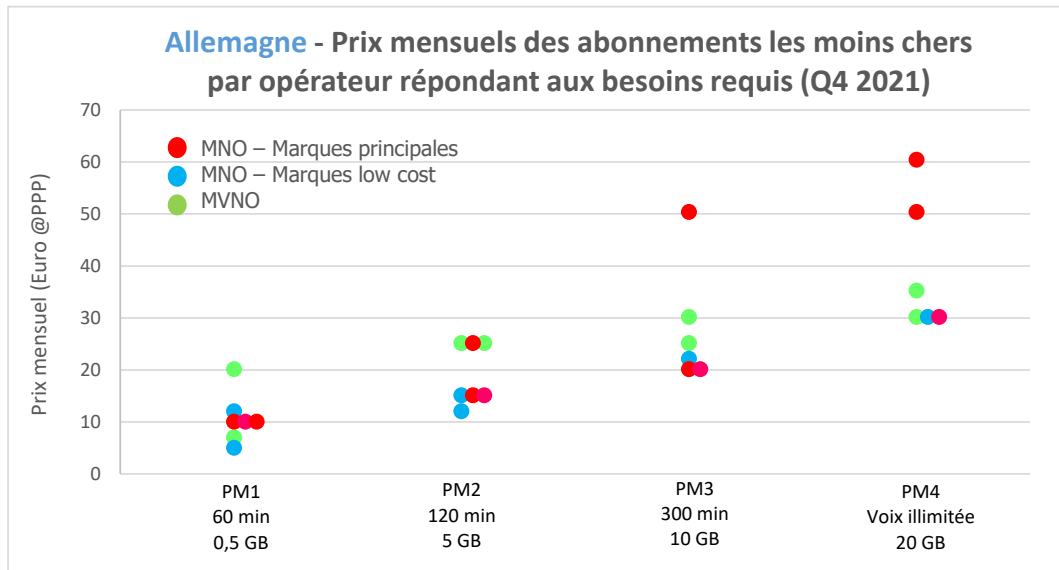


### Allemagne

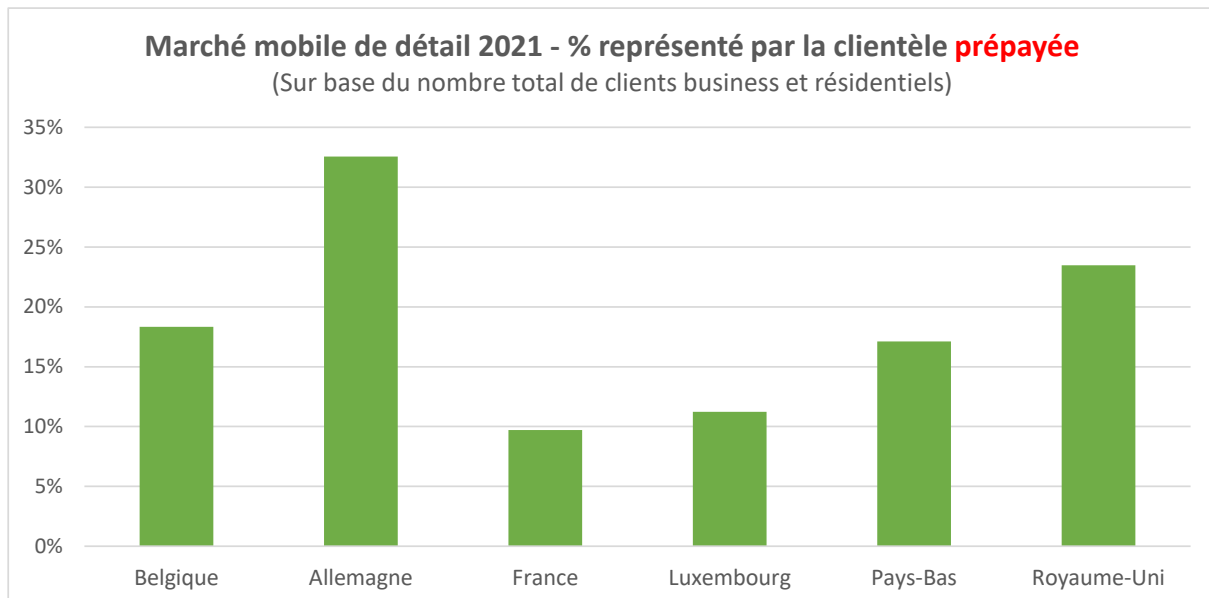


\* Opérateurs dont les offres mobiles de détail résidentielles ont été prises en compte dans la comparaison de prix

Parmi les six pays étudiés, l'Allemagne est celui dans lequel les MVNO pèsent du poids le plus grand (25% de la clientèle, dont 10% chez 1&1), les trois MNO se partageant de manière à peu près similaire le reste du marché (75%). Au cours des douze derniers mois, ce marché a notamment été marqué par le lancement par Vodafone d'une marque low-cost (SIMon) afin de résister à la pression exercée par les MVNO. En termes de prix, l'étude des profils de consommateurs retenus par l'IBPT montre un marché où un MNO (DT) jouent nettement la carte premium alors que les deux autres (Vodafone et O2) sont davantage en concurrence avec les MVNO.

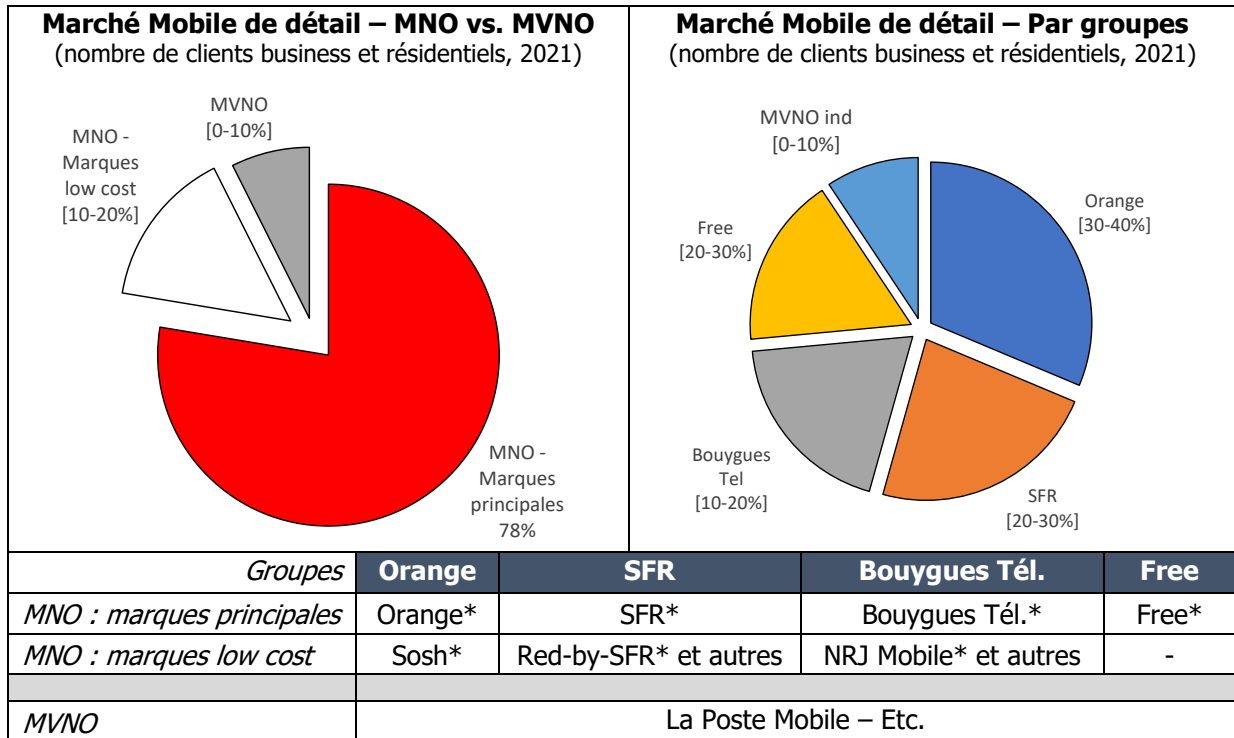


Concernant le marché allemand, une autre caractéristique notable doit être soulignée : l'importance qu'y représente la clientèle « prépayée » comparativement aux autres pays analysés dans ce rapport. En effet, cette clientèle prépayée pèse pour 33% de l'ensemble de la clientèle mobile dans ce pays, un chiffre bien supérieur à celui en vigueur dans les autres pays, comme le montre le graphique ci-dessous (10-11% en France et au Luxembourg et 17-18% en Belgique et aux Pays-Bas, seul le Royaume-Uni passant la barre des 20%). Dès lors, pour cette raison, et étant donné qui plus est le caractère particulier (« monthly billing ») des services prépayés dans ce pays, il a été décidé, dans le cas allemand (ainsi qu'expliqué dans l'annexe méthodologique), d'inclure dans le panel des prix étudiés ceux relatifs à ce type d'offres<sup>57</sup>.



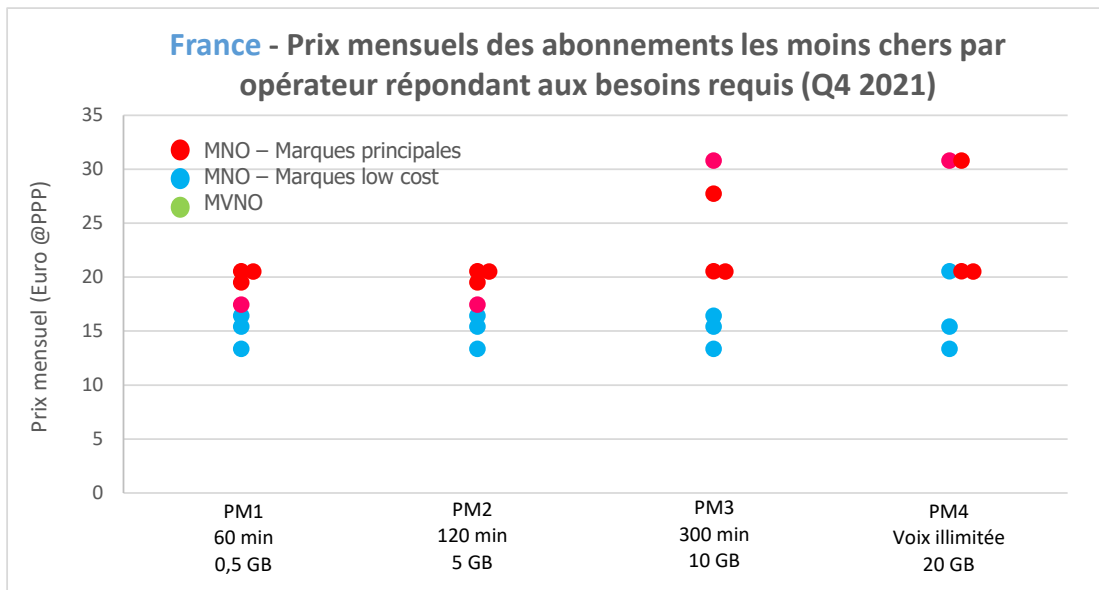
57. Les abonnements prépayés allemands inclus dans l'étude sont tous des plans tarifaires où le contrat est facturé mensuellement ou toutes les quatre semaines, et renouvelé automatiquement. En ce sens, ils ressemblent beaucoup plus à des abonnements post-payés « à contrôle total » en Belgique qu'à des cartes prépayées qui peuvent être payées une seule fois et rechargées au moment de son choix.

France



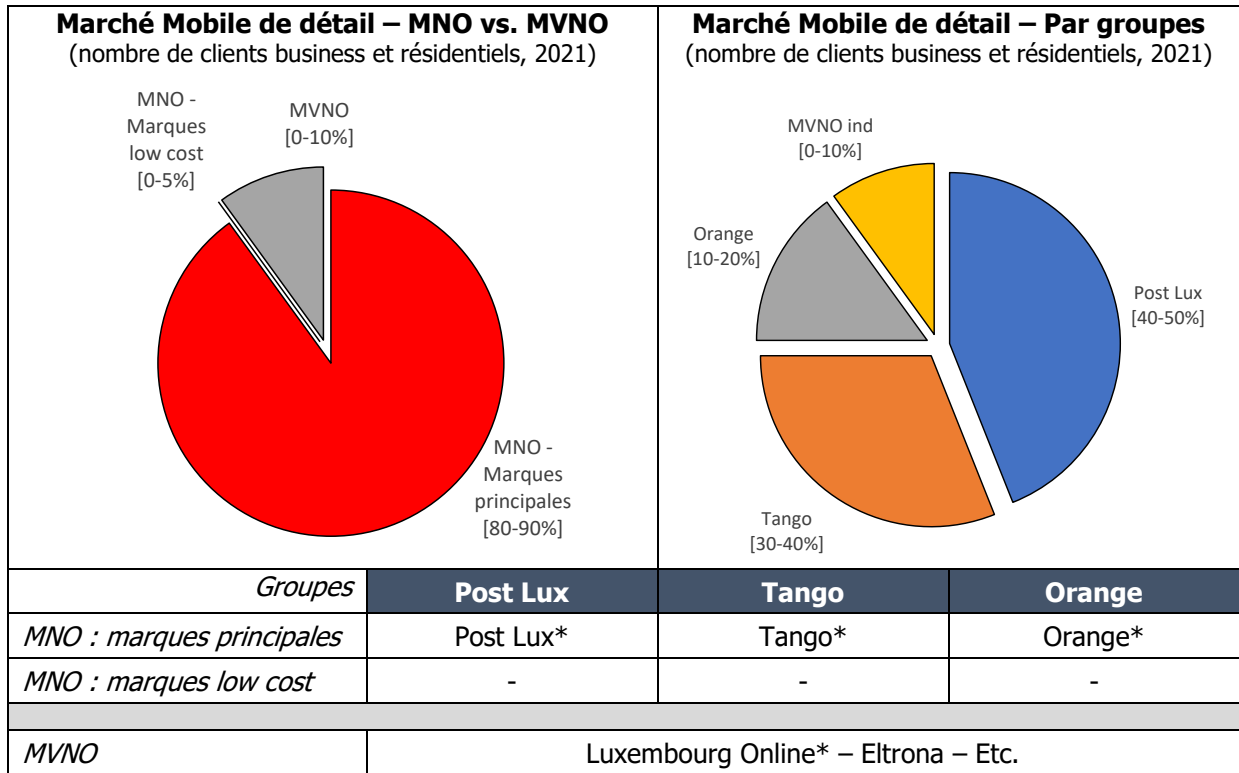
\* Opérateurs dont les offres mobiles de détail résidentielles ont été prises en compte dans la comparaison de prix

Le marché télécom mobile de détail français est dominé par les quatre MNO qui y sont présents, la part des MVNO chutant à mesure de leur rachat par leurs concurrents<sup>58</sup>. En termes de prix, l'étude des profils de consommateurs retenus par l'IBPT montre que la France se caractérise par des MNO se différenciant peu financièrement les uns des autres pour ce qui est des besoins limités, mais bien plus pour les besoins élevés, avec Free et Bouygues d'un côté (low cost), et Orange et SFR de l'autre (premium).



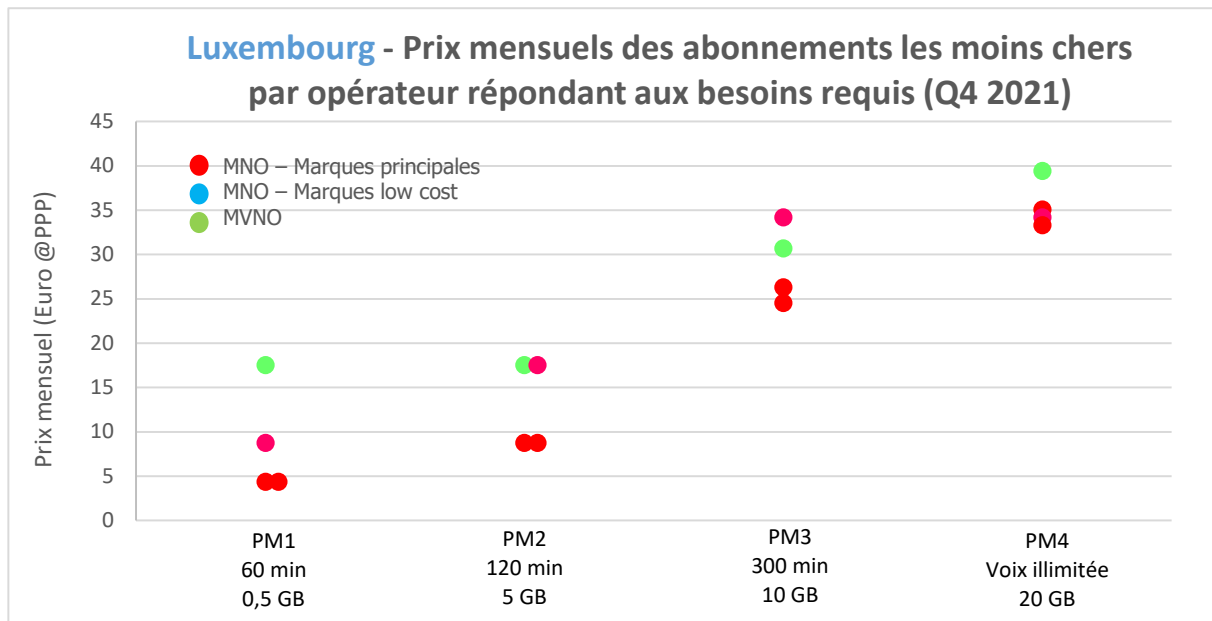
58. Au cours des douze derniers mois, Bouygues Telecom a ainsi racheté EI Telecom (2 millions de clients) et SFR, via sa maison-mère Altice, Coriolis Telecom, Pritel et Régló Mobile (1,5 million de clients à eux trois).

### Luxembourg

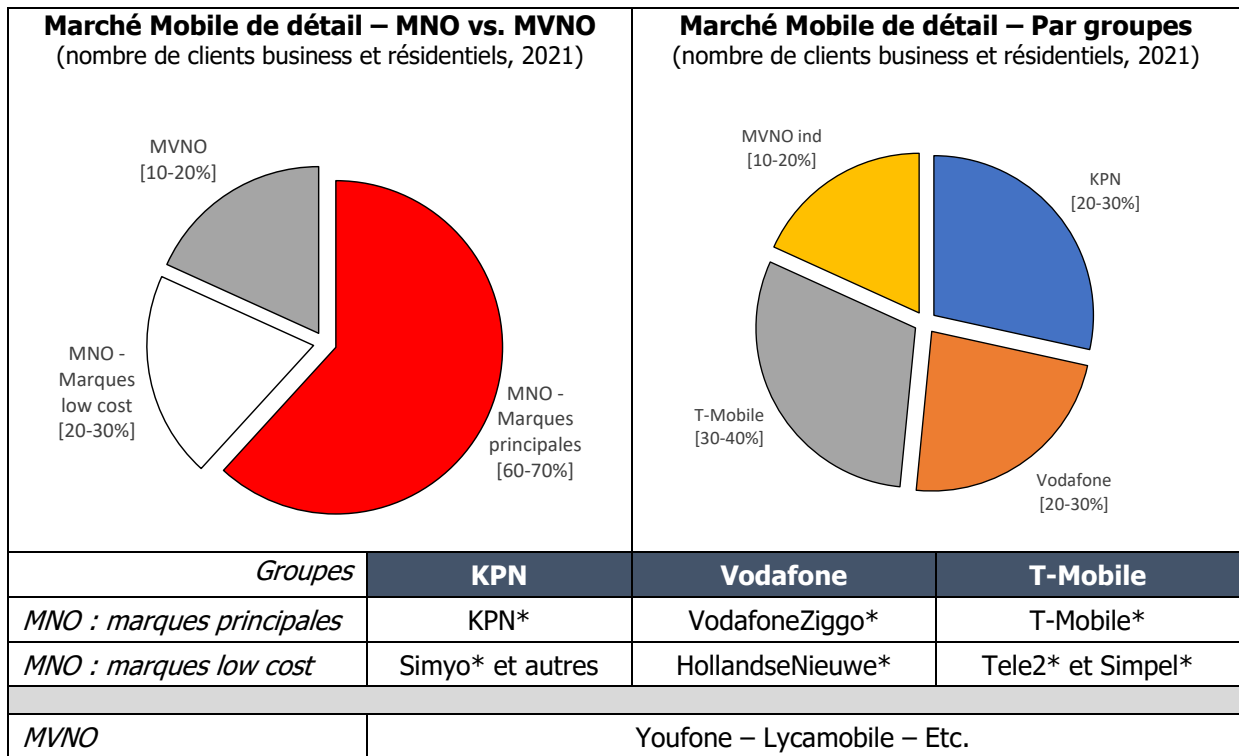


\* Opérateurs dont les offres mobiles de détail résidentielles ont été prises en compte dans la comparaison de prix

Le marché télécom mobile de détail luxembourgeois est dominé par les trois MNO qui y sont actifs (90% de la clientèle), dont principalement Post Luxembourg. A contrario, les MVNO n'occupent qu'un espace limité du marché (10%). En termes de prix, l'étude des profils de consommateurs retenus par l'IBPT montre que, contrairement aux autres pays, les MVNO luxembourgeois ne pratiquent pas de politique tarifaire agressive comparativement à leurs concurrents MNO.

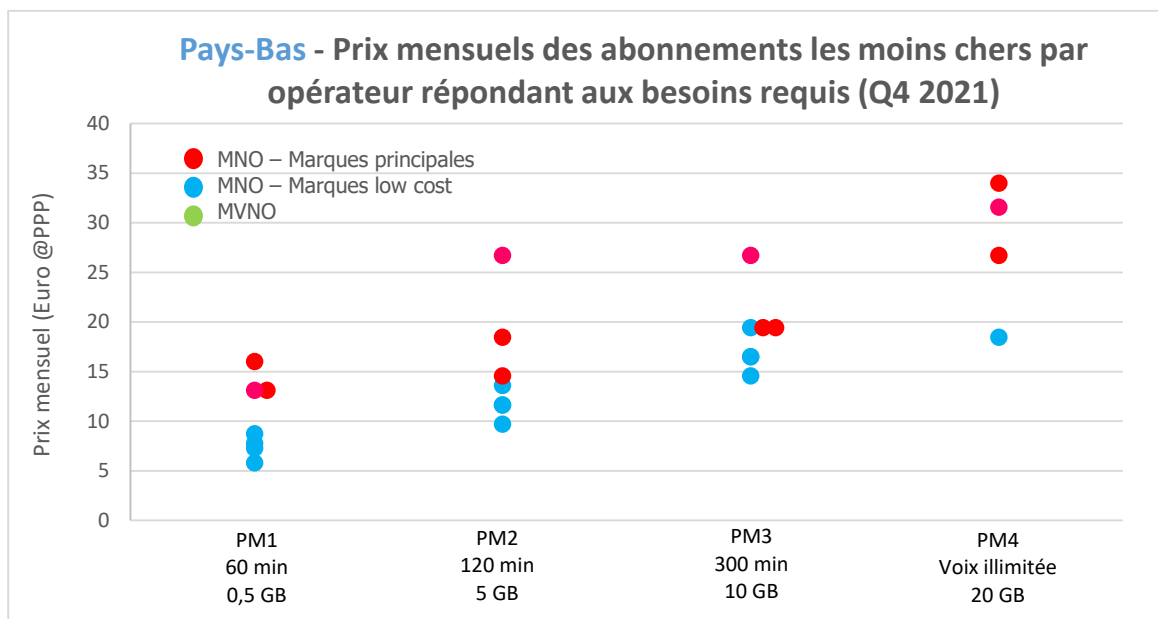


**Pays-Bas**

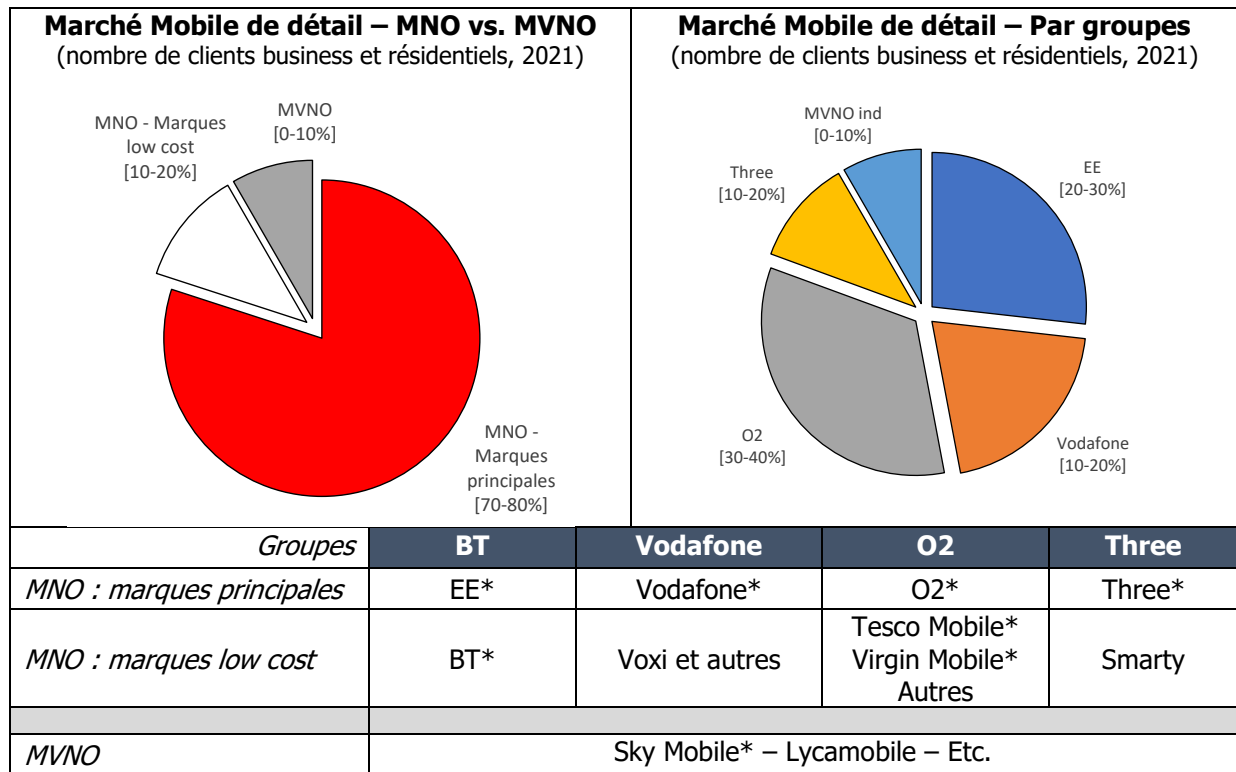


\* Opérateurs dont les offres mobiles de détail résidentielles ont été prises en compte dans la comparaison de prix

Parmi les six marchés mobile de détail étudiés, les Pays-Bas sont celui dans lequel les marques principales de MNO ont la part de marché la moins élevée (entre 60% et 70%). Cette situation s'explique d'une part par le poids cumulé important d'une multitude de petits MVNO, et, d'autre part, par celui des marques low cost de MNO (dont Tele2, un ex-MNO, et Simpel, un ex-MVNO, que T-Mobile a rachetés au cours des trois dernières années). En termes de prix, l'étude des profils de consommateurs retenus par l'IBPT montre une segmentation claire du marché néerlandais entre les offres des marques principales de MNO d'une part et celles des MVNO et des marques low cost de MNO d'autre part.

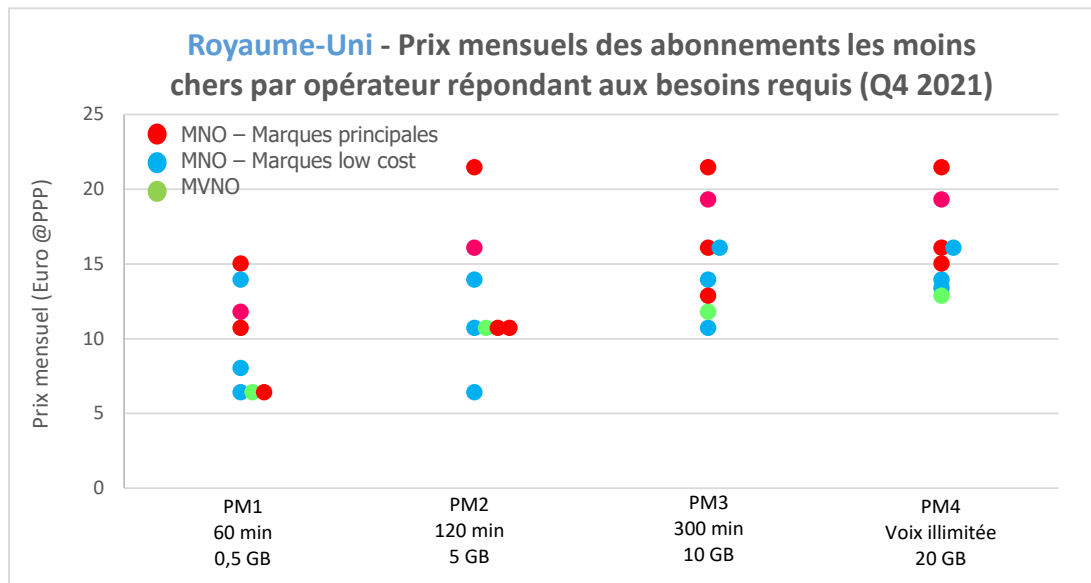


### Royaume-Uni



\* Opérateurs dont les offres mobiles de détail résidentielles ont été prises en compte dans la comparaison de prix

La domination du marché mobile de détail au Royaume-Uni par les MNO s’est accentuée avec l’approbation en mai 2021 de la fusion entre O2 et Virgin Media, le MVNO Virgin Mobile appartenant désormais au même groupe que le MNO O2<sup>59</sup>. Celui-ci devient ainsi le plus grand opérateur mobile au Royaume-Uni, et est aussi celui qui y pratique les prix les plus bas.



59. O2 est en outre associé en joint-venture à 50-50 avec Tesco dans l’un des plus importants MVNO du marché (Tesco Mobile) et possède également la marque low cost giffgaff.

## Annexe 4. Classement des pays pour les offres mobiles

Les tableaux ci-dessous reprennent pour chaque pays le classement que celui-ci occupe comparativement aux autres en termes d'offre la moins chère pour ce qui est des services mobiles répondant aux besoins considérés.

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

Volume voix minimal (min)	Illimité	6	6	6	6	6	4	4	6	6
	1000	6	6	6	6	6	4	4	6	6
	500	6	6	6	6	6	4	4	6	6
	300	5	4	5	5	6	4	4	6	6
	240	5	4	5	5	6	4	4	6	6
	180	5	4	5	5	6	4	4	6	6
	120	5	4	5	5	6	4	4	6	6
	60	6	5	4	5	6	4	4	6	6
	0		5	5	5	6	4	6	6	6
	0	0,5	1	2	5	10	20	50	100	
Volume data minimal (GB)										

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

Volume voix minimal (min)	Illimité	2	5	5	5	5	2	2	1	1
	1000	2	5	5	5	5	2	2	1	1
	500	2	5	5	5	5	2	2	1	1
	300	2	6	6	6	5	2	2	1	1
	240	2	6	6	6	5	3	2	1	1
	180	2	6	6	6	5	3	2	1	1
	120	1	6	6	6	5	3	2	1	1
	60	2	6	6	6	5	3	2	1	1
	0		6	6	6	5	3	2	1	1
	0	0,5	1	2	5	10	20	50	100	
Volume data minimal (GB)										

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

Volume voix minimal (min)	Illimité	4	2	4	4	4	5	5	4	4
	1000	4	2	4	4	4	5	5	4	4
	500	4	2	4	4	4	5	5	4	4
	300	4	2	4	4	4	5	5	4	4
	240	4	2	4	4	4	5	5	4	4
	180	4	2	4	4	4	5	5	4	4
	120	4	2	4	4	4	5	5	4	4
	60	1	2	5	4	4	5	5	4	4
	0		2	2	4	4	6	4	4	4
	0	0,5	1	2	5	10	20	50	100	
Volume data minimal (GB)										

### Classement du Luxembourg (sur base de l'offre la moins chère disponible)

Volume voix minimal (min)	Illimité	5	4	3	3	2	6	6	5	5
	1000	5	4	3	3	2	6	6	5	5
	500	5	4	3	3	2	6	6	5	5
	300	6	5	3	3	2	6	6	5	5
	240	6	5	3	3	2	6	6	5	5
	180	6	5	3	3	2	6	6	5	5
	120	6	5	3	3	2	6	6	5	5
	60	3	1	1	1	2	6	6	5	5
	0		1	1	1	2	5	5	5	5
		0	0,5	1	2	5	10	20	50	100
Volume data minimal (GB)										

### Classement des Pays-Bas (sur base de l'offre la moins chère disponible)

Volume voix minimal (min)	Illimité	1	3	2	2	3	3	3	3	3
	1000	1	3	2	2	3	3	3	3	3
	500	1	3	2	2	3	3	3	3	3
	300	1	3	2	2	3	3	3	3	3
	240	1	3	2	2	3	2	3	3	3
	180	1	3	2	2	3	2	3	3	3
	120	2	3	2	2	3	2	3	3	3
	60	4	3	2	3	3	2	3	3	3
	0		3	3	3	3	2	3	3	3
		0	0,5	1	2	5	10	20	50	100
Volume data minimal (GB)										

### Classement du Royaume-Uni (sur base de l'offre la moins chère disponible)

Volume voix minimal (min)	Illimité	3	1	1	1	1	1	1	2	2
	1000	3	1	1	1	1	1	1	2	2
	500	3	1	1	1	1	1	1	2	2
	300	3	1	1	1	1	1	1	2	2
	240	3	1	1	1	1	1	1	2	2
	180	3	1	1	1	1	1	1	2	2
	120	3	1	1	1	1	1	1	2	2
	60	5	4	3	2	1	1	1	2	2
	0		4	4	2	1	1	1	2	2
		0	0,5	1	2	5	10	20	50	100
Volume data minimal (GB)										

Figure 44 : Classement de chaque pays (du moins cher au plus cher) selon les besoins mobiles

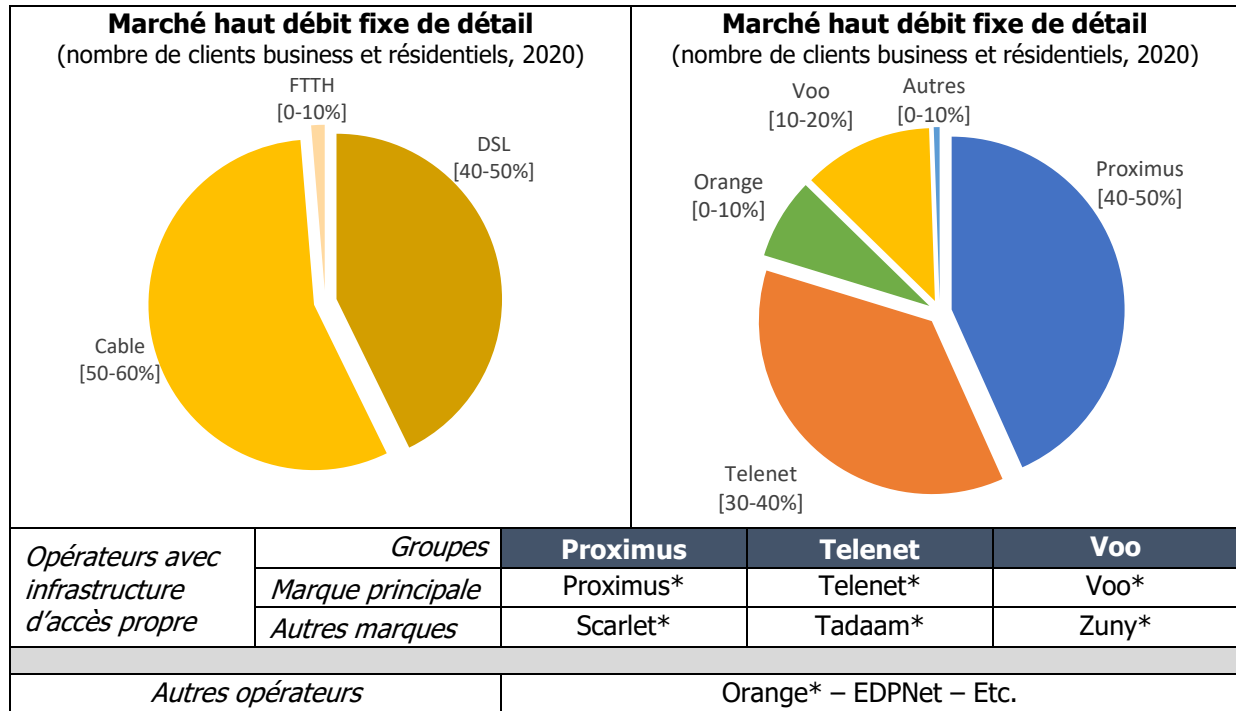
Comme le montre ces tableaux, le Royaume-Uni est le plus souvent le pays le moins chère en matière de services mobiles, en particulier pour les volumes allant de 0,5 GB à 10 GB. Le tableau suivant classe les pays en fonction de la moyenne des classements pour l'ensemble des profils de besoins mobiles pris en compte. Après le Royaume-Uni viennent les Pays-Bas, suivis de la France, du Luxembourg, de l'Allemagne et de la Belgique.

	Moyenne des classements	Classement global
<b>Royaume-Uni</b>	1,6	1
<b>Pays-Bas</b>	2,6	2
<b>France</b>	3,4	3
<b>Allemagne</b>	4,0	4
<b>Luxembourg</b>	4,2	5
<b>Belgique</b>	5,2	6

Figure 45 : Classement global de chaque pays (du moins cher au plus cher) pour le marché télécom mobile

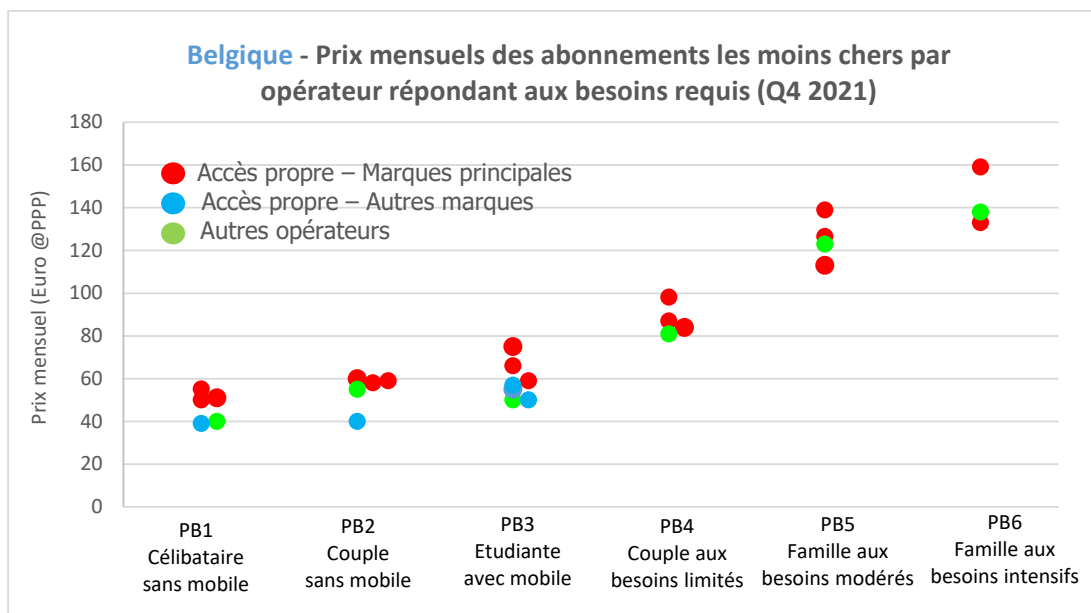
## Annexe 5. Description des marchés fixe haut débit par pays

### Belgique

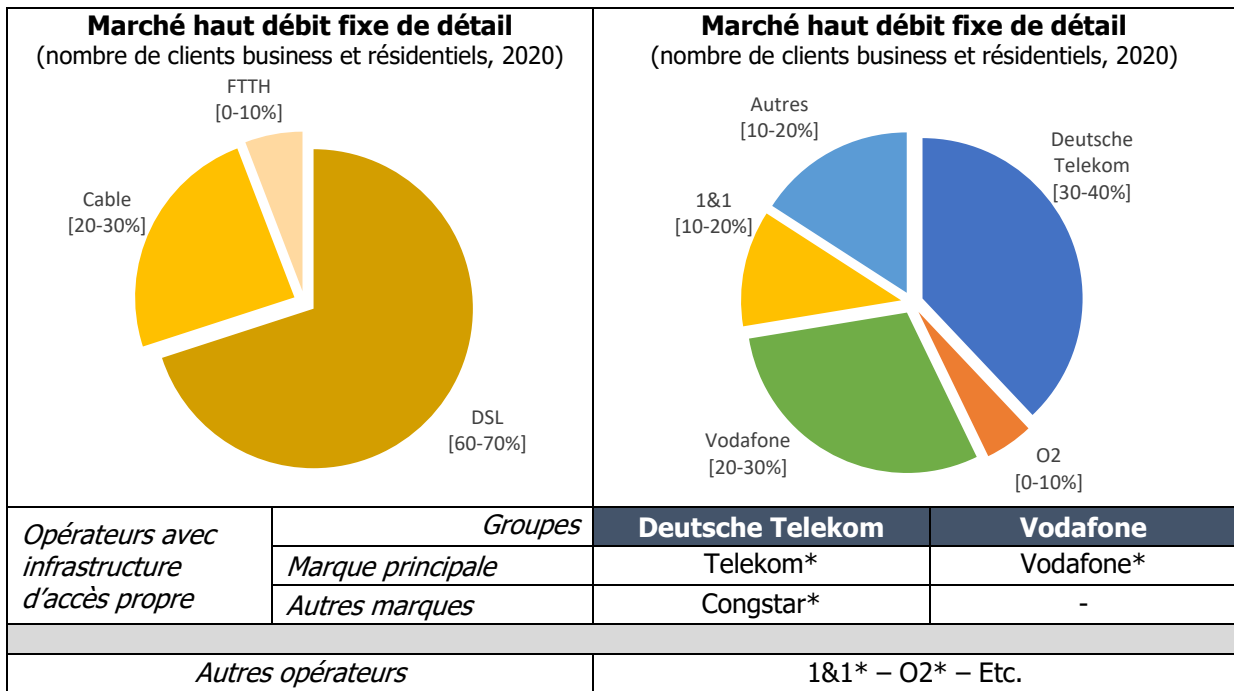


\* Opérateurs dont les offres groupées de détail résidentielles sont prises en compte dans cette étude

Le marché haut débit fixe de détail en Belgique se répartit encore pour l'essentiel entre câble (Telenet en Flandre, Voo en Wallonie) et DSL (Proximus), bien que le déploiement de la fibre optique commence à s'accélérer. Utilisant les réseaux de Voo et de Telenet, Orange est le principal opérateur alternatif du marché. Son positionnement en termes de prix se situe généralement un peu (voire juste) en-deçà de ceux pratiqués par les marques principales de Proximus, Voo et Telenet.

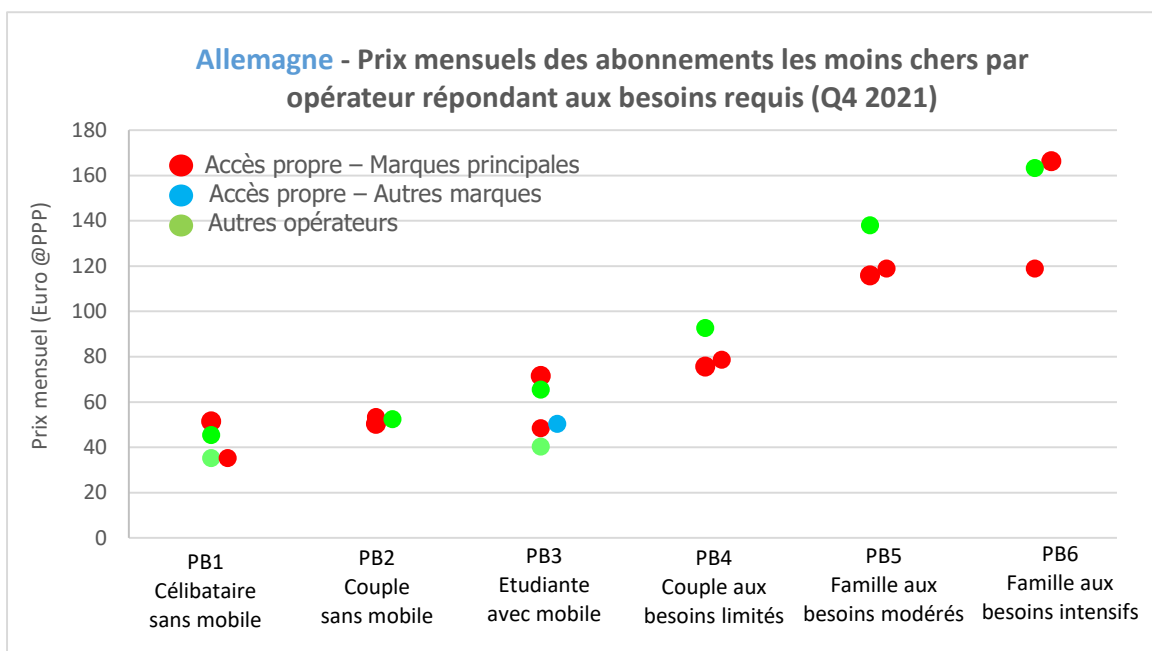


## Allemagne

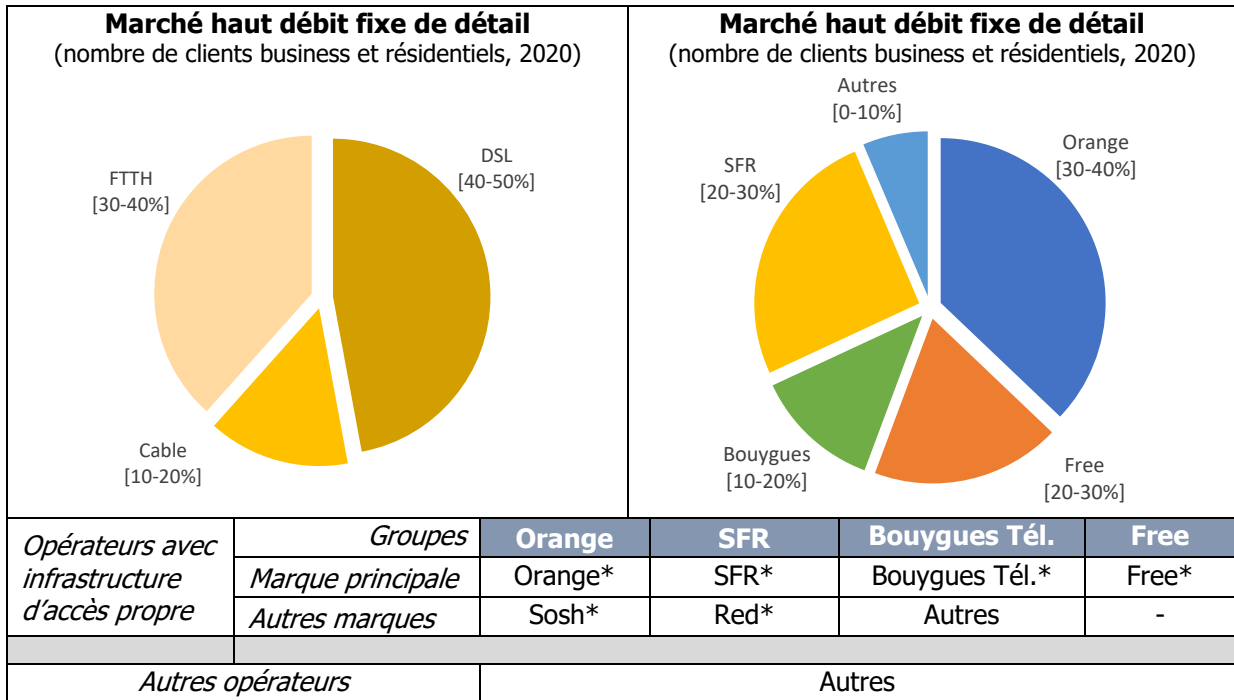


\* Opérateurs dont les offres groupées de détail résidentielles sont prises en compte dans cette étude

Comme en Belgique, le marché du haut débit fixe en Allemagne se répartit encore pour l'essentiel entre câble et DSL, bien que le déploiement de la fibre optique commence à s'accélérer. Le marché du haut débit fixe en Allemagne est principalement dominé par Vodafone (autour de qui la consolidation du secteur du câble s'est opérée) et Deutsche Telekom. 1&1 et (dans une moindre mesure) O2 sont les principaux opérateurs alternatifs nationaux et, pour certains profils de clients, proposent des services à des prix compétitifs. Congstar, la marque « low cost » de Deutsche Telekom, ne cible en revanche qu'un profil très limité de consommateurs, ceux ne désirant qu'un service DSL de maximum 50 Mbps et avec téléphonie fixe, mais sans télé.

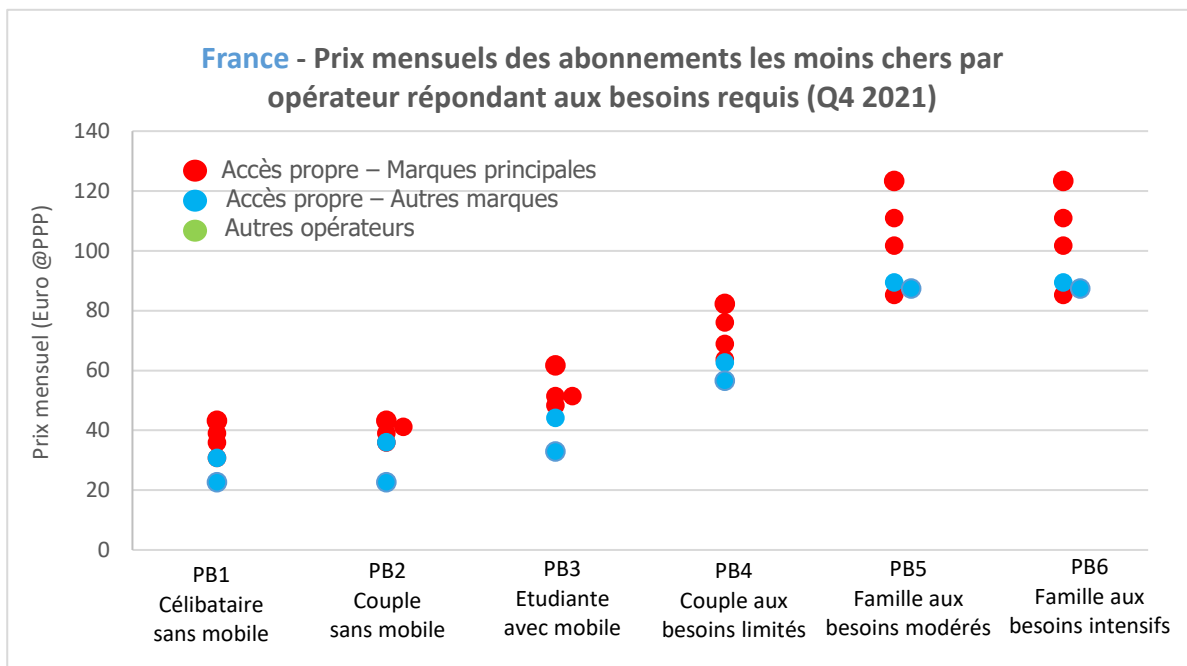


France

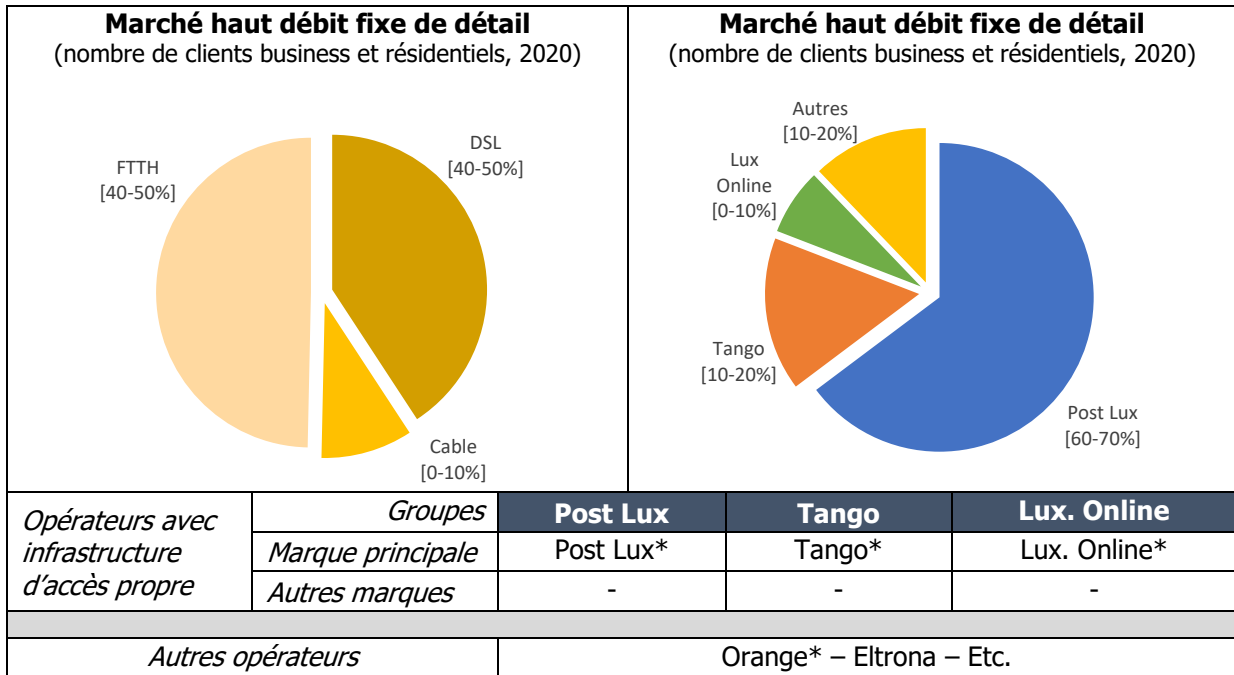


\* Opérateurs dont les offres groupées de détail résidentielles sont prises en compte dans cette étude

La France s'est lancée depuis plusieurs années dans une migration à grande échelle vers la fibre optique, de sorte que ce type d'accès y représente désormais près de 40% des connexions haut débit fixe. Le marché français se caractérise également par un niveau élevé de concurrence, avec quatre opérateurs disposant (à des degrés divers) d'une infrastructure d'accès nationale. En termes de prix, comme pour le mobile, les trois opérateurs les plus anciens sur le marché (Orange, SFR, Bouygues) s'opposent à la concurrence de Free via des marques « low cost » aux tarifs très agressifs, leurs marques historiques conservant quant à elles des prestations « premium » leur permettant de pratiquer des prix plus élevés.

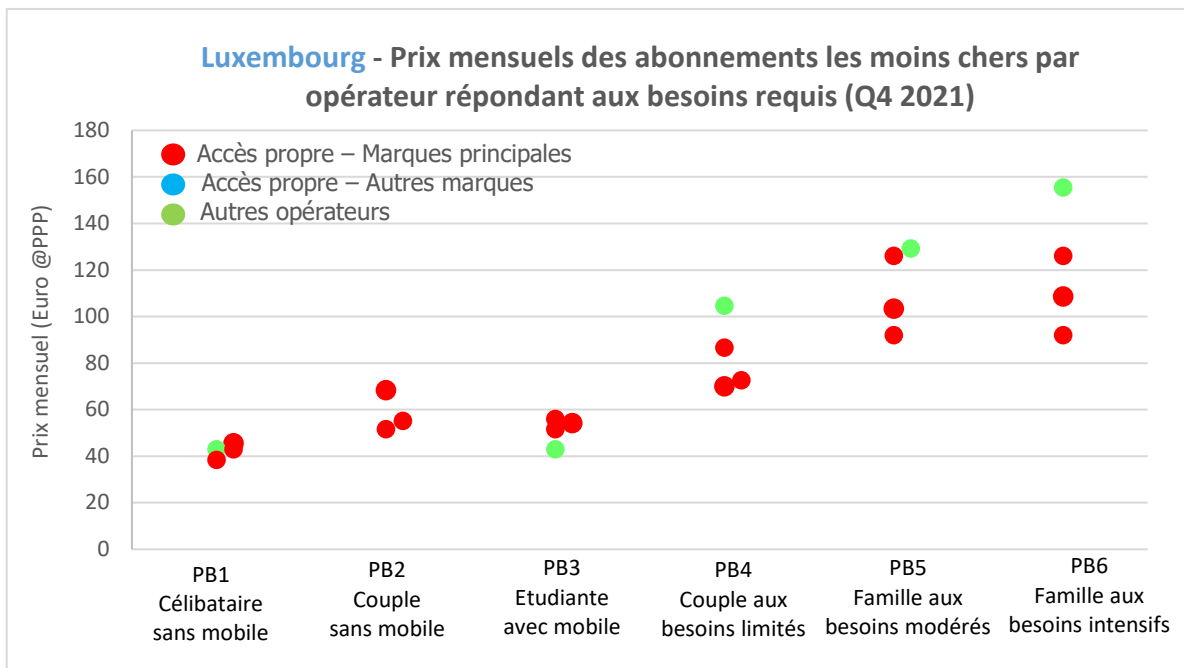


### Luxembourg

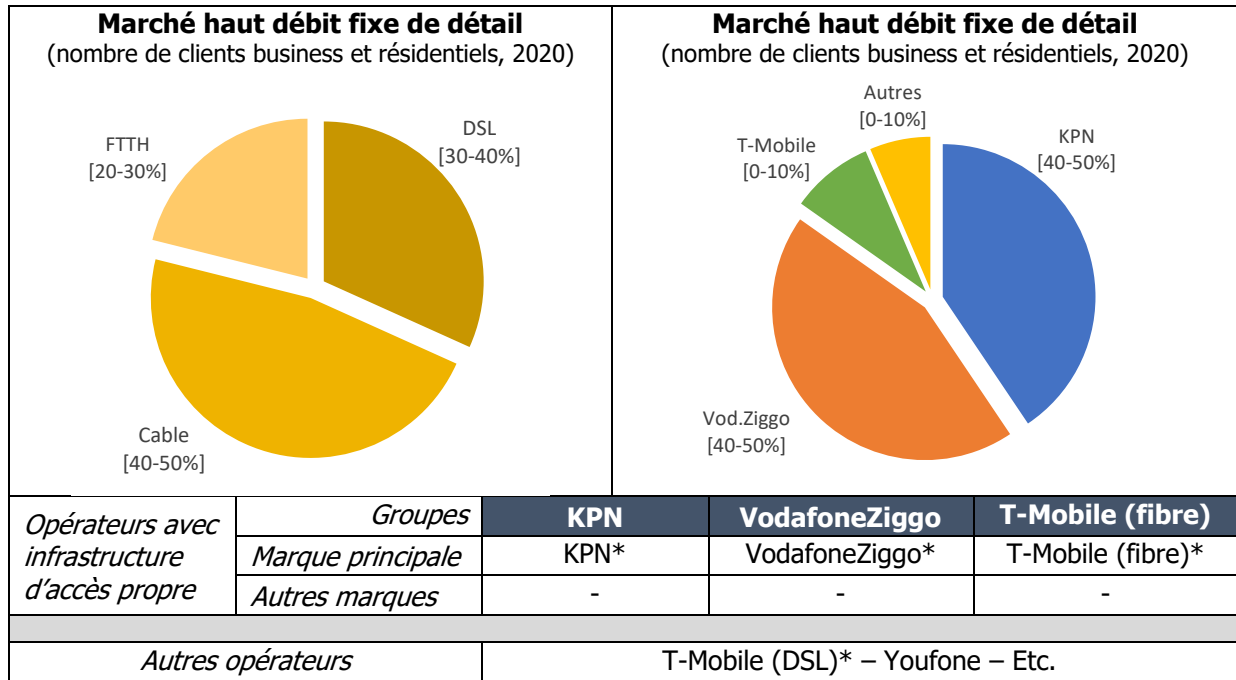


\* Opérateurs dont les offres groupées de détail résidentielles sont prises en compte dans cette étude

Le Luxembourg se caractérise par une couverture en fibre optique de grande ampleur, de sorte que cette technologie représente désormais 50% des connexions haut débit fixe de ce pays. En termes de part de marché, Post Lux demeure de loin le plus grand opérateur du Grand-Duché, avec plus de 60% de la clientèle recourant à ses services. En termes de prix, un alignement marqué entre opérateurs est observé dans le cas des profils PB1, PB2 et PB3.

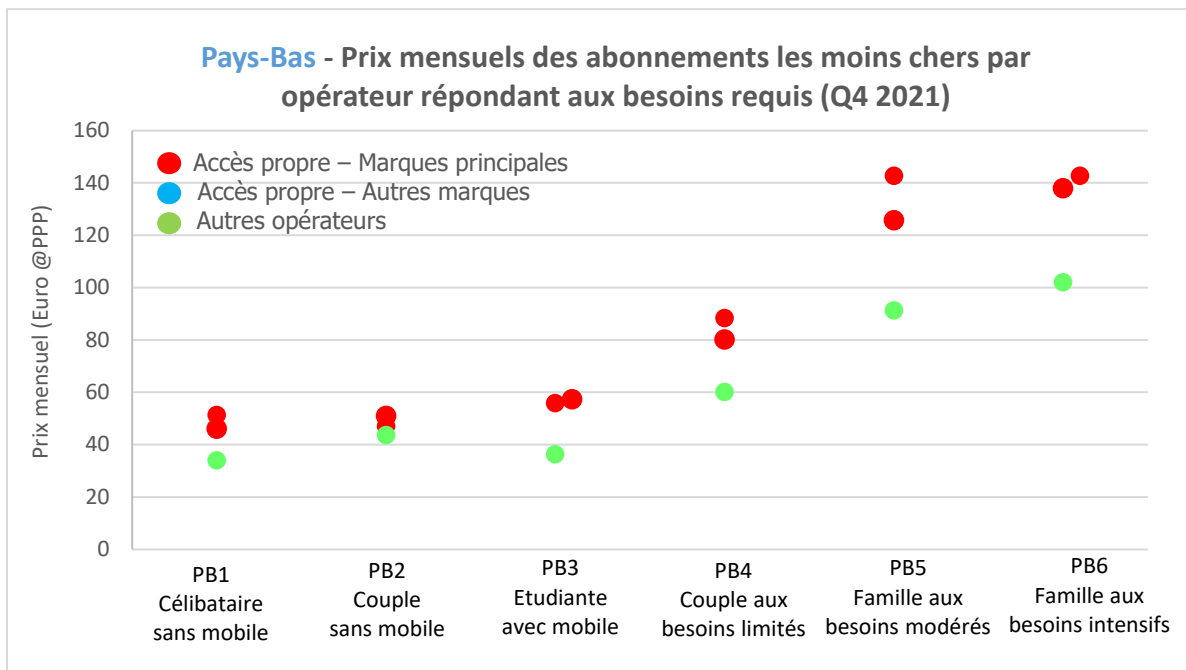


**Pays-Bas**

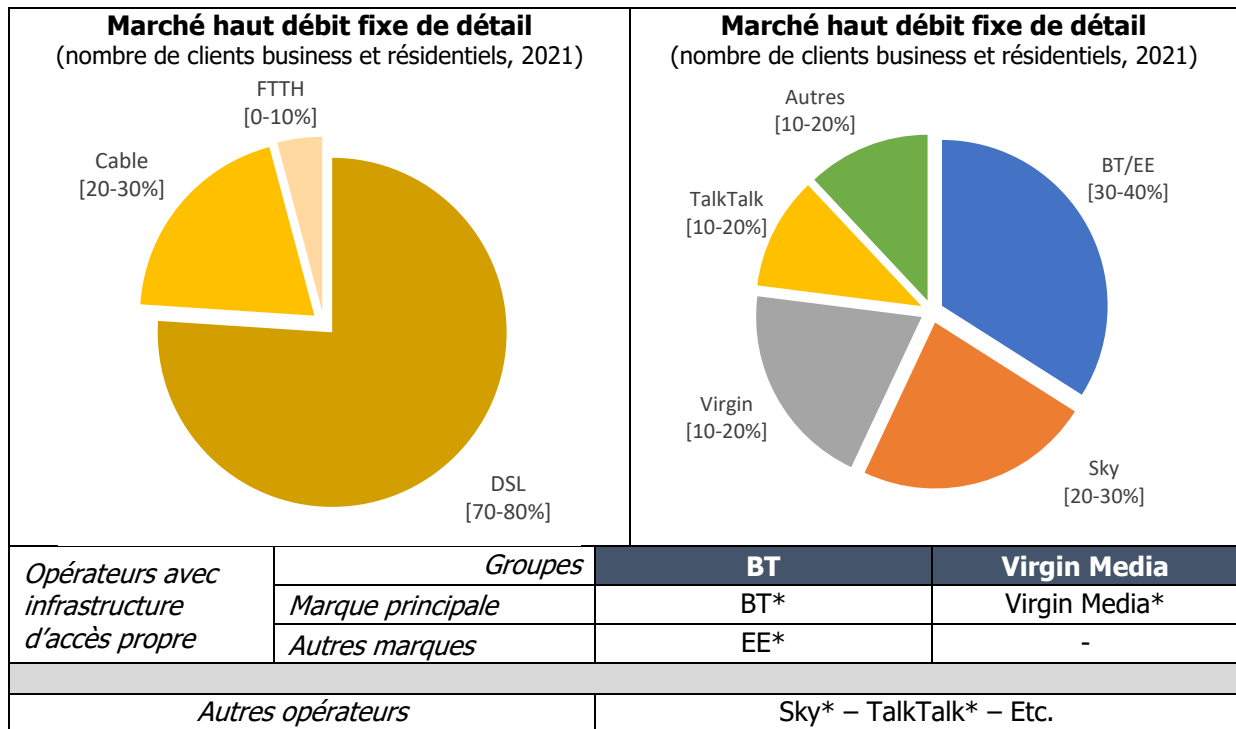


\* Opérateurs dont les offres groupées de détail résidentielles sont prises en compte dans cette étude

Le marché du haut débit fixe aux Pays-Bas se caractérise par une pénétration avancée de la fibre optique, laquelle représente déjà plus de 20% des connexions. Vodafone et KPN sont de loin les acteurs les plus importants du secteur (plus de 80% de parts de marché à eux deux), mais T-Mobile poursuit actuellement un plan ambitieux de déploiement de la fibre optique dans plusieurs villes du pays (La Haye, Rotterdam, Eindhoven) tout en pratiquant un niveau de prix parfois nettement inférieur à ceux de KPN et VodafoneZiggo.

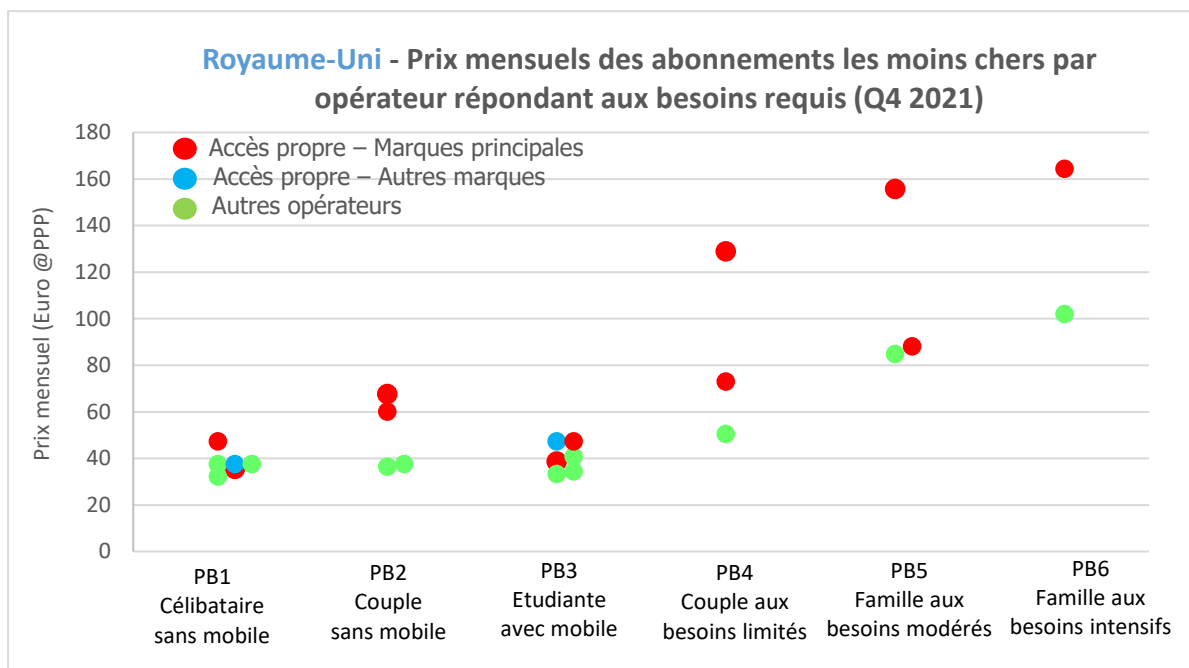


### Royaume-Uni



\* Opérateurs dont les offres mobiles de détail résidentielles ont été prises en compte dans cette étude

L'accès aux services haut débit fixe au Royaume-Uni se fait encore à l'heure actuelle principalement via le DSL et le câble, le FTTH représentant fin 2020 moins de 10% des connexions de ce pays. Le marché au Royaume-Uni apparaît comme très concurrentiel, avec quatre opérateurs en détenant au moins 10% (seule la France est aussi dans ce cas parmi les six pays étudiés). En outre, toute une série d'opérateurs plus petits représentent 10 à 15% du marché, ce qui est un pourcentage élevé par rapport aux autres pays. En termes de prix, un alignement marqué entre opérateurs est observé pour plusieurs profils.



## Annexe 6. Classement des pays pour les offres groupées

Les tableaux ci-dessous reprennent pour chaque pays le classement qu'il occupe comparativement aux autres en termes d'offre la moins chère pour ce qui est des offres groupées répondant aux besoins envisagés.

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

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

\* Avec 1 Sim de 2 GB et 180 minutes d'appel

\*\* Avec 50 chaînes télé et 1 Sim avec 2 GB et 180 minutes d'appel

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

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

\* Avec 1 Sim de 2 GB et 180 minutes d'appel

\*\* Avec 50 chaînes télé et 1 Sim avec 2 GB et 180 minutes d'appel

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

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

\* Avec 1 Sim de 2 GB et 180 minutes d'appel

\*\* Avec 50 chaînes télé et 1 Sim avec 2 GB et 180 minutes d'appel

### Classement du Luxembourg (sur base de l'offre la moins chère disponible)

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

\* Avec 1 Sim de 2 GB et 180 minutes d'appel

\*\* Avec 50 chaînes télé et 1 Sim avec 2 GB et 180 minutes d'appel

**Classement des Pays-Bas (sur base de l'offre la moins chère disponible)**

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

\* Avec 1 Sim de 2 GB et 180 minutes d'appel

\*\* Avec 50 chaînes télé et 1 Sim avec 2 GB et 180 minutes d'appel

**Classement du Royaume-Uni (sur base de l'offre la moins chère disponible)**

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

\* Avec 1 Sim de 2 GB et 180 minutes d'appel

\*\* Avec 50 chaînes télé et 1 Sim avec 2 GB et 180 minutes d'appel

Figure 46 : Classement de chaque pays (du moins cher au plus cher) selon les besoins en offres groupées

	Moyenne des classements	Classement global
France	1,2	1
Royaume-Uni	2,3	2
Allemagne	3,8	3
Luxembourg	4,1	4
Pays-Bas	4,4	5
Belgique	5,3	6

Figure 47 : Classement global de chaque pays (du moins cher au plus cher) pour le marché des offres groupées

Comme le montre ces tableaux, la France est quasi systématiquement le pays le moins cher en matière d'offres groupées. Vient ensuite le Royaume-Uni, puis un peu plus en retrait l'Allemagne et le Luxembourg, suivis des Pays-Bas et enfin de la Belgique.

## Annexe 7. Indicateurs de qualité des réseaux mobiles

### Indicateur « mobile haut débit » DESI

« DESI » (« Digital Economy and Society Index ») est un indicateur développé et actualisé annuellement par la Commission européenne afin de suivre l'évolution de l'économie numérique dans l'Union européenne<sup>60</sup>. Une composante spécifique de cet indicateur est consacrée au haut débit mobile et comporte notamment les trois sous-indicateurs suivants :

- La **couverture 4G**, pour laquelle la Belgique se classe première dans l'Union européenne avec 100% de sa population couverte, un niveau qu'aucun autre pays voisin n'atteint.
- L'état de **préparation de la 5G**, pour laquelle la Belgique se classe parmi les moins bons élèves européens du fait du retard qu'elle a pris dans la mise en place des enchères pour l'acquisition du spectre dédié à cette technologie.
- La **couverture 5G**, laquelle, pour la même raison que celle évoquée au point précédent, se situe pour l'heure à un niveau très bas.

DESI 2021 <sup>61</sup>	Belgique	Allemagne	France	Luxembourg	Pays-Bas
<b>Couverture 4G (%)</b>	100	99,7	99,8	99,8	99,5
<b>Préparation 5G (%)</b>	3,3	100	59,2	60,8	33,3
<b>Couverture 5G (%)</b>	4,4	17,8	0	0	80,0

Figure 48 : Score de la Belgique et de ses voisins à trois des quatre indicateurs DESI consacrés au haut débit mobile<sup>62</sup>.

Si l'excellente couverture 4G dont elle dispose depuis 2017 lui a un temps permis de figurer parmi les pays les plus avancés de l'Union européenne en termes de haut débit mobile, le retard que la Belgique a pris dans la mise aux enchères des licences 5G la pénalise d'autant plus au classement DESI que les indicateurs liés à la nouvelle technologie y prennent un poids croissant. Ainsi, de 6<sup>e</sup> sur 28 en 2017 en termes de haut débit mobile, la Belgique se retrouve désormais 21<sup>e</sup> sur 27 en 2021, cela alors que les Pays-Bas, l'Allemagne, le Luxembourg et la France sont respectivement 2<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup> et 15<sup>e</sup> et commercialisent déjà (à des degrés divers) des services 5G<sup>63</sup>.

60. Pour plus d'informations, voir : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

61. Pour la définition exacte de ces indicateurs et la manière dont les scores de chaque pays sont calculés, nous renvoyons au site de la Commission dédié à ce sujet : <https://digital-agenda-data.eu/datasets/desi/visualizations>

62. Le quatrième indicateur haut débit mobile utilisé par DESI ne porte pas sur les réseaux mais sur le niveau d'adoption par la population des services haut débit mobile.

63. En Belgique, rappelons que Proximus commercialise depuis avril 2020 des services 5G qualifiés de « light » et basés sur le emploi de bandes de fréquence autrefois utilisées pour des services 3G. De son côté, Telenet a annoncé le 1<sup>er</sup> décembre 2021 [le lancement pour le 6 de ce même mois de service 5G à la Côte et autour d'Anvers et de Louvain](#). Ce lancement se fera à partir des licences provisoires que l'IBPT a attribuées à plusieurs opérateurs à l'été 2020.

### Vitesse de téléchargement et autres indicateurs

En termes de vitesse de téléchargement, plusieurs comparaisons internationales concernant le haut débit mobile accordent une place en vue aux Pays-Bas. C'est notamment le cas des mesures réalisées par Speedtest.net et par Opensignal, qui, pour les pays analysés dans le présent rapport, donnent les classements au niveau mondial suivants :

<b>Speedtest.net<sup>64</sup></b> (octobre 2021)	<b>Opensignal<sup>65</sup></b> (mars 2021)
5. Pays-Bas (91,7)	4. à 7. Quatre opérateurs aux Pays-Bas (60,0)
15. Luxembourg (72,9)	19. Telekom Allemagne (44,5)
23. France (52,7)	20. Orange France (43,4)
24. Allemagne (51,8)	24. Telenet (39,2)
29. Belgique (48,5)	26. Proximus (37,8)
35. Royaume-Uni (44,5)	
<i>sur 141 pays classés</i>	<i>sur 200 opérateurs comparés</i>

Figure 49 : Comparaison des vitesses de téléchargement des services haut débit mobile, par pays pour Speedtest.net, par opérateur pour Opensignal (les nombres entre parenthèses indiquent les vitesses en Mbps observées par Speedtest.net et Opensignal)

Comme le montrent ces classements, la Belgique se place en bonne position au niveau mondial en matière de vitesse de téléchargement, quoique sans se distinguer particulièrement par rapport à ses voisins, qui la précèdent généralement. En revanche, la Belgique est placée en 4<sup>e</sup> position mondiale par Opensignal en ce qui concerne l'expérience mobile des appels vidéo, certes derrière les Pays-Bas (2<sup>e</sup>), mais loin devant le Royaume-Uni (29<sup>e</sup>), l'Allemagne (37<sup>e</sup>) et la France (44<sup>e</sup>), ainsi que le montre le graphique ci-après<sup>66</sup>.

64. <https://www.speedtest.net/global-index#mobile>

65. Voir page 14 du rapport disponible au lien suivant : <https://www.opensignal.com/sites/opensignal-com/files/data/reports/pdf-only/data-2021-03/opensignalglobalmobilenetworkexperienceawardsmarch2021.pdf>

66. Voir le rapport complet au lien suivant : [https://www.opensignal.com/sites/opensignal-com/files/data/reports/pdf-only/data-2020-12/group video calling report opensignal 0.pdf](https://www.opensignal.com/sites/opensignal-com/files/data/reports/pdf-only/data-2020-12/group%20video%20calling%20report%20opensignal%200.pdf)

### Analyzing group video calling results across 75 countries (0-100 points)

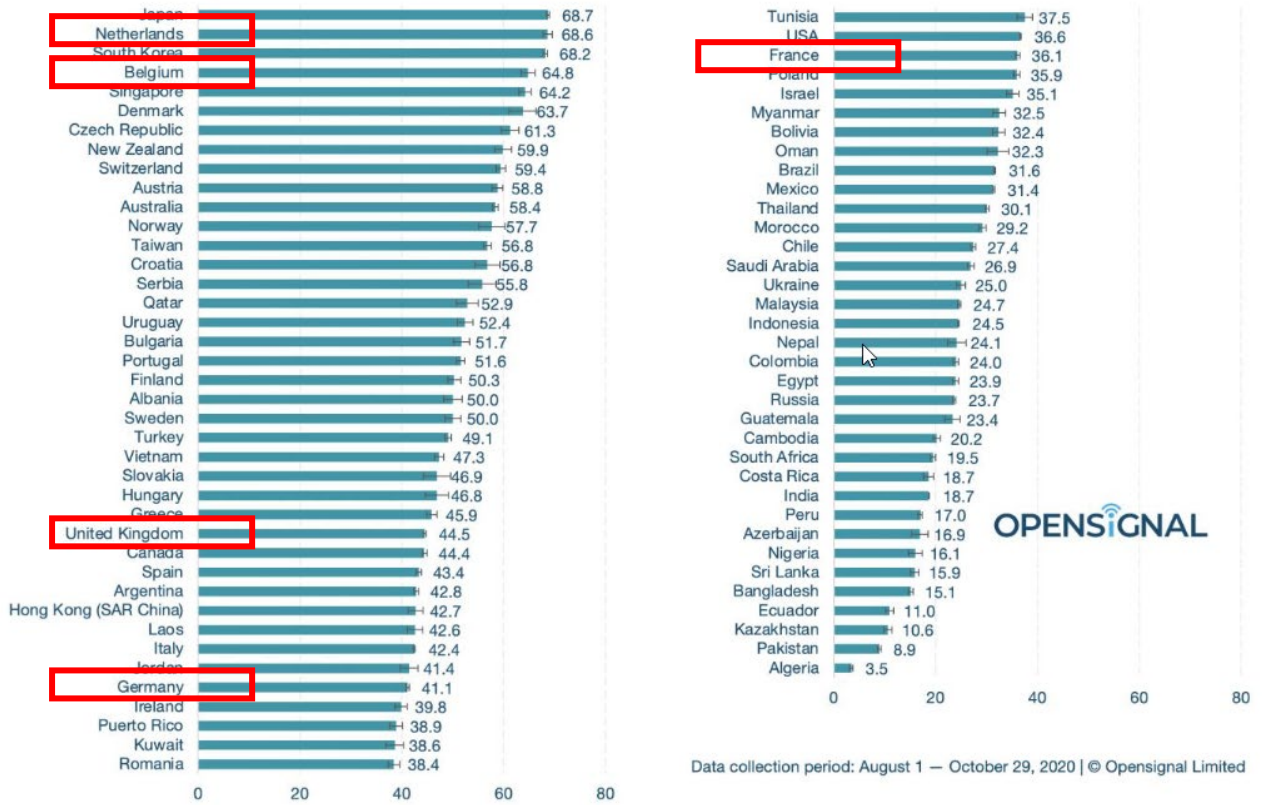


Figure 50 : Qualité des appels vidéo mobiles, Opensignal 2020

## Annexe 8. Indicateurs de qualité des réseaux fixe haut débit

### Indicateur « haut débit fixe » DESI

La qualité des réseaux fixes est mesurée par l'indicateur DESI de la Commission européenne via deux sous-indicateurs : la **couverture en haut débit rapide**<sup>67</sup>, aussi dite « NGA » (c.-à-d. « Next Generation Access ») et la **couverture par réseau fixe à très haute capacité**<sup>68</sup> dit « VHCN » (c.-à-d. « Very High Capacity network »). Le score obtenu pour chacun de ces deux sous-indicateurs est ensuite cumulé pour obtenir un score global pour la couverture en « haut débit fixe » d'un pays.

DESI 2021 <sup>69</sup>	Belgique	Allemagne	France	Luxembourg	Pays-Bas	Royaume-Uni <sup>70</sup>
<b>Couverture NGA (%)</b>	99,3	94,7	69,0	99,3	98,3	96,0
<b>Couverture VHCN (%)</b>	67,5	55,9	52,6	95,1	89,8	10,0
<b>Score final « Couverture haut débit »</b>	<b>78,0</b>	<b>68,2</b>	<b>54,6</b>	<b>96,4</b>	<b>92,4</b>	<b>37,9</b>

Figure 51 : score de la Belgique et de ses voisins aux indicateurs DESI consacrés à la couverture des réseaux haut débit fixe.

Comme le montre le tableau ci-dessus, la Belgique dispose, avec le Luxembourg, de la couverture NGA la plus élevée parmi les six pays étudiés dans ce rapport (99,3%). Les autres pays comparés suivent à peu de distance (> 96%), à l'exception notable de la France qui n'atteint un pourcentage que de 69%.

Pour ce qui est du VHCN, le Luxembourg et les Pays-Bas sortent nettement du lot avec plus ou près de 90% de couverture. La Belgique arrive troisième avec 67%, l'Allemagne et la France venant après (environ 55%), le Royaume-Uni fermant la marche loin derrière.

Concernant la France, il convient de signaler que celle-ci connaît une activité intense de déploiement de la fibre optique FTTH, de sorte que les pourcentages moyens, voire bas, repris dans la dernière version de l'indicateur DESI sous-estiment de manière notable la situation actuelle réelle de ce pays<sup>71</sup>. Aucun autre des pays étudiés dans ce rapport n'a par ailleurs connu une telle accélération de déploiement de

67. Cette couverture en haut débit rapide est définie comme étant le pourcentage d'habitations couvertes par un réseau haut débit fixe fournissant une vitesse descendante d'au moins 30 Mbps. Les technologies d'accès prises en compte sont le FTTH, le FTTB, le VDSL et la technologie câble Docsis 3.0.

68. Cette couverture VHCN est définie comme étant le pourcentage d'habitations couvertes par un réseau fixe à très haute capacité. Les technologies prises en compte sont le FTTH, le FTTB et la technologies câble Docsis 3.1.

69. Pour la définition exacte de ces indicateurs et la manière dont les scores de chaque pays sont calculés, nous renvoyons au site de la Commission dédié à ce sujet : <https://digital-agenda-data.eu/datasets/desi/visualizations>

70. Les résultats du Royaume-Uni correspondent à ceux fournis dans l'analyse DESI de 2020, ce pays n'étant par la suite plus intégré au rapport annuel fourni par la Commission européenne à ce sujet.

71. La Commission européenne elle-même souligne cette situation dans son analyse DESI 2021 : « À la mi-2020, le pourcentage de couverture par réseaux fixes à très haute capacité (VHCN) était [en France] de 53 % (contre 59% en moyenne dans l'UE). Cette couverture était exclusivement assurée en fibre jusqu'à l'abonné (FTTP) (...) En décembre 2020, la couverture FTTP était de 60 % (...) », cf. p9 de l'analyse DESI 2021 pour la France : <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/80586>

couverture FTTH en 2020<sup>72</sup>. Cette accélération ne va toutefois pas sans soulever plusieurs questions sur la qualité de ce déploiement, comme le souligne une étude récente du régulateur français, l'Arcep<sup>73</sup>.

### Couverture FTTH/B

Concernant la couverture VHCN, une distinction supplémentaire doit être faite suivant qu'elle s'accomplit via un accès câble reposant sur la technologie Docsis 3.1 ou via une connexion fibre FTTH/B. Dans le cas de la Belgique, l'essentiel du score VHCN obtenu à l'indice DESI s'explique par la couverture de la technologie câble Docsis 3.1, le déploiement FTTH/B se situant en revanche à un niveau encore assez bas par rapport à certains pays voisins.

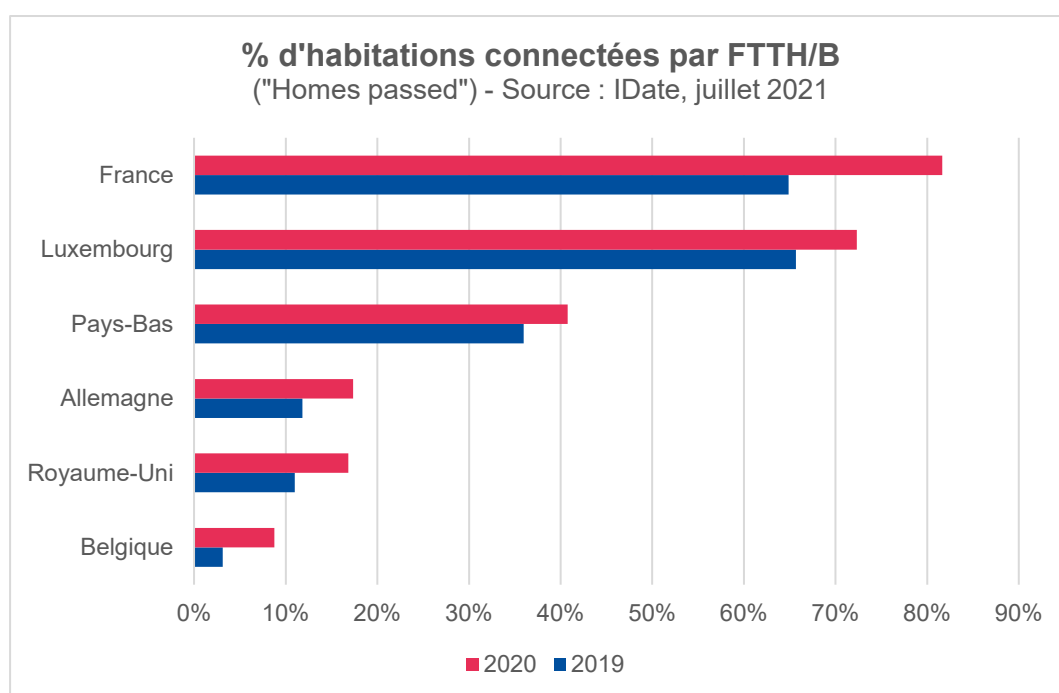


Figure 52 : Pourcentage d'habitations connectées par FTTH/B, 2019-2020 (Source : IDate, juillet 2021)

En mars 2020, Proximus a annoncé son intention d'accélérer le déploiement de la fibre optique en Belgique<sup>74</sup>. Cette annonce a été suivie quelques mois plus tard par la conclusion d'accords de co-entreprises avec respectivement Delta Fiber (pour la Flandre) et EuroFiber (pour la Wallonie) afin de raccorder 4,2 millions de foyers et d'entreprises à la fibre d'ici 2028, soit 70% de la population belge<sup>75</sup>.

72. Selon IDate, la France a vu 5 millions d'habitations supplémentaires être reliées à la fibre optique en 2020, alors que l'Allemagne et le Royaume-Uni (dont les taux de déploiement FTTH étaient fin 2019 bien inférieures à celui de la France) en ont ajoutés respectivement 2,3 millions et 1,7 million chacun sur la même période. Voir IDate « World FTTx Markets », juillet 2021, <https://fr.idate.org/produit/world-fttx-markets-database-report-4/>

73. « Il faut résoudre d'urgence les problèmes de qualité de la fibre optique », interview de la présidente de l'Arcep au journal Les Echos du 25 novembre 2021, ainsi que le communiqué de l'Arcep du 25 novembre 2021 sur [la qualité de l'exploitation et des raccordements sur le réseau FTTH](#).

74. <https://www.proximus.com/fr/news/2020/20200331-Proximus-presents-its-new-strategy--inspire2022.html#>

75. <https://www.proximus.com/fr/news/2020/20201127-Proximus-reaches-collaboration-agreement-with-EQT-Infrastructure.html#> et <https://www.proximus.com/fr/news/2020/20200731-fiber-network-rollout-wallonia-eurofiber.html#>

De son côté, Telenet a conclu en octobre 2021 un accord avec Fluvius pour « la réalisation du 'réseau de données du futur', incluant la technologie Fiber to the Home (FTTH) »<sup>76</sup>.

### *Vitesse de téléchargement*

En termes de haut débit fixe, le site Speedtest.net classe en octobre 2021 la Belgique 38<sup>e</sup> sur 181 pays en ce qui concerne la vitesse de téléchargement. Les Pays-Bas, le Luxembourg et la France la devancent et sont repris dans le Top 30 de ce classement.

<b>Speedtest.net<sup>77</sup></b> (octobre 2021)
21. Pays-Bas (94,8)
25. Luxembourg (91,8)
28. France (90,4)
38. Belgique (76,5)
42. Allemagne (64,9)
50. Royaume-Uni (56,7)
<i>sur 181 pays classés</i>

Figure 53 : Comparaison des vitesses de téléchargement des services haut débit fixe (les nombres entre parenthèses indiquent les vitesses en Mbps observées par Speedtest.net)

76. <https://press.telenet.be/telenet-et-fluvius-concluent-un-accord-non-contraignant-pour-creer-le-reseau-de-donnees-du-futur-en-flandre#>

77. <https://www.speedtest.net/global-index>

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Bernardo Herman  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil