

**Note à Madame Petra De Sutter  
Vice-Première ministre et ministre de la Fonction publique,  
des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la  
Poste concernant le dossier des tarifs sociaux dans le cadre de  
la prestation du service universel (volet mobile)**

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

---

## TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction .....	4
2. Objectif des tarifs sociaux du service universel.....	4
3. Historique des tarifs sociaux du service universel .....	5
4. Base juridique.....	6
5. Extension possible aux abonnements mobiles .....	7
5.1 Analyse des offres disponibles.....	7
5.1.1 Définition des profils mobiles .....	7
5.1.2 Les profils mobiles inférieurs.....	8
5.1.3 Profil mobile moyen.....	10
5.1.4 Les prix standards .....	11
5.1.5 Dynamique du marché et comportement du consommateur.....	12
5.1.6 Évolution de l'indice des prix mobiles .....	13
5.1.7 Comparaison des prix avec les pays voisins.....	13
5.2 Problèmes possibles liés à l'extension.....	14
5.2.1. Introduction .....	14
5.2.2 Impact sur la disponibilité des autres services .....	15
5.2.3 Contrôle .....	16
5.2.4 Alternatives .....	16
5.3 Benchmark européen .....	16
5.4 Conclusion de l'extension possible aux services mobiles.....	18
Annexe 1 : liste des plans mobiles en vente sur le marché résidentiel belge, par ordre croissant de coût.....	19
Annexe 2 : Statistiques inclusion numérique.....	22
1. Internet fixe .....	22
2. Internet mobile .....	23

## Figures et tableaux

Tableau 1 : évolution des profils moyens des abonnements mobiles résidentiels (Source : IBPT).....	8
Tableau 2 : aperçu des offres mobiles postpaid (0,5 GB, 60 min. et 1 000 SMS) (Source : IBPT).....	9
Tableau 3 : aperçu des offres mobiles prepaid (1 GB, 100 min. et 150 SMS) (Source : IBPT).....	9
Tableau 4 : aperçu des offres mobiles postpaid (3,5 GB et 120 min.) (Source : IBPT).....	10
Tableau 5 : aperçu des offres mobiles prepaid (3,5 GB et 120 min.) (Source : IBPT).....	11
Tableau 6 : aperçu des abonnements mobiles postpaid selon le volume de données, avril 2021 (Source : IBPT).....	12
Tableau 7 : aperçu des offres mobiles prepaid à 15 €, avril 2021 (Source : IBPT).....	12
Figure 1 : évolution de l'IPC et de l'indice des services de téléphonie mobile depuis 2014 (Source : Statbel).....	13
Figure 2 : comparaison avec les pays voisins des offres mobiles les moins chères (Source : IBPT).....	14
Tableau 8 : comparaison avec les pays voisins des offres mobiles les moins chères, octobre 2020 (Source : IBPT).....	14
Tableau 9 : aperçu des pays offrant des tarifs sociaux pour le service universel (Source : Cullen International).....	17
Figure 3 : ménages avec connexion Internet (Source : SPF Économie, Eurostat).....	22
Figure 4 : évolution des pourcentages de connexion Internet au domicile selon le niveau de revenus (Source : Fondation Roi Baudouin).....	23
Figure 5 : pourcentages de connexion Internet au domicile selon le type de ménage en % des ménages (Source : Eurostat, calculs CIRTES).....	23
Tableau 10 : pourcentage de personnes possédant uniquement un smartphone pour leur connexion Internet en 2018 (% des ménages) (Source : Statbel, calculs CIRTES).....	23

## 1. Introduction

L'idée d'actualiser les tarifs sociaux dans le secteur des télécommunications n'est pas nouvelle. Des tentatives ont également été faites en ce sens sous les gouvernements précédents. Des propositions ont été occasionnellement discutées au parlement.

La présente note traite de l'extension éventuelle des tarifs sociaux aux services mobiles. Cela nécessite une analyse concernant le choix, la disponibilité et le caractère abordable des abonnements mobiles sur le marché. Dans cette optique, nous examinons également comment d'autres pays européens traitent les tarifs sociaux en termes de portée et de tarifs.

Si le choix n'est pas suffisant en termes de disponibilité et de caractère abordable, le code des communications électroniques européen<sup>1</sup> (ci-après « le code ») permet d'étendre la portée des tarifs sociaux aux abonnements mobiles.

## 2. Objectif des tarifs sociaux du service universel

Le service universel a deux objectifs : garantir la disponibilité et le caractère abordable du service. La disponibilité et donc l'accès en position déterminée aux services de communications sont essentiels et garantissent que chacun puisse participer à la vie sociale où qu'il se trouve sur le territoire. Cela concerne dès lors la composante géographique fixe du service universel. Pour atteindre cet objectif, tous les habitants doivent avoir accès à des services de communications présentant un niveau de qualité minimal. Cela comprend à la fois l'accès à l'internet et l'accès à la téléphonie fixe en position déterminée. Aujourd'hui, l'accès à un service Internet adéquat est un service Internet à haut débit avec une vitesse de téléchargement de 1 Mbps. Compte tenu de l'évolution de l'internet, cette vitesse doit également évoluer. C'est pourquoi la vitesse actuelle doit être revue et sera sans doute augmentée.

Toutefois, il convient également de rappeler que l'objectif du service universel est de fournir un ensemble de services minimaux aux consommateurs afin de garantir l'inclusion sociale. En d'autres termes, il s'agit d'un filet de sécurité destiné à garantir qu'au moins un ensemble de services minimaux est mis à la disposition<sup>2</sup>. Les offres ne devraient comporter que les éléments de base pour éviter de fausser le fonctionnement du marché<sup>3</sup>. Enfin, sa mise en œuvre ne devrait occasionner aucune charge administrative ou financière excessive pour les opérateurs<sup>4</sup>. Compte tenu de ce caractère « minimal », les services fournis dans le cadre du service universel n'ont pas vocation à supporter des utilisations telles que les jeux vidéo en ligne ou le « binge-watching » via des plateformes de streaming.

En dehors de l'objectif du service universel (disponibilité et caractère abordable), d'autres missions éventuelles doivent être considérées comme des missions visant à satisfaire l'intérêt général. De telles initiatives doivent alors être entreprises soit sur une base volontaire, soit indépendamment de l'instrument du service universel (et du fonds pour le service universel, art. 74/1 LCE) mais sur la base de l'art. 106, § 4 (un service d'intérêt général).

---

<sup>1</sup> Directive 2018/1972/UE du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen.

<sup>2</sup> Considérant 212 du code européen

<sup>3</sup> Considérant 220 du code européen

<sup>4</sup> Considérant 221 du code européen

Par conséquent, l'un des éléments du service universel consiste à fournir un accès adéquat à l'internet à large bande. Le code précise que cet accès doit garantir la participation à la vie sociale et économique, en permettant l'utilisation des services énumérés dans son annexe V. Les services énumérés dans cette annexe illustrent le type d'utilisation qui doit être possible grâce au service universel, au moins en ce qui concerne l'accès à Internet

Il est donc intéressant de reprendre ici l'intégralité de cette liste de services :

- E-mail
- Moteurs de recherche permettant de chercher et de trouver tout type d'information
- Outils en ligne de base destinés à la formation et à l'éducation
- Journaux ou sites d'information en ligne
- Achat ou commande de biens ou services en ligne
- Recherche d'emploi et outils de recherche d'emploi
- Réseautage professionnel
- Banque en ligne
- Utilisation de services d'administration en ligne
- Médias sociaux et applications de messagerie instantanée
- Appels vocaux et vidéo (qualité standard)

Ensuite, il y a l'objectif lié au caractère abordable. Si les offres du marché ne sont pas abordables pour certains groupes, on peut envisager d'introduire des tarifs sociaux du service universel. En Europe, la Belgique dispose aujourd'hui, avec 5 autres pays européens, d'un système réglementé en ce qui concerne les tarifs sociaux du service universel. Ces tarifs sont accordés afin de permettre à certaines catégories de personnes vulnérables d'accéder à un ensemble de services de base qui doivent suffire pour permettre l'accès à la vie sociale.

### **3. Historique des tarifs sociaux du service universel**

Les tarifs sociaux du service universel dans le secteur des télécommunications existent depuis 1989 et ont été modifiés à plusieurs reprises au fil du temps (modification des réductions octroyées, ajout de nouvelles catégories de bénéficiaires, etc.) Le système actuellement applicable aux tarifs sociaux a été introduit par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») qui, en 2012, a étendu le système des tarifs sociaux aux services d'Internet fixe (auparavant, seule la téléphonie fixe était visée).

Actuellement, l'obligation de fournir un tarif social du service universel ne s'applique qu'aux services de téléphonie fixe et d'internet fixe.

Par conséquent, il n'existe aucune obligation légale de fournir des tarifs sociaux du service universel pour les services mobiles. Certains opérateurs proposent néanmoins un tarif social sur une base volontaire pour les services mobiles. Il s'agit des opérateurs suivants : BASE, Proximus, Telenet et VOO. Ce service volontaire ne relève pas du service universel, mais doit être considéré comme une offre commerciale au sein de laquelle des réductions sont octroyées en faveur d'une certaine clientèle ayant des besoins spécifiques.

Sur cette question, la Cour constitutionnelle a prononcé un arrêt le 3 février 2016<sup>5</sup>. Cet arrêt a annulé la disposition obligeant les opérateurs à contribuer au fonds de compensation pour la composante sociale du service universel, non seulement pour les services fixes mais aussi pour les services mobiles. C'est dans le cadre de cette affaire que la Cour constitutionnelle a posé une question préjudicielle à la Cour de justice de l'Union européenne afin de déterminer si les services mobiles tels qu'introduits dans la loi en 2005 peuvent faire partie de la composante sociale du service universel.

Dans un arrêt du 11 juin 2015<sup>6</sup>, la Cour de justice de l'Union européenne a indiqué que les services mobiles, selon le cadre légal européen en vigueur à ce moment-là, ne peuvent pas faire partie de la composante sociale du service universel et ne peuvent donc pas être compensés par le fonds établi pour indemniser les opérateurs fournissant la composante sociale. Cet arrêt se fonde sur le texte de la « directive service universel »<sup>7</sup>, qui constituait le cadre du service universel avant l'entrée en vigueur du nouveau code européen en 2018.

Comme nous le verrons plus loin, le nouveau cadre instauré par le code permet d'appliquer des tarifs sociaux du service universel aux services mobiles, mais uniquement lorsque cela s'avère nécessaire pour garantir que les consommateurs puissent participer pleinement à la vie sociale et économique.

## 4. Base juridique

La réglementation en matière de service universel trouve son origine dans le code.

L'article 84, paragraphe 1<sup>er</sup>, du code pose le principe du caractère abordable, en demandant aux États membres de veiller à ce que les consommateurs aient accès, à un tarif abordable, à un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit et à la téléphonie fixe.

Ce principe est détaillé à l'article 85, paragraphe 2, qui stipule que les États membres peuvent prendre des mesures visant à garantir le caractère abordable d'un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit et de services de communications vocales au moins en position déterminée, lorsque les citoyens ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux particuliers sont empêchés d'accéder à ces services.

Le paragraphe 2 de l'article 84 prévoit lui-même que les États membres peuvent également assurer le caractère abordable des services mobiles, lorsque cette mesure est nécessaire pour assurer la pleine participation des citoyens à la vie sociale et économique.

Il est donc permis d'inclure les services mobiles dans un système de tarifs sociaux du service universel, mais uniquement lorsqu'il est démontré que cela est nécessaire.

---

<sup>5</sup> Cour constitutionnelle, arrêt du 3 février 2016, n° 15/2016.

<sup>6</sup> Cour de justice de l'Union européenne, arrêt du 11 juin 2015, n° C-1/14.

<sup>7</sup> Directive 2002/22/CE du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques.

Enfin, il convient de noter que le paragraphe 5 de l'article 85 indique que les États membres ont l'obligation de réduire au minimum les distorsions sur le marché lorsqu'ils prennent des mesures relatives au caractère abordable du service universel.

## 5. Extension possible aux abonnements mobiles

### 5.1 Analyse des offres disponibles

#### 5.1.1 Définition des profils mobiles

À la lumière du concept de service universel en tant que service minimum, nous aborderons d'abord les profils inférieurs en termes d'utilisation. Plus de 15 % de tous les abonnements mobiles sont des abonnements sans données<sup>8</sup>. Il s'agit donc typiquement d'utilisateurs disposant d'appareils 2G. En Belgique, 79 % de la catégorie des 65-75 ans possèdent un smartphone, alors qu'ils sont 93 % aux Pays-Bas et même 100 % en Autriche<sup>9</sup>. Les utilisateurs de ces appareils 2G sont souvent des personnes âgées, qui sont aussi relativement surreprésentées parmi les utilisateurs des tarifs sociaux. À cette fin, les profils inférieurs (sans beaucoup de données) sont généralement suffisants en termes d'utilisation. Ensuite, nous examinerons les profils moyens.

Les hypothèses de travail prises en compte sont les suivantes :

- Seuls les plans repris dans la base de données du simulateur tarifaire au moment de l'instantané ont été pris en compte.
- Le coût mensuel moyen (ci-après « AMC » pour « average monthly cost ») pour le profil en question comprend également le montant de la carte (prépayée) elle-même ou de la redevance d'abonnement (dans le cas du postpaid), le coût d'une ou de plusieurs options possibles, ainsi que la consommation hors forfait pour correspondre à ce profil.
- Les montants indiqués dans les colonnes données, minutes et SMS ci-dessous sont les montants effectifs finaux. Dans certains cas, il peut en effet être nécessaire d'acheter des données, des minutes et/ou des SMS supplémentaires pour correspondre à ces profils. Cela se traduit soit par l'activation d'une ou de plusieurs options (par exemple, 4 GB supplémentaires pour 10 €), soit par l'achat de données, de minutes ou de SMS au prix coûtant (par exemple, 1 GB pour 10,24 €/GB), soit par un mélange des deux. Ces informations sont reprises dans la colonne « détails » ci-dessous et sont détaillées dans les notes de bas de page.
- L'IBPT part du principe que les consommateurs ont un comportement d'achat rationnel et a donc opté pour la règle suivante : seuls les plans dont le coût mensuel moyen est inférieur à 2,5 fois la moyenne des 3 plans les moins chers sont pris en compte ; les plans supérieurs à ce niveau ne sont pas considérés comme appropriés pour le profil d'utilisation en question.
- Enfin, les moyennes sont calculées sur une période de 3 ans.

Sur la base des statistiques que l'IBPT collecte chaque année auprès du secteur, la consommation mensuelle moyenne de données pour l'année 2020 s'élève à 3,1 GB pour toutes les cartes mobiles

<sup>8</sup> IBPT, situation du marché des communications électroniques et de la télévision, 30 juin 2020

<sup>9</sup> Deloitte, Digital Consumer Trends, 2020

et à 3,4 GB pour les utilisateurs de smartphones<sup>10</sup>. Nous arrondissons le profil à 3,5 GB en combinaison avec 120 minutes.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Consommation moyenne de données par carte SIM active</b>	0,1 GB	0,3 GB	0,5 GB	0,9 GB	1,1 GB	2 GB	3 GB	3,5 GB
<b>Volume mensuel moyen voix</b>	110 min.	109 min.	111 min.	115 min.	130 min.	138 min.	143 min.	120 min.
<b>Nombre moyen de SMS envoyés par carte SIM active</b>				191	194	173	152	

Tableau 1 : évolution des profils moyens des abonnements mobiles résidentiels (Source : IBPT)

### 5.1.2 Les profils mobiles inférieurs

Les informations ont été introduites dans le simulateur tarifaire [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) le 3 mai 2021 et cela a donné les résultats suivants.

Postpaid mobile - 0,5 GB, 60 min. & 1000 SMS							
Opérateur	Plan	AMC	Frais d'abonnement	Données (GB)	Min.	SMS	Détails
<b>Neibo</b>	Neibo Mix Budget	8,00 €	8,00 €	1	250	∞	
<b>Scarlet</b>	Mobile Red	8,00 €	8,00 €	0,5	300	∞	
<b>Mobile Vikings</b>	Abonnement 10 € (1 GB +150 min.)	10,00 €	10,00 €	1	1950	∞	
<b>Orange</b>	Go Light	10,00 €	10,00 €	1,5	150	∞	
<b>Youfone</b>	Min./SMS illimités +1 GB	10,00 €	10,00 €	0,98	∞	∞	
<b>Edpnet</b>	Edpnet mobile min. & SMS illimités + 1 GB données	12,00 €	12,00 €	1	∞	∞	
<b>BASE</b>	15 Based on you+ appels illimités	15,00 €	15,00 €	3	∞	∞	
<b>Proximus</b>	Proximus Mobile 10	15,00 €	10,00 €	0,75	90	∞	15 € = 10 € (abonnement) + 5 € option données 0,5 GB <sup>11</sup>

<sup>10</sup> IBPT, situation du marché des communications électroniques et de la télévision encore à publier

<sup>11</sup> Le plan de base de 10 € « Proximus Mobile 10 » ne contient pas suffisamment de données pour répondre à ce profil. Par conséquent, l'option de données de 5 € a été activée. Cela porte l'AMC à 15 €.



<b>One Bill Global</b>	OBG Connected	16,00 €	6,00 €	1	∞	∞	16 € = 6 € (abonnement) + 5 € (option SMS illimités) + 5 € (option minutes illimités) <sup>12</sup>
<b>United Telecom</b>	U Start	18,53 €	9,99 €	0,5	100	1 100	9,99 € (abonnement) + 7 € (pack de 1 000 SMS) + 1,54 € de coût des données supplémentaires <sup>13</sup>
<b>Telenet</b>	Telenet Mobile	20,00 €	20,00 €	3	∞	∞	

Tableau 2 : aperçu des offres mobiles postpaid (0,5 GB, 60 min. et 1 000 SMS) (Source : IBPT)

Les plans postpayés les moins chers de 11 opérateurs qui correspondent à ce profil d'utilisation mobile ont une AMC qui varie entre un minimum de 8 € et un maximum de 20€. L'AMC moyenne est de 12,96 €.

Prepaid mobile - 1 GB, 100 min. & 150 SMS						
Opérateur	Plan	AMC	Temps moyen de recharge (jours)	Données (GB)	Min.	SMS
<b>Lycamobile</b>	Belgium Plan S	10,00 €	30	1	400	500
<b>Vectone Mobile</b>	Forfait Belgique 5 €	10,00 €	15	0,5	100	100
<b>Jim Mobile</b>	Carte de recharge (recharge de 10 €)	13,60 €	22	1	100	150
<b>Mobile Vikings</b>	15 € appels supplémentaires	14,68 €	31	2	100	1 000
<b>Carrefour Mobile</b>	Bonus Mobile 6	18,00 €	10	1	100	150
<b>Proximus</b>	Pay&Go+ 15 € (recharge en ligne)	21,43 €	21	3	100	∞
<b>BASE</b>	MyPrepaid 10 €	22,07 €	14	1	100	250
<b>BASE (Turk)</b>	Star 20	25,20 €	24	1	135	150
<b>Orange</b>	Tempo Giga - Carte de recharge 15 €	30,00 €	15	4	100	4 000

Tableau 3 : aperçu des offres mobiles prepaid (1 GB, 100 min. et 150 SMS) (Source : IBPT)

<sup>12</sup> La demande en termes de minutes et de SMS ne peut être satisfaite avec le plan de base « OBG Connected » à 6 €. Par conséquent, 2 options illimitées de 5 € chacune ont été activées pour augmenter le nombre de minutes et de SMS. Cela porte l'AMC à 16 €.

<sup>13</sup> Le plan « U Start » de United Telecom à 9,99 € nécessite l'activation d'une option SMS à 7 € et l'achat de données hors forfait à 1,54 € pour correspondre à ce profil avec une AMC de 18,53 €.

Les plans postpayés les moins chers de 9 opérateurs qui correspondent à ce profil d'utilisation mobile ont une AMC qui varie entre un minimum de 10 € et un maximum de 30 €. L'AMC moyenne est de 18,35 €.

### 5.1.3 Profil mobile moyen

Sur la base des statistiques collectées par l'IBPT<sup>14</sup>, les profils actuels ont été adaptés pour tenir compte des chiffres les plus récents de la consommation moyenne observée dans le segment mobile non résidentiel, notamment en termes de données.

Le profil d'utilisation mobile moyen pour 2020 a été fixé à **3,5 GB et 120 minutes d'appel**.

Postpaid mobile – 3,5 GB & 120 minutes d'appel							
Opérateur	Plan	AMC	Coût	Données (GB)	Min.	SMS	Détails
<b>Youfone</b>	200 min. / 10 SMS + 5 GB	10,00 €	10,00	4,88	120	80	
<b>Edpnet Mobile</b>	Edpnet Mobile 350 min./SMS + 5 GB données mobiles	11,00 €	11,00 €	5	350		
<b>Mobile Vikings</b>	Abonnement 15 € (5 GB + minutes illimitées)	15,00 €	15,00 €	5	∞	∞	
<b>Edpnet</b>	Edpnet mobile min. & SMS illimités + 5 GB	15,00 €	15,00 €	5	∞	∞	
<b>Neibo</b>	Neibo Mix Comfort	16,00 €	16,00 €	6	∞	∞	
<b>One Bill Global</b>	OBG Connected +	17,50 €	12,50 €	5	∞	0	17,50 € = 12,5 € (abonnement)+ 5 € option minutes illimitées <sup>15</sup>
<b>BASE</b>	15 Based on you + appels illimités & SMS	17,51 €	15,00 €	3.5	∞	∞	17,51 € = 15 € (abonnement)+ 2,51 € coût des données supplémentaires) <sup>16</sup>
<b>Scarlet</b>	Mobile Hot	18,00 €	18,00 €	6	∞	∞	
<b>Orange</b>	Go Plus	20,00 €	20,00 €	8	∞	∞	
<b>VOO</b>	Hero 10 GB	22,00 €	22,00 €	10	500	500	
<b>Proximus</b>	Epic Beats	24,99 €	24,99 €	4	120	∞	

<sup>14</sup> <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2019-donnees>

<sup>15</sup> Le plan de base « OBG Connected » à 12,50 € ne peut pas répondre à la demande en termes de minutes et de SMS. Par conséquent, l'option des SMS illimités pour 5 € a été activée afin d'augmenter le nombre de minutes. Cela porte l'AMC à 17,50 €.

<sup>16</sup> Le plan « 15 Based on you + unlimited calling » à 15 € nécessite l'achat de données en dehors du forfait pour 2,51 € pour pouvoir répondre à ce profil avec une AMC de 17,51 €.

<b>Telenet</b>	Telenet Mobile	25,00 €	20,00 €	8	∞	∞	25,00 € = 20,00 € (abonnement) + 5 € pour 1 GB <sup>17</sup>
----------------	----------------	---------	---------	---	---	---	--

Tableau 4 : aperçu des offres mobiles postpaid (3,5 GB et 120 min.) (Source : IBPT)

Au Q2 2021, il y a 12 opérateurs mobiles pour le postpaid dont les plans répondent à ce profil d'utilisation avec une AMC allant d'un minimum de 10,00 € à un maximum de 25,00 €. L'AMC moyenne est de 17,91 €.

Prepaid mobile – 3,5 GB & 120 minutes d'appel						
Opérateur	Plan	AMC	Temps moyen de recharge (jours)	Données (GB)	Min.	SMS
<b>Carrefour Mobile</b>	Bonus Mobile 12	14,00 €	26	3,5	180	50
<b>Lycamobile</b>	Belgium Star Plan	15,00 €	30	4	750	750
<b>Vectone</b>	Belgium Plan 10 €	17,50 €	17	2	400	500
<b>Mobile Vikings</b>	25 € appels supplémentaires	24,22 €	29	4	120	∞
<b>Proximus</b>	Pay&Go+ 25 € (recharge en ligne)	24,95 €	30	5	120	∞
<b>Jim Mobile</b>	Jim Mobile carte de recharge (recharge de 10 €)	26,00 €	12	3,5	120	0
<b>BASE</b>	My prepaid 15 €	26,50 €	17	4	120	1 000
<b>BASE (Turk)</b>	Star 20	27,03 €	22	3,5	120	0
<b>Orange</b>	Tempo Giga - Carte de recharge 15 €	36,00 €	12	4	120	4 000

Tableau 5 : aperçu des offres mobiles prepaid (3,5 GB et 120 min.) (Source : BIPT)

Les plans prépayés les moins chers de 9 opérateurs qui correspondent à ce profil d'utilisation mobile ont une AMC qui varie entre un minimum de 14 € et un maximum de 36 €. L'AMC moyenne est de 23,47 €.

#### 5.1.4 Les prix standards

Si nous ne regardons que le volume de données chez les principaux opérateurs et que nous ne prenons en compte que les prix annoncés (donc non basés sur le coût mensuel moyen et sans réductions), nous arrivons à l'aperçu suivant en ce qui concerne les prix des abonnements postpayés.

<sup>17</sup> Le plan Telenet Mobile avec 3 GB à 20,00 € nécessite l'activation d'une option de données de 1 GB à 5 € pour pouvoir répondre à ce profil avec une AMC de 25,00 €.

Volume de données en GB	Prix de l'abonnement mobile mensuel (postpaid)					
	Proximus	Scarlet	Telenet groupe	Orange	VOO	Mobile Vikings
0,5	16 €	8 €	9 €	10 €	14 €	10 €
1	16 €	13 €	9 €	20 €	14 €	10 €
5	27 €	18 €	20 €	20 €	22 €	9 €
10	37 €	28 €	29 €	30 €	22 €	25 €
15	37 €	33 €	29 €	30 €	36 €	29 €
20	43 €		40 €	40 €	36 €	29 €

**Tableau 6 : aperçu des abonnements mobiles postpaid selon le volume de données, avril 2021 (Source : IBPT)**

Un deuxième tableau ci-dessous donne un aperçu des abonnements prépayés à 15 € des principaux opérateurs sur le marché belge, en tenant compte à nouveau uniquement des prix annoncés (donc non basés sur le coût mensuel moyen et sans réductions).

Abonnements prepaid à 15 €				
Opérateur	Service	Données	Minutes	SMS
Mobile Vikings	9 €	4 GB	illimité on-net	illimité
Proximus	9 €	3 GB	20 min.	illimité
Orange	9 €	4 GB	0 min.	4 000
Base	9 €	4 GB	illimité on-net	1 000

**Tableau 7 : aperçu des offres mobiles prepaid à 15 €, avril 2021 (Source : IBPT)**

### 5.1.5 Dynamique du marché et comportement du consommateur

Nous constatons les éléments suivants en comparant les résultats obtenus pour les mêmes profils de la comparaison nationale fin 2018 et aujourd'hui :

- Une évolution des offres sélectionnées en termes de contenu : augmentation des données incluses à prix constant ;
- Une évolution des offres en termes de coûts mensuels moyens : un contenu identique pour un prix inférieur ;
- Un renouvellement de toutes les offres chez les différents opérateurs (par exemple : passage chez Orange des offres « animaux » (Colibri, Koala...) aux offres Go Light, Plus, Intense...).

Cela montre que, pour bénéficier des offres les plus intéressantes en termes de prix, le consommateur a tout intérêt à :

- Ne pas rester avec la même offre mobile pendant des années afin de profiter de ces évolutions ;
- Se montrer proactif en s'informant
  - o sur les aspects à comparer<sup>18</sup>,
  - o sur les nouvelles offres ou sur les évolutions des offres existantes,
  - o sur les nouveaux opérateurs mobiles (par exemple : One Bill Global, Neibo et Youfone),
- Utiliser régulièrement le simulateur tarifaire<sup>19</sup> [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) pour voir en quelques clics quelles sont les offres alternatives existantes, en tenant compte de son profil réel d'utilisation ;

<sup>18</sup> <https://www.ibpt.be/consommateurs/comparer-les-offres-de-telephonie-mobile>

<sup>19</sup> <https://www.ibpt.be/consommateurs/simulateur>

- Utiliser éventuellement la procédure Easy Switch<sup>20</sup> pour changer plus facilement d'opérateur.

### 5.1.6 Évolution de l'indice des prix mobiles

L'indice des prix à la consommation des services de téléphonie mobile affiche une tendance à la baisse depuis de nombreuses années. Aujourd'hui, l'indice mobile se situe à 86,66 (2014 = 100), soit une baisse de 13,34 points de pourcentage.

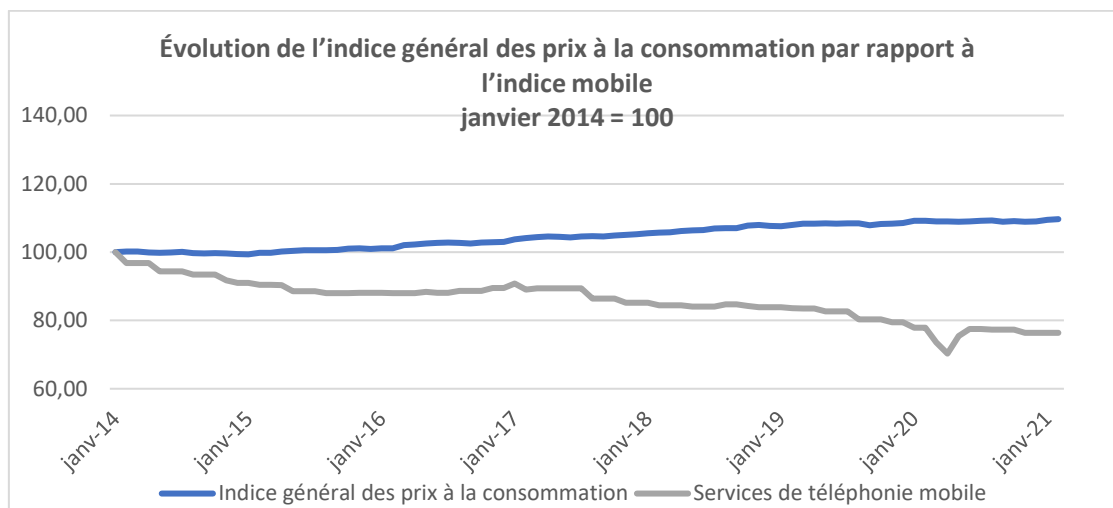


Figure 1 : évolution de l'IPC et de l'indice des services de téléphonie mobile depuis 2014 (Source : Statbel)

### 5.1.7 Comparaison des prix avec les pays voisins

L'IBPT compare régulièrement les prix des services de télécommunications disponibles en Belgique et dans les pays voisins (Allemagne, France, Luxembourg, Pays-Bas et Royaume-Uni). Le tableau ci-dessous est basé sur la moyenne pondérée. Elle est calculée sur la base des parts de marché globales des opérateurs sur la base de l'offre la moins chère et la plus adéquate de chacun et non sur la base des parts de marché des produits eux-mêmes. Cela signifie que les chiffres pondérés ainsi obtenus sont une approximation de la situation réelle du marché. Lorsque nous comparons les prix avec ceux de nos pays voisins, nous pouvons constater que pour les profils les plus bas, la Belgique se situe dans la moyenne. Pour les profils un peu plus lourds, la Belgique se classe toujours en quatrième position sur six pays. La comparaison des prix date d'octobre 2020.

<sup>20</sup> <https://www.ibpt.be/consommateurs/faq/easy-switch>

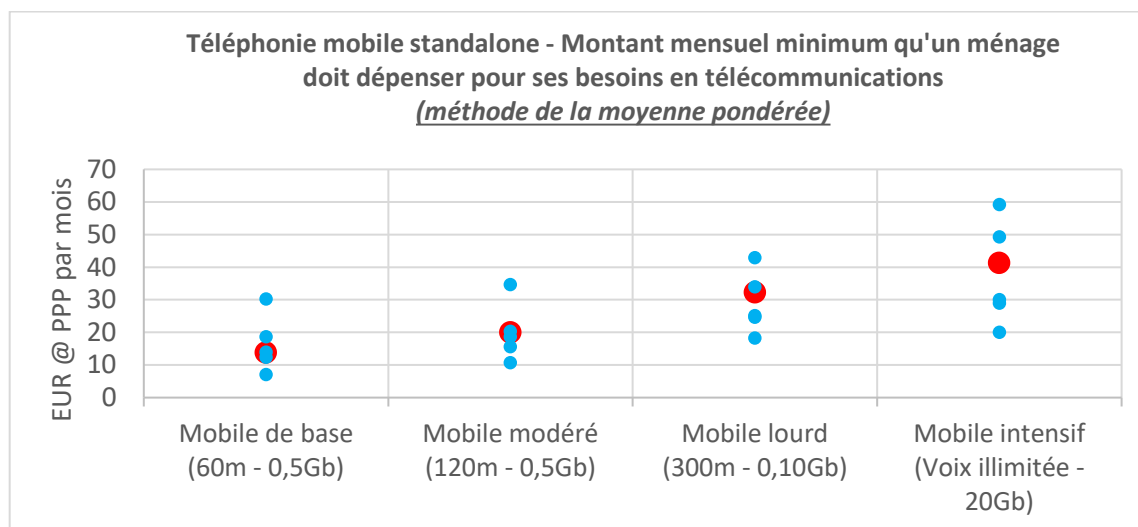


Figure 2 : comparaison avec les pays voisins des offres mobiles les moins chères (Source : BIPT)

Si nous effectuons la comparaison sur la base du seul volume de données, nous constatons que la Belgique obtient des résultats moyens pour les profils inférieurs et supérieurs à la moyenne pour les profils supérieurs.

Volume de données en GB	Prix de l'abonnement mobile mensuel l'offre la moins chère du marché						Classement BE
	Belgique	France	Allemagne	Luxembourg	Pays-Bas	Royaume-Uni	
0,5	8 €	18 €	20 €	4 €	9 €	6 €	3
1	13 €	18 €	20 €	4 €	9 €	6 €	3
5	18 €	17,5 €	26 €	18 €	16 €	11 €	4
10	28 €	21 €	31 €	31 €	16 €	13 €	4

Tableau 8 : comparaison avec les pays voisins de l'offre la moins chère, octobre 2020 (Source : IBPT)

## 5.2 Problèmes possibles liés à l'extension

### 5.2.1. Introduction

Historiquement, le tarif social du service universel n'était appliqué qu'à la téléphonie fixe. Par la loi du 10 juillet 2012, des réductions sociales d'une part sur l'abonnement et d'autre part sur les appels ont été accordées sur les « services publics de communications électroniques » quel que soit le réseau utilisé. Toutefois, le bénéficiaire doit toujours choisir entre une réduction d'abonnement pour la téléphonie ou pour l'internet. Les deux ne peuvent donc pas être combinés. Le code prévoit désormais à nouveau la possibilité d'étendre la portée du service universel à la téléphonie mobile, lorsqu'une telle mesure est nécessaire pour garantir la participation des citoyens à la vie sociale et économique. Si l'on étendait à nouveau la portée du service universel à la téléphonie mobile, cela pourrait poser un certain nombre de problèmes.

Il ne faut pas non plus oublier que l'extension éventuelle aux services mobiles dans le cadre du service universel doit être examinée conjointement avec les autres dossiers du service universel, à savoir l'octroi automatique et l'indexation des tarifs sociaux du service universel. L'effet cumulé des

différents dossiers pourrait avoir un impact financier considérable sur les opérateurs. En effet, une charge trop lourde pour les opérateurs peut se traduire par une augmentation des prix pour un client moyen et peut entraîner l'activation du fonds pour le service universel. En pratique, comme de nombreux clients des tarifs sociaux du service universel restent chez Proximus, cela signifie que les opérateurs alternatifs devront indemniser l'opérateur historique. Et ce, alors que la comparaison des prix montre justement que les petits opérateurs alternatifs offrent souvent les tarifs les plus avantageux. Cela ne serait donc pas nécessairement bénéfique pour la concurrence puisque ces opérateurs alternatifs seraient non seulement également obligés d'offrir des tarifs sociaux une fois qu'ils auraient atteint le seuil de chiffre d'affaires pour l'offre obligatoire de tarifs sociaux (cinquante millions d'euros en ce qui concerne les services de communications électroniques accessibles au public), mais ils seraient également obligés de contribuer au fonds pour le service universel. C'est la raison pour laquelle l'on peut partir du principe que l'activation du fonds sera le sujet de toutes sortes de différends juridiques pouvant traîner pendant des années, et donc créer de l'incertitude dans le secteur. De plus, les charges administratives liées à l'activation d'un tel fonds sont considérables. Tout d'abord, il convient d'établir des modèles de coûts pour les différents produits. Ensuite, il faut vérifier s'il est question d'un coût net et dans quelle mesure celui-ci doit être considéré comme déraisonnable. Enfin, il y a lieu de calculer quelle devra être la contribution nette de chaque prestataire de tarifs sociaux au fonds.

Afin d'éviter ces problèmes avec le calcul des coûts nets, l'activation éventuelle du fonds et les éventuels différends juridiques, l'on peut envisager de conclure un accord avec le secteur, afin qu'ils continuent d'offrir des tarifs sociaux mobiles sur une base volontaire, mais donc pas en tant que partie du service universel. En ce qui concerne l'internet fixe, l'on peut aussi éventuellement réfléchir au développement d'un produit d'internet fixe social spécifique à un tarif abordable. Celui-ci pourrait être offert dans un premier temps sur une base volontaire, pour ensuite être ancré dans la loi.

### **5.2.2 Impact sur la disponibilité des autres services**

Tout d'abord, il y a évidemment le problème pratique, compte tenu de la réglementation actuelle, de savoir qui, au sein d'un ménage (sauf s'il s'agit d'un ménage composé d'une personne isolée), bénéficiera du tarif social du service universel sur son abonnement mobile. En dehors de toute réduction sur les frais de communication, le fait d'opter pour le tarif social du service universel sur un abonnement mobile implique que la personne concernée ne pourra plus bénéficier d'un tarif social du service universel sur l'abonnement de téléphonie fixe ou d'internet fixe.

Supposons qu'un parent opte pour le tarif social du service universel sur son abonnement mobile, cela signifie concrètement qu'il ne peut plus bénéficier d'un tarif social du service universel sur l'abonnement d'internet fixe. Dans le pire des cas, cela peut avoir pour conséquence que le ménage en question ne puisse plus se permettre l'internet fixe en raison de la perte du tarif social du service universel. À l'heure actuelle, une connexion Internet fixe dans un ménage est indispensable, et encore plus dans un ménage avec des enfants. Pendant la crise du coronavirus, il est apparu clairement qu'une connexion Internet fixe est indispensable, entre autres pour l'enseignement numérique et le télétravail.

Bien entendu, sans connexion Internet fixe, il n'y a pas d'accès au Wi-Fi. Le Wi-Fi permet d'utiliser son appareil mobile gratuitement, ou du moins à bien moindre coût (voir 5.2.4). Il n'est donc pas exclu que l'extension des tarifs sociaux du service universel à un abonnement mobile se fasse au détriment de la disponibilité de la connexion Internet fixe essentielle au sein d'un ménage, ce qui pourrait avoir un impact social négatif (voir annexe 2).

### 5.2.3 Contrôle

Enfin, l'extension de la portée du service universel à la téléphonie mobile posera des problèmes en termes de contrôle lors de l'éventuel octroi automatique des tarifs sociaux du service universel.

En général, un ménage dispose d'une seule ligne téléphonique fixe et/ou d'une seule connexion Internet fixe pour l'ensemble du ménage. Il est donc facile d'attribuer la réduction du tarif social du service universel pour le ménage soit à la téléphonie fixe, soit à l'internet fixe, puisque la réduction ne peut être appliquée qu'une seule fois. D'autre part, les ménages ont de plus en plus souvent plusieurs abonnements mobiles, qui ne sont pas tous souscrits auprès du même opérateur.

S'il est décidé d'appliquer le tarif social du service universel aux communications mobiles, la difficulté sera de déterminer qui, au sein du ménage, bénéficiera de la réduction et sur quelle base. Si tous les membres du ménage ont un abonnement auprès du même opérateur, il sera peut-être encore possible d'accorder le tarif social du service universel une seule fois pour le ménage. Si, en revanche, les abonnements ont été souscrits auprès de différents opérateurs, il sera beaucoup plus compliqué de déterminer qu'un autre membre du ménage a déjà bénéficié de la réduction pour le tarif social du service universel auprès d'un autre opérateur.

### 5.2.4 Alternatives

Plus de 80 %<sup>21</sup> de la consommation mobile (appels et données) se fait à l'intérieur, principalement au domicile, au bureau ou à l'école. Il y a souvent du Wi-Fi disponible sur lequel on peut se rabattre (gratuitement ou à bien moindre coût).

L'enquête annuelle<sup>22</sup> de l'IBPT montre que l'utilisation des services OTT continue de croître de manière constante. L'utilisation de la téléphonie Internet continue d'augmenter, tandis que l'utilisation de la téléphonie fixe a tendance à diminuer (59 % en 2019 à 53 % en 2020) et passe même en dessous du niveau de la téléphonie Internet (53 % en 2019 à 57 % en 2020).

Aujourd'hui, une majorité de Belges utilisent déjà toutes sortes d'applications mobiles telles que WhatsApp, Skype, Facetime, etc. pour entrer en contact les uns avec les autres. Le marché des services de téléphonie ou de messagerie via Internet est dominé par deux services : WhatsApp (94 %) et Facebook Messenger (77 %). Ces alternatives sont presque toujours gratuites. Tout d'abord, parce que certains opérateurs de téléphonie mobile ne facturent pas ces applications populaires dans le panier de données (zero rating). Soit parce que l'on ne dépasse pas le volume de données fixe à la maison et que l'on communique via le Wi-Fi, soit enfin parce que l'appareil mobile est utilisé au bureau/à l'école où le Wi-Fi est disponible gratuitement. De plus en plus d'utilisateurs (77 %) optent pour des produits Internet fixes sans limite de volume, et pour les services Internet fixes limités<sup>23</sup>, les forfaits sont souvent plusieurs fois plus élevés (souvent avec un facteur d'au moins 10) que pour un abonnement mobile moyen.

## 5.3 Benchmark européen

Il convient tout d'abord de noter que, dans la plupart des États membres européens, il n'existe pas de tarifs sociaux du service universel. Sur la base de Cullen<sup>24</sup>, nous pouvons identifier 5 pays qui offrent des tarifs sociaux réglementés pour le service universel. Entre-temps, le Portugal a mis fin au paiement des tarifs sociaux du service universel. Le tableau ci-dessous ne reprend donc que les

<sup>21</sup> Lightreading, 5G isn't going indoors anytime soon, août 2019

<sup>22</sup> IBPT, enquête consommateurs, 22 septembre 2020

<sup>23</sup> Scarlet poco, 50 GB, Proximus start 100 GB, VOO solo light 100GB, Telenet basic 150 GB

<sup>24</sup> Cullen International, USO social tariffs, 3 February 2021



pays où les tarifs sociaux réglementés pour le service universel s'appliquent. En Autriche, les tarifs sociaux mobiles sont proposés sur une base volontaire, comme c'est le cas dans notre pays. En France, en Allemagne et en Irlande, l'opérateur historique propose des tarifs sociaux sur une base volontaire pour les services fixes.

Pays	Description du tarif social du service universel	Portée	Bénéficiaires
Danemark	Service de téléphonie textuelle sur Internet et sur PC à des tarifs nationaux Connexion Internet à un abonnement PSTN standard	Fixe	Personnes handicapées (personnes sourdes, aveugles et malentendantes)
France	Réduction de 5,4 € sur l'abonnement standard Réduction de 16,6 € sur le triple play	Fixe	Chômeurs, personnes handicapées et vétérans de guerre
Italie	50 % de réduction sur l'abonnement 30 minutes gratuites  20 GB/mois et 50 SMS/jour au meilleur prix disponible avec un prix maximum de 50 % d'une offre comparable  2 000 min + 10 GB/mois au meilleur prix disponible avec un maximum de 50 % d'une offre comparable	Fixe  Mobile	Ménages dont le revenu est inférieur à 8 112 €  Ménages avec une personne sourde  Ménages avec une personne totalement ou partiellement aveugle
Pays-Bas	Abonnement de base à la téléphonie fixe à moindre coût (BelBudget)	Fixe	Pas de critères mais vise les groupes à faibles revenus
Portugal	A pris fin le 31 mai 2019	Fixe	
Espagne	95% de réduction sur l'abonnement 70 % de réduction sur le raccordement et l'installation de l'équipement terminal	Fixe	Les pensionnés dont les revenus sont inférieurs à un certain seuil

**Tableau 9 : aperçu des pays offrant des tarifs sociaux pour le service universel (Source : Cullen International)**

L'enquête montre d'abord que les tarifs sociaux du service universel ne concernent que les services fixes, sauf en Italie, où les tarifs sociaux du service universel mobile ne concernent que les personnes sourdes et les personnes aveugles. Aucun autre pays ne prévoit de tarifs sociaux réglementés pour le service universel sur les services mobiles. Ensuite, nous pouvons observer que, de manière générale, les allocations en Belgique ne sont certainement pas inférieures à ce qui est d'usage dans les pays où les tarifs sociaux du service universel s'appliquent également. Enfin, nous constatons que le champ d'application des bénéficiaires des tarifs sociaux du service universel en Belgique est aujourd'hui déjà beaucoup plus large que dans n'importe quel autre pays.

## 5.4 Conclusion de l'extension possible aux services mobiles

Tout d'abord, l'IBPT tient à souligner l'importance du système actuel des tarifs sociaux du service universel pour la téléphonie fixe et certainement pour l'internet fixe. Ce système permet de garantir l'accès à la téléphonie fixe et surtout à l'internet, mais aussi de faire en sorte que chacun puisse participer à la vie sociale et économique à un tarif abordable, afin de réduire autant que possible la fracture numérique.

En ce qui concerne l'extension éventuelle des tarifs sociaux du service universel aux services mobiles, les analyses, tant pour les profils inférieurs que pour les profils moyens, montrent qu'il existe un large éventail d'offres disponibles sur le marché, tant en termes d'accessibilité financière que de choix de l'opérateur et de solution proposée (postpaid ou prepaid). Pour un coût mensuel de 15 €, il existe sur le marché des offres proposant un volume de données de 5 GB et des minutes d'appel et des SMS quasi illimités. D'où l'importance pour l'utilisateur final de vérifier, sur la base de son profil d'utilisation via le simulateur tarifaire ([meilleurtarif.be](http://meilleurtarif.be)), si une offre meilleure et moins chère n'est pas disponible sur le marché. En outre, l'évolution de l'indice des prix mobiles montre une tendance à la baisse depuis des années. Par rapport à nos pays voisins, les prix en Belgique pour les profils inférieurs se situent dans la moyenne. Aujourd'hui, dans l'Union européenne, cinq pays, outre la Belgique, proposent des tarifs sociaux réglementés. Seule l'Italie propose des tarifs sociaux réglementés pour les services mobiles, ceux-ci étant toutefois limités aux personnes sourdes et aveugles. Tant l'étendue des groupes cibles que les allocations sont déjà très larges en Belgique par rapport à ces cinq pays.

En tout état de cause, combiner l'octroi automatique des tarifs sociaux du service universel avec une extension du tarif social à la téléphonie mobile dans le cadre du service universel créera des complications supplémentaires et, surtout le contrôle ne sera probablement plus concluant suite à cela. L'impact financier sur les opérateurs doit également être pris en compte. En effet, une charge trop lourde pour les opérateurs peut se traduire par une augmentation des prix pour le client moyen et peut entraîner l'activation du fonds pour le service universel, entraînant ainsi l'éventuel effet négatif décrit ci-dessus.

Sur la base de ces constatations, il ne semble pas que les conditions soient réunies pour étendre le champ d'application des tarifs sociaux du service universel aux abonnements mobiles, conformément au droit européen.

Bien entendu, cela ne signifie pas que les autorités ne peuvent pas prendre d'autres initiatives pour favoriser l'inclusion sociale, même pour les services mobiles. Ces initiatives doivent être entreprises soit sur une base volontaire, et donc indépendamment de l'instrument du service universel (et du fonds pour le service universel, art. 74/1 LCE), soit sur la base de services d'intérêt général avec des subventions publiques (art. 106, § 4). L'Uitpas, en Flandre, est un exemple de ce type d'initiative bénéficiant de subventions publiques. Aujourd'hui, les principaux opérateurs mobiles (BASE, Proximus, Telenet et VOO) proposent un tarif social pour les services mobiles sur une base volontaire. Il reste donc important d'encourager les opérateurs à continuer à proposer un tarif social pour les services mobiles sur une base volontaire.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil

## Annexe 1 : liste des plans mobiles en vente sur le marché résidentiel belge, par ordre croissant de coût.

Opérateur, plan	Prepaid Postpaid	Abonne- ment /carte prépayée	# GB inclus	# minutes incluses	# SMS inclus
BASE, BASE Myprepaid 5 €	pre	5,00 €	0	0	0
BASE (TURK), BASE Star 5	pre	5,00 €	0	0	0
Belgian Telecom, Be Mobile	post	5,00 €	0	0	0
Jim Mobile carte de recharge (recharge de 5 €)	pre	5,00 €	0	0	0
Carrefour Mobile, Bonus Mobile 6	pre	6,00 €	1	60	50
Youfone, 200 min./SMS + 500 MB	post	7,00 €	0,5	120	80
Edpnet mobile 350min./SMS + 1 GB données	post	8,00 €	1	0	0
Neibo Blabla	post	8,00 €	0	500	∞
Neibo Mix Budget	post	8,00 €	1	250	∞
Neibo Surf	post	8,00 €	2	0	0
Scarlet, Mobile Red	post	8,00 €	0,5	300	∞
Carrefour Mobile, Bonus Mobile 9	pre	9,00 €	2	120	50
Youfone, 200 min./SMS + 1 GB	post	9,00 €	1	120	80
United Telecom, U Start	post	9,99 €	0,49	100	100
BASE, BASE Myprepaid 10 €	pre	10,00 €	1	∞	250
BASE (TURK), BASE DINAMIK 10	pre	10,00 €	0	0	500
BASE (TURK), BASE Star 10	pre	10,00 €	0	45	0
Jim Mobile carte de recharge (recharge de 10 €)	pre	10,00 €	0	20	0
Lycamobile, Belgium Plan S	pre	10,00 €	1	400	500
Mobile Vikings, Abonnement 10 € (1 GB + 150 Min.)	post	10,00 €	1	1 950	∞
Mobile Vikings, 10 € appels supplémentaires	pre	10,00 €	0,5	∞	∞
Mobile Vikings, 10 € données supplémentaires	pre	10,00 €	1	∞	∞
Orange, Go Light	post	10,00 €	1,5	150	∞
Orange, Tempo Easy-Recharge 10 €	pre	10,00 €	0	0	0
Orange, Tempo Giga-Recharge 10 €	pre	10,00 €	1	0	500
Proximus, Pay&Go + 10 €	pre	10,00 €	0,1	10	500
Proximus, Pay&Go + 10 € (recharge en ligne)	pre	10,00 €	0,49	10	∞
Proximus, Mobile 10	post	10,00 €	0,24	90	∞
Youfone, Unlimited min./SMS + 500 MB	post	10,00€	0,5	∞	∞
Youfone, 200 min./SMS + 5 GB	post	10,00 €	5	120	80
Youfone, 200 min./SMS + 3 GB	post	11,00 €	3	120	80
Carrefour Mobile, Bonus Mobile 12	pre	12,00 €	3	180	50
Edpnet mobile appels et SMS illimités + 1 GB données	post	12,00 €	1	∞	∞
Mobile Vikings, Abonnement 12 € (2 GB + 150 Min.)	post	12,00 €	2	1 950	∞

Opérateur, plan	Prepaid Postpaid	Abonnement /carte prépayée	# GB inclus	# minutes incluses	# SMS inclus
Neibo Mix Zen	post	12,00 €	2	500	∞
Neibo Blabla Max	post	12,00 €	0	∞	∞
VOO, Hero 2 GB	post	14,00 €	2	500	500
BASE, 15 Based on you + Unlimited calling	post	15,00 €	3	∞	∞
BASE, BASE Myprepaid 15 €	pre	15,00 €	4	∞	1 000
BASE (TURK), BASE EKO	post	15,00 €	1	∞	100
BASE (TURK), BASE DINAMIK 15	pre	15,00 €	0,1	0	∞
BASE (TURK), BASE Star 15	pre	15,00 €	0	90	0
Jim Mobile carte de recharge (recharge de 15 €)	pre	15,00 €	0	40	0
Lycamobile, Belgium Plan Gold	pre	15,00 €	5	50	3 000
Lycamobile, Belgium Plan Star	pre	15,00 €	4	1 500	750
Mobile Vikings, Abonnement 15 € (5 GB + min. illimitées)	post	15,00 €	5	∞	∞
Mobile Vikings, 15 € appels supplémentaires	pre	15,00 €	2	∞	∞
Mobile Vikings, 15 € données supplémentaires	pre	15,00 €	4	∞	∞
Orange, Tempo Easy-Recharge 15 €	pre	15,00 €	0	0	0
Orange, Tempo Easy - carte de recharge 15 €	pre	15,00 €	0	0	0
Orange, Tempo Giga-Recharge Data 15 €	pre	15,00 €	4	0	4 000
Proximus, Pay&Go + 15 €	pre	15,00 €	0,24	20	∞
Proximus, Pay&Go + 15 € (recharge en ligne)	pre	15,00 €	3	20	∞
Proximus, Mobilus S	post	15,99 €	2	120	∞
Proximus, Mobilus S Full Control	post	15,99 €	2	120	∞
Edpnet mobile 350 min./SMS + 5 GB données	post	16,00 €	5	0	0
Neibo Mix Comfort	post	16,00 €	6	∞	∞
Neibo Surf Max	post	16,00 €	10	0	0
Scarlet, Mobile Hot	post	18,00 €	6	∞	∞
Youfone, 200 min./SMS + 10 GB	post	18,00 €	10	120	80
Proximus, Epic Stories	post	19,99 €	3	90	∞
United Telecom, U Connect	post	19,99 €	0,98	150	1 000
BASE, 20 Based on you	post	20,00 €	8	∞	∞
BASE (TURK), BASE DINAMIK 20	pre	20,00 €	0,24	0	∞
BASE (TURK), BASE Star 20	pre	20,00 €	0	135	0
Edpnet mobile appels et SMS illimités + 5 GB données	post	20,00 €	5	∞	∞
Jim Mobile, carte de recharge (recharge de 20 €)	pre	20,00 €	0	60	0
Lycamobile, Belgium Plan M	pre	20,00 €	10	3 000	3 000

Opérateur, plan	Prepaid Postpaid	Abonnement /carte prépayée	# GB inclus	# minutes incluses	# SMS inclus
Mobile Vikings, Abonnement 20 € (7GB + min. illimitées)	post	20,00 €	7	∞	∞
Mobile Vikings, 20 € appels supplémentaires	pre	20,00 €	3	∞	∞
Mobile Vikings, 20 € données supplémentaires	pre	20,00 €	6	∞	∞
Orange, Go Plus	post	20,00 €	8	∞	∞
Orange, Giga-Recharge 20 €	pre	20,00 €	7	0	5 000
Orange, Tempo Easy-Recharge 20 €	pre	20,00 €	0	0	0
Telenet, Telenet Mobile	post	20,00 €	3	∞	∞
VOO, Hero 2 GB - appels & SMS illimités	post	22,00 €	2	∞	∞
VOO, Hero 10 GB	post	22,00 €	10	500	500
Youfone, 200 min./SMS + 15 GB	post	22,00 €	15	120	80
Edpnet mobile 350min./SMS + 10 GB données	post	24,00 €	10	0	0
Neibo Mix Relax	post	24,00 €	12	∞	∞
Proximus, Epic Beats	post	24,99 €	4	120	∞
Youfone, Unlimited min./SMS + 15 GB	post	25,00 €	15	∞	∞
Mobile Vikings, Abonnement 25 € (12 GB + min. illimitées)	post	25,00 €	12	∞	∞
BASE, BASE Myprepaid 25 €	pre	25,00 €	8	∞	5 000
Lycamobile, Belgium Plan L	pre	25,00 €	15	3 000	3 000
Mobile Vikings, 25 € appels supplémentaires	pre	25,00 €	4	∞	∞
Mobile Vikings, 25 € données supplémentaires	pre	25,00 €	8	∞	∞
Proximus, Pay&Go + 25 €	pre	25,00 €	0,49	50	∞
Proximus, Pay&Go + 25 € (recharge en ligne)	pre	25,00 €	5	50	∞
Proximus, Mobilus M	post	26,99 €	10	∞	∞
Proximus, Mobilus M FullControl	post	26,99 €	10	∞	∞
Edpnet mobile appels et SMS illimités + 10 GB données	post	28,00 €	10	∞	∞
BASE, 29 Based on you	post	29,00 €	16	∞	∞
Carrefour Mobile, Maxxx 29	pre	29,00 €	3	3 000	3 000
Mobile Vikings, Abonnement illimité 29 €	post	29,00 €	20	∞	∞
United Telecom, U To All	post	29,99 €	1,95	300	2 000
BASE (TURK), BASE RELAX	post	30,00 €	2,93	∞	150
BASE (TURK), BASE DINAMIK 30	pre	30,00 €	0,49	0	∞
BASE (TURK), BASE Star 30	pre	30,00 €	0	225	0
Lycamobile, Belgium Plan XL	pre	30,00 €	20	3 000	3 000
Orange, Go Intense	post	30,00 €	15	∞	∞
VOO, Hero 10 GB - appels & SMS illimités	post	30,00 €	10	∞	∞
Neibo Mix Max	post	32,00 €	24	∞	∞
Lycamobile, Belgium Plan XXL	pre	35,00 €	30	3 000	3 000
VOO, Hero 27 GB	post	36,00 €	27	500	500
Proximus, Mobilus L	post	36,99 €	15	∞	∞

Opérateur, plan	Prepaid Postpaid	Abonnement /carte prépayée	# GB inclus	# minutes incluses	# SMS inclus
Proximus, Mobilus L FullControl	post	36,99 €	15	∞	∞
Proximus, Epic videos	post	37,99 €	4	∞	∞
United Telecom, U To All Unlimited	post	39,99 €	2,93	2 000	2 000
BASE, Based Unlimited	post	40,00 €	25	∞	∞
Lycamobile, Belgium Plan Unlimited	pre	40,00 €	35	3 000	3 000
Orange, Go Unlimited	post	40,00 €	30	∞	∞
VOO, Hero 27 GB - appels & SMS illimités	post	44,00 €	27	∞	∞
Proximus, Mobilus 5 GB Unlimited	post	49,99 €	100	∞	∞
Orange, Tempo Easy-Recharge 50 €	pre	50,00 €	0,1	10	500

## Annexe 2 : Statistiques inclusion numérique

### 1. Internet fixe

En Belgique, près de neuf ménages sur dix (89,7 %) possédaient une connexion Internet à domicile en 2019. Notre pays se situe ainsi pile dans la moyenne européenne (89,7 %), bien qu'un certain nombre de nos pays voisins enregistrent de meilleurs chiffres.



Figure 3 : ménages avec connexion Internet (Source : SPF Économie, Eurostat)

En Belgique, pratiquement tous les ménages comptant au moins un enfant (93,4 %) disposent de l'internet fixe, tandis que ce pourcentage est légèrement inférieur pour les ménages sans enfant (86,6 %)<sup>25</sup>.

Les ménages restants (1 sur 10) sans connexion à l'internet fixe varient en termes de niveau de revenus. Ce pourcentage est plus élevé (29 %) chez les ménages ayant un revenu mensuel inférieur à 1 200 €, mais est pratiquement négligeable chez les ménages ayant un revenu mensuel net supérieur à 3 000 € (1 %).

<sup>25</sup> Baromètre de la société de l'information 2020, SPF Économie, p. 25

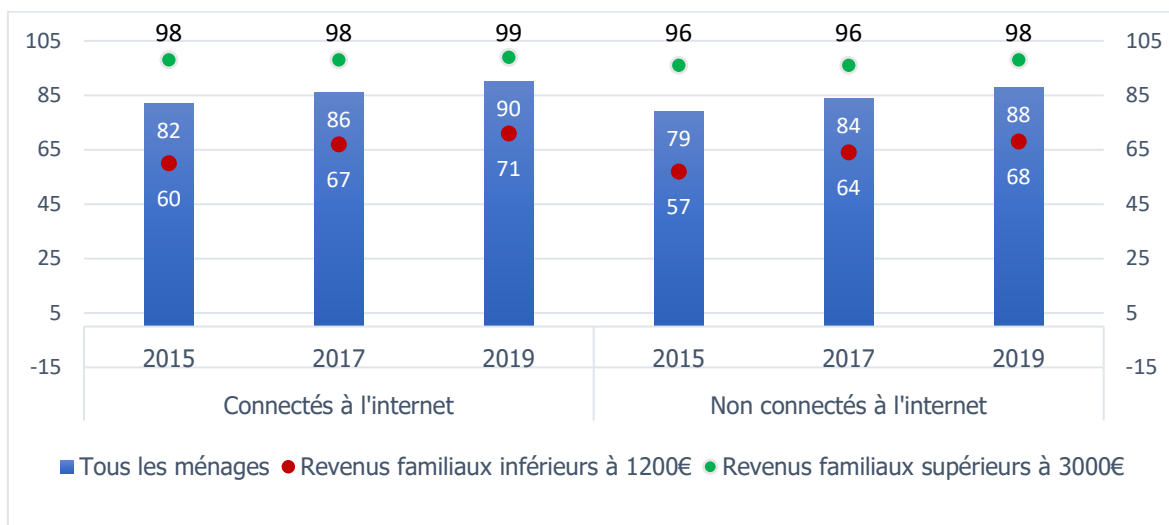


Figure 4 : évolution des pourcentages de connexion Internet au domicile selon le niveau de revenus (Source : Fondation Roi Baudouin)

Lorsque nous nous penchons sur la composition du ménage, nous constatons que 22 % des personnes seules et 9 % des parents sans enfant n’avaient pas de connexion à l’internet en 2019.

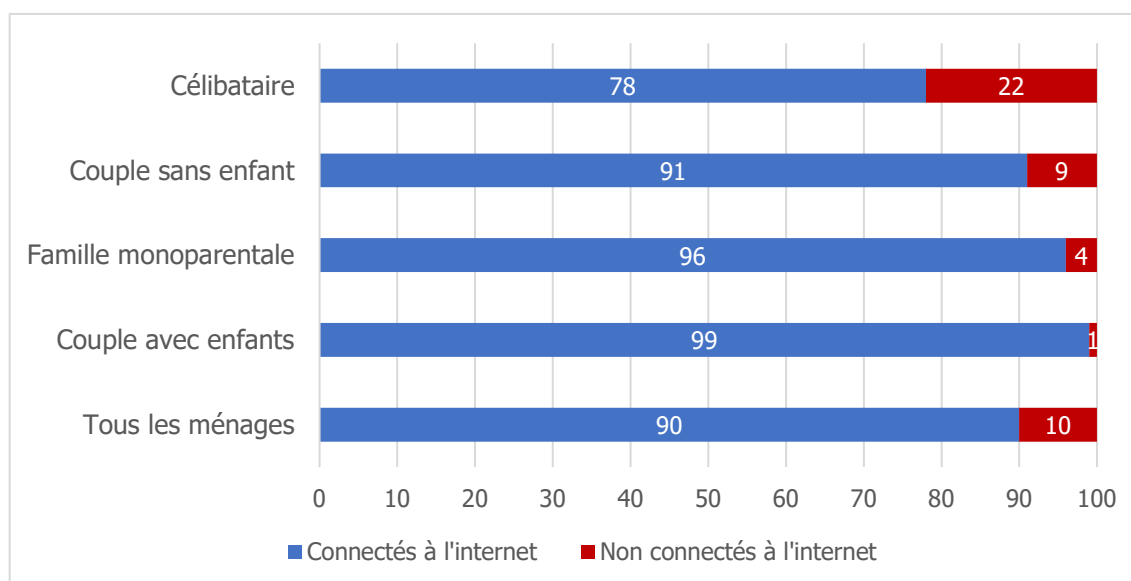


Figure 5 : Pourcentages de connexion à Internet au domicile selon le type de ménage, en % des ménages (Source : Eurostat, calculs CIRTES)

## 2. Internet mobile

Lorsque nous observons ensuite les pourcentages des personnes qui disposent uniquement d’un smartphone pour leur connexion à l’internet, nous constatons que 21 % des personnes ayant un

revenu inférieur à 1 900 € surfent sur l'internet uniquement à l'aide d'un smartphone, contre seulement 4 % des personnes ayant un revenu supérieur à 3 000 €<sup>26</sup>.

<b>Niveau d'instruction</b>	<b>Bas</b>	<b>Moyen</b>	<b>Elevé</b>	
Individus 16-74 ans	10	7	2	
Individus 16-24 ans	12	4	2	
Individus 25-54 ans	16	10	3	
Individus 55-74 ans	5	3	2	
<b>Revenus familiaux*</b>	<b>Moins de 1200 €</b>	<b>Entre 1200 € et 1900 €</b>	<b>Entre 1900 € et 3000 €</b>	<b>Plus de 3000 €</b>
	12	9	6	4

*Tableau 10 : pourcentages de personnes possédant uniquement un smartphone pour leur connexion Internet en 2018 (% des ménages) (Source : Statbel, calculs CIRTES)*

En soi, ces chiffres sont interpellants quand on sait que le smartphone limite les possibilités d'usages plus complexes et plus sophistiqués dans le cadre, notamment, de démarches scolaires, professionnelles et/ou administratives. Ainsi, bien qu'un smartphone soit un outil facile à utiliser pour un certain nombre de démarches simples (obtenir un horaire de train, tram ou bus, effectuer des opérations bancaires), il ne peut être considéré comme une alternative à l'ordinateur. Il reste donc important de d'abord miser sur la réduction de la fracture numérique pour l'internet fixe.

<sup>26</sup> Inclusion numérique, baromètre de l'inclusion numérique, 2020, VUB, UCL et Fondation Roi Baudouin