

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 22 octobre 2024
concernant la comparaison des tarifs des services fixes
et des packs convergents sur le marché résidentiel
[Tarifs appliqués au 3^{ème} trimestre 2024]**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Résumé	3
1.1.	Méthodologie et profils	3
1.2.	Services fixes et convergents en Belgique	7
1.3.	Conclusions	17
2.	Profils fixes et convergents	18
2.1.	Remarques préliminaires.....	18
2.2.	Page dédiée aux résultats	18
3.	Les résultats par profil en un coup d’œil	19
3.1.	Lieve, célibataire sans mobile.....	19
3.2.	Anna et Gabrielle, couple sans mobile	22
3.3.	Niels et Léo, famille monoparentale sans mobile.....	25
3.3.1.	<i>Solution Internet et TV classique avec décodeur.....</i>	<i>25</i>
3.3.2.	<i>Solution Internet et TV via app</i>	<i>26</i>
3.3.3.	<i>Comparaison des deux types de solutions</i>	<i>27</i>
3.3.3.1.	Comparaison des coûts mensuels moyens.....	27
3.3.3.2.	Comparaison des vitesses associées	28
3.4.	Louise et Thomas, couple aux besoins moyens.....	30
3.5.	Caroline et Jules, couple aux besoins intensifs	35
3.6.	Nadine et Jonas, couple aux besoins limités	40
3.7.	Etienne – Célibataire aux besoins classiques.....	42
3.8.	Arthur, Els, Nelle et Lucas – Famille aux besoins moyens.....	44
3.8.1.	<i>Solution Internet, mobiles et TV classique avec décodeur</i>	<i>44</i>
3.8.2.	<i>Solution Internet, mobiles et Tv via app</i>	<i>45</i>
3.8.3.	<i>Comparaison des deux types de solutions</i>	<i>47</i>
3.9.	Izza, Benoît, Pablo et Thalia – Famille aux besoins élevés	48
3.9.1.	<i>Solution Internet, mobiles et Tv classique avec décodeur</i>	<i>48</i>
3.9.2.	<i>Solution Internet, mobiles et Tv via app</i>	<i>49</i>
3.9.3.	<i>Comparaison des deux types de solutions</i>	<i>50</i>
3.10.	Conclusion.....	51
Annexe 1.	Méthodologie	53
1.	Introduction du concept de « profils de foyers ».....	53
2.	Spécificités de l’étude nationale.....	54
3.	Les profils étudiés.....	56
Annexe 2.	Changer de plan et/ou d’opérateur	59
1.	En services mobiles	59
2.	En services fixes et convergents.....	59

1. Résumé

1. Chaque année, l'IBPT publie une comparaison nationale des prix relative au marché des télécommunications. Les différents axes ayant motivé l'approche des profils de foyers sont les suivants :
 - Donner de la visibilité à l'ensemble des opérateurs actifs sur le marché résidentiel belge (marques primaires, marques secondaires et marques alternatives),
 - Montrer le coût des plans tarifaires actuellement disponibles à la vente,
 - Montrer les alternatives possibles en termes d'offres mais également en termes de types de solutions possibles (packs, combinaison de solutions standalone ou solutions panachées),
 - Stimuler la concurrence entre opérateurs et mettre en évidence le dynamisme et l'évolution du marché télécom.
2. Ce résumé présente brièvement la méthodologie et les profils étudiés (1.1.), les services fixes et convergents en Belgique (1.2.) et les conclusions (1.3.).

1.1. Méthodologie et profils

3. La méthodologie utilisée par l'IBPT pour procéder à l'étude de prix prend comme angle d'attaque la demande, c'est-à-dire les besoins que les différents types d'utilisateurs désirent satisfaire.
4. Les profils étudiés visent à refléter la réalité de la société en prenant en considération une large variété d'usages, que ceux-ci concernent des personnes pour lesquelles la minimisation des dépenses est essentielle ou bien des consommateurs dont le budget est plus conséquent. De même, les classements permettent de montrer différentes catégories d'offres et de marques, allant d'offres d'entrée de gamme aux offres dites premium.
5. Après 3 années d'utilisation, il était nécessaire de revoir ces profils en fonction des nouveaux usages et consommations : augmentation de l'usage de la data mobile et du haut débit fixe, investissements du secteur dans les infrastructures (fibre, 5G,...), développement du streaming et de la tv via app,... Ces profils ont donc fait l'objet d'ajustements et d'une consultation de secteur au cours du premier semestre 2024¹. En raison des évolutions des profils par rapport à la dernière publication, aucune comparaison n'est donc possible avec les éditions précédentes.
6. Ce premier volet de l'étude porte sur les services fixes et sur les packs convergents. Un second volet la complètera et aura pour objet les services mobiles postpayés vendus en standalone.
7. Voici une brève description des 9 foyers dont les besoins font l'objet de cette étude². Ceux-ci peuvent être rencontrés soit par des services fixes (Internet fixe et/ou téléphonie fixe et/ou télévision) soit par un pack convergent c'est-à-dire un pack comportant un ou plusieurs service(s) fixe(s) et au moins un abonnement de téléphonie mobile. La qualification « sans

¹ Celle-ci est disponible sur notre site web : <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/communication-concernant-les-profil-de-foyers-des-comparaisons-nationales-des-prix>

² Les informations relatives aux 9 profils étudiés sont reprises en détail dans l'annexe 1, point 3.

mobile » se rapporte à des situations où la téléphonie mobile est totalement prise en charge par un employeur (smartphone et abonnement).

<p>Lieve - Célibataire sans mobile</p>		<p>Lieve a uniquement besoin d'une connexion Internet abordable.</p> <p>Exigences minimales : internet – 70 Mbps et volume illimité.</p>
<p>Anna et Gabrielle - Couple sans mobile</p>		<p>Les frais de mobile d'Anna et Gabrielle sont pris en charge par leurs employeurs. A la maison, elles peuvent gérer tous leurs autres besoins avec un accès Internet dont elles font un usage important.</p> <p>Exigences minimales : internet – 300 Mbps et volume illimité.</p>
<p>Niels et Léo - Famille monoparentale sans mobile</p>		<p>Niels est un papa solo qui a besoin d'un accès à la TV et à Internet.</p> <p>Exigences minimales : internet – 50 Mbps et 150 GB, TV avec les chaînes principales.</p>
<p>Louise et Thomas - Couple aux besoins moyens</p>		<p>La priorité télécom de ce jeune couple est de disposer d'un Internet stable avec un volume illimité et de mobiles pour un usage moyen à élevé. Ils souhaitent des services télécoms bon marché.</p> <p>Exigences minimales : internet – 100 Mbps et volume illimité, mobile – 2 cartes SIM de 10 GB et 20 GB et 300 minutes d'appels chacun.</p>
<p>Caroline et Jules - Couple aux besoins intensifs</p>		<p>Ce couple est hyper connecté. Ils ont chacun besoin de 50 GB par mois en mobile, un Internet illimité avec une vitesse d'au moins 300 Mbps.</p> <p>Exigences minimales : internet – 300 Mbps et volume illimité, mobile – 2 cartes SIM de 50 GB.</p>

<p>Nadine et Jonas – Couple aux besoins limités</p>		<p>Nadine et Jonas n'ont besoin que de solutions Internet et mobile avec peu de volumes. Pour la télévision, ils souhaitent la télévision classique avec décodeur.</p> <p>Exigences minimales : internet – 50 Mbps et 150 GB, TV – Télévision avec décodeur, mobile – 2 cartes SIM de 5 GB et 300 minutes d'appels.</p>
<p>Etienne - Célibataire aux besoins classiques</p>		<p>Etienne a besoin des 4 services classiques et en fait un usage moyen.</p> <p>Exigences minimales : internet - 100 Mbps et 150 GB, TV – tv classique avec décodeur, mobile - 10 GB et 300 minutes d'appels, téléphonie fixe.</p>
<p>Arthur, Els, Nelle et Lucas – Famille aux besoins moyens</p>		<p>Cette famille veut impérativement l'Internet, la télévision et du mobile avec des volumes moyens.</p> <p>Exigences minimales : Internet – 100 Mbps et volume illimité, TV – tv avec décodeur ou via app, mobile – 4 cartes SIM de 10 GB et de 300 minutes d'appels.</p>
<p>Izza, Benoît, Pablo et Thalia – Famille aux besoins élevés</p>		<p>Cette famille veut les services télécoms suivants : l'Internet, le mobile et la télévision. L'usage qui en sera fait en termes de volume sera élevé.</p> <p>Exigences minimales : internet – 300 Mbps et volume illimité, TV – tv avec décodeur ou via app, mobile – 4 cartes SIM de 20 GB et 300 minutes d'appels.</p>

Tableau 1 - Profils étudiés, Q3 2024

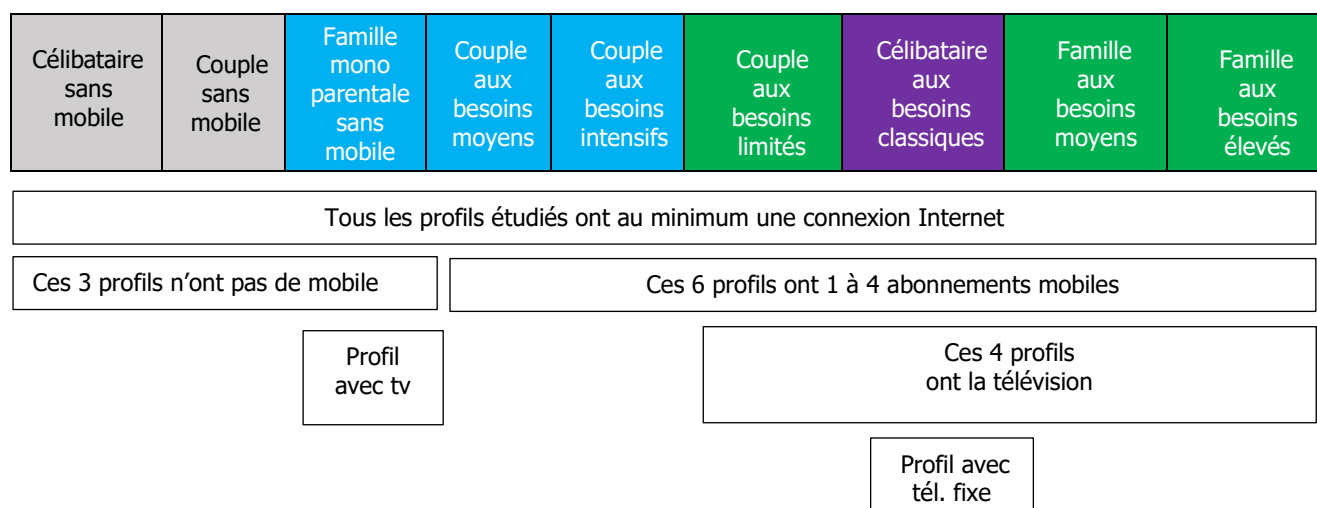
8. Vous pouvez consulter les détails des résultats donnés à ces profils fixes et convergents sur notre site internet³ en cliquant directement sur le(s) profil(s) qui vous intéresse(nt) plus particulièrement.

³ <https://www.ibpt.be/consommateurs/comparaison-nationale-2024---fixes-convergents>

9. Si vous souhaitez connaître les offres correspondant le mieux à vos besoins réels comme l'ont déjà fait 437.213 personnes au cours des 12 derniers mois, surfez sur www.meilleurtarif.be et découvrez, les prix les plus avantageux disponibles sur le marché résidentiel. Le simulateur tarifaire de l'IBPT vous garantit simultanément l'exhaustivité et la neutralité des plans présentés du fait de l'obligation légale qui incombe aux opérateurs d'y encoder leurs plans disponibles à la vente (Cf. l'article 111, §2, 3e alinéa de la loi du 13 juin 2005 LCE).
10. En tant que particulier, vous pouvez vous rendre sur la page « espace client » de votre opérateur et cliquer sur le bouton « meilleur tarif » renvoyant au simulateur tarifaire. Tout se déroule automatiquement: vos données d'utilisation réelles sont utilisées pour comparer et classer les plans tarifaires existants sur le marché. De la sorte, en quelques clics à peine, apparaissent les plans tarifaires qui vous correspondent le mieux triés par ordre croissant de coût⁴.
11. Vous souhaitez changer d'opérateur? Votre numéro d'identification ID Easy Switch figure également dans votre espace client. Quant à vos services mobiles, n'oubliez pas de préciser avant la résiliation à votre nouvel opérateur si vous souhaitez conserver votre numéro actuel⁵.

1.2. Services fixes et convergents en Belgique

12. Les services fixes sont soit vendus seuls (« standalone » dans la suite du document) soit sous la forme de packs résultant de la combinaison de l'Internet fixe et/ou de la télévision et/ou de la téléphonie fixe. On parle de pack « convergent » lorsque celui-ci comprend à la fois des services fixes et des services mobiles.
13. Selon notre rapport statistique⁶, à la fin 2023, les packs incluaient une connexion Internet dans 97,8% des cas. Les packs convergents représentaient quant à eux 67,5% des packs sur le marché résidentiel belge. C'est pourquoi 100% de nos profils ont une connexion Internet et 66,7% d'entre eux ont au moins un composant mobile dans leurs définitions :

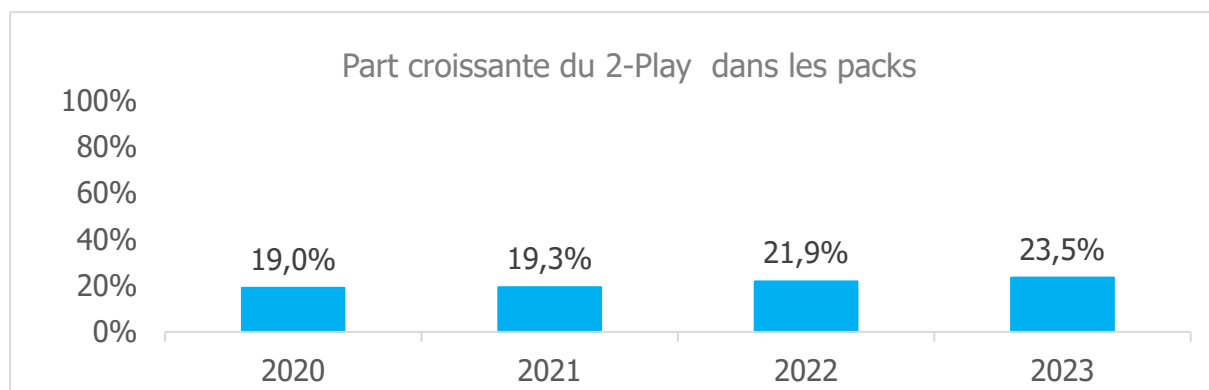


⁴ Pour plus d'informations, veuillez consulter <https://www.ibpt.be/consommateurs/simulateur>

⁵ <https://www.ibpt.be/consommateurs/portabilite-des-numeros-et-de-mail>

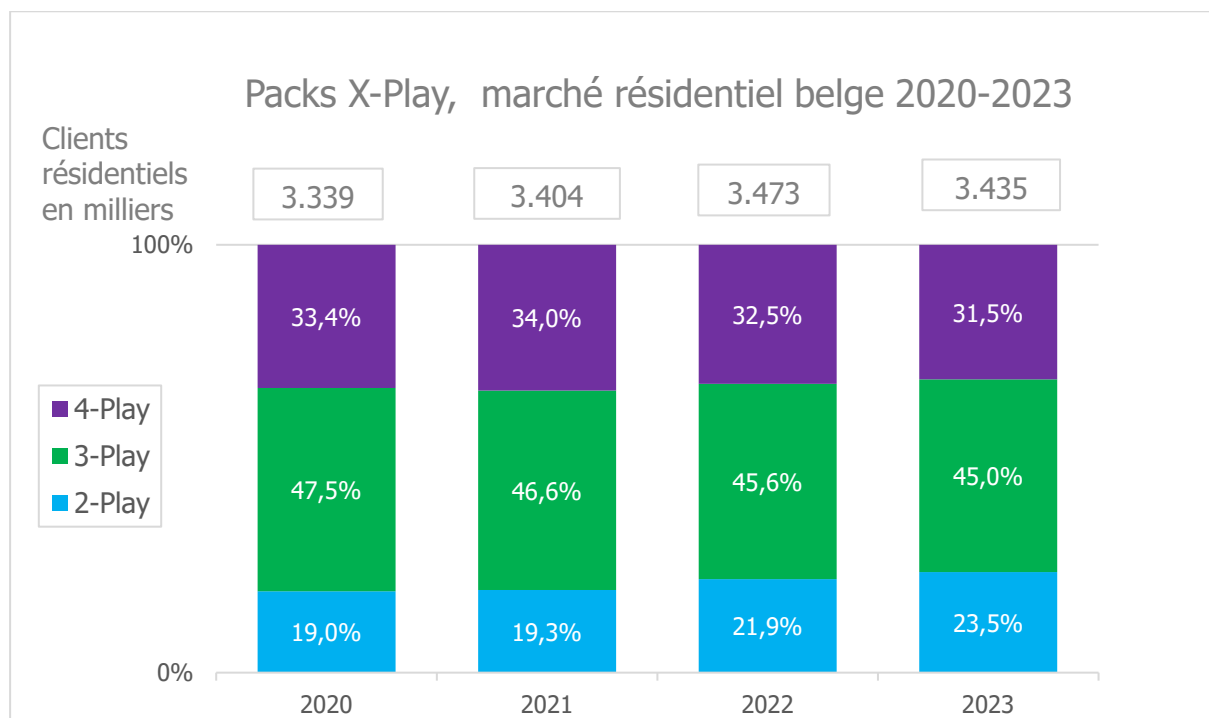
⁶ <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/situation-du-marche-des-communications-electroniques-et-de-la-television-2023>

14. Comme le montre le graphe ci-après, au cours des dernières années, de nombreux consommateurs ont sensiblement diminué le nombre de services inclus dans leurs packs : la part des 2-Play n'a cessé de croître.



Graphe 2 - Evolution de la répartition des packs 2-Play, marché résidentiel belge en 2020-2023 (Source: rapport statistique 2023, IBPT)

15. On constate par ailleurs une pression sur la télévision classique avec décodeur et sur la téléphonie fixe. Nous avons néanmoins conservé un profil classique relatif aux packs 4-Play car les 4 Play représentent encore 31,5% des packs achetés par les consommateurs belges, malgré leur baisse continue.



Graphe 3 - Evolution de la répartition des packs selon le nombre de services compris, marché résidentiel belge en 2020-2023 (Source: rapport statistique 2023, IBPT)

16. Les marques offrant des services télécoms fixes et des packs convergents peuvent être réparties en trois catégories que l'on considérera dans la suite de ce document. Chaque type de marque est associée à un code couleur :
- Les marques primaires des opérateurs disposant d'un réseau d'accès propre (points rouges): Orange⁷, Proximus, Telenet et VOO ;
 - Les marques secondaires de ces mêmes opérateurs (points bleus) : hey! pour Orange⁸, Mobile Vikings et Scarlet pour Proximus, BASE et TADAAM pour Telenet ;
 - Les marques des opérateurs alternatifs ne disposant pas d'un réseau d'accès propre⁹ (points verts) : Cybernet, edpnet¹⁰, Fastfiber, Tchamba Telecom, United Telecom et Yoin.
17. Dans un souci de neutralité, cette comparaison présente l'ensemble de l'offre commerciale résidentielle belge sans préjuger de la couverture territoriale de tel ou tel opérateur. Même si certains opérateurs ont une couverture nationale, on notera que selon la technologie choisie, certains opérateurs auront une couverture territoriale partielle ne desservant pas l'entièreté du territoire belge. Il est donc indispensable que l'utilisateur vérifie la disponibilité effective du service pour la localisation géographique de son raccordement avant de s'engager auprès de son opérateur. Celui-ci peut le faire, notamment, en indiquant son adresse sur les sites de couvertures de l'IBPT¹¹ ou en le vérifiant directement sur les sites web des opérateurs de leurs choix.
18. Le graphe ci-après regroupe les solutions retenues en Q3 2024 comme étant les moins onéreuses proposées par les opérateurs des 3 catégories de marques pour répondre aux besoins des différents profils étudiés.
19. Il permet de visualiser aisément les choix les plus abordables auxquels les consommateurs sont confrontés selon les exigences de leurs besoins télécoms. Dans le cas où la télévision est exigée par le profil, seule la télévision avec décodeur est reprise sur ce graphe récapitulatif¹².

⁷ Suite au rachat de VOO par Orange, Orange est ici considéré comme opérateur possédant un réseau propre d'accès (point rouge). Il s'agit d'une simplification afin de rendre les graphes intelligibles aux lecteurs moyens. En effet, Orange a actuellement un réseau propre uniquement sur le territoire où VOO est actif c-à-d. en Wallonie et dans certaines communes de Bruxelles mais pas en Flandre où Orange utilise le réseau de Wyre/Telenet.

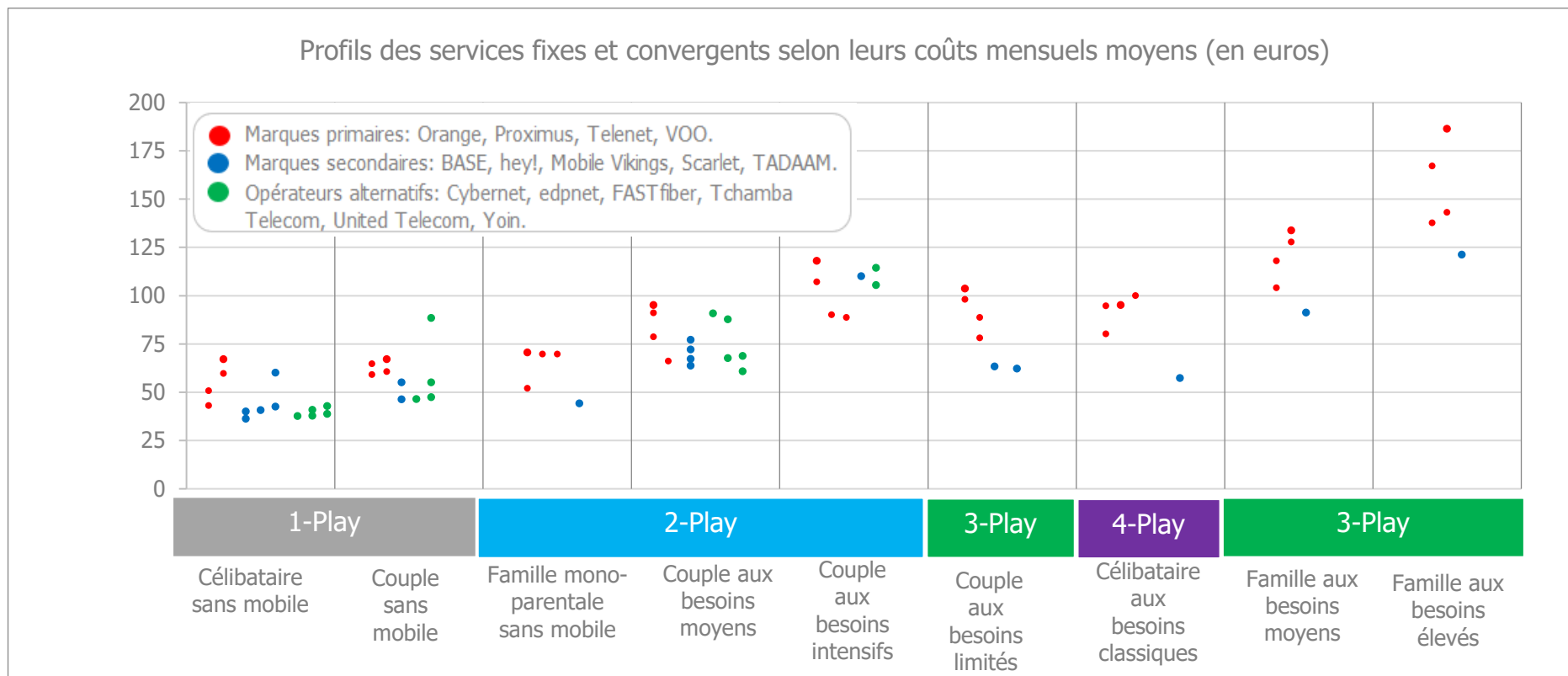
⁸ Orange ayant annoncé la fin de la commercialisation des offres de Zuny au 10 septembre 2024, les offres de cet opérateur ne sont pas prises en compte dans la présente étude. <https://www.heytelecom.be/fr/welcome-hey>

⁹ Pour fournir leurs services télécoms fixes à leurs clients, ces opérateurs utilisent le réseau d'accès fixe d'Orange/VOO, Proximus et/ou de Telenet.

¹⁰ Edpnet ayant été racheté par Citymesh le 6 novembre 2023. Ceci ne change actuellement rien à son statut d'opérateur alternatif.

¹¹ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline?speed=100&level=StatSec&coverType=households&bbox=242460.01387195603.6359596.441960984.753786.799028095,6711133.606755829> et, en ce qui concerne la fibre : https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/ftth?executionState=EXECUTED_AND_PLANNED&layerPostfix=2024Q03&bbox=242460.01387195603.6359596.441960984.753786.799028095,6711133.606755829

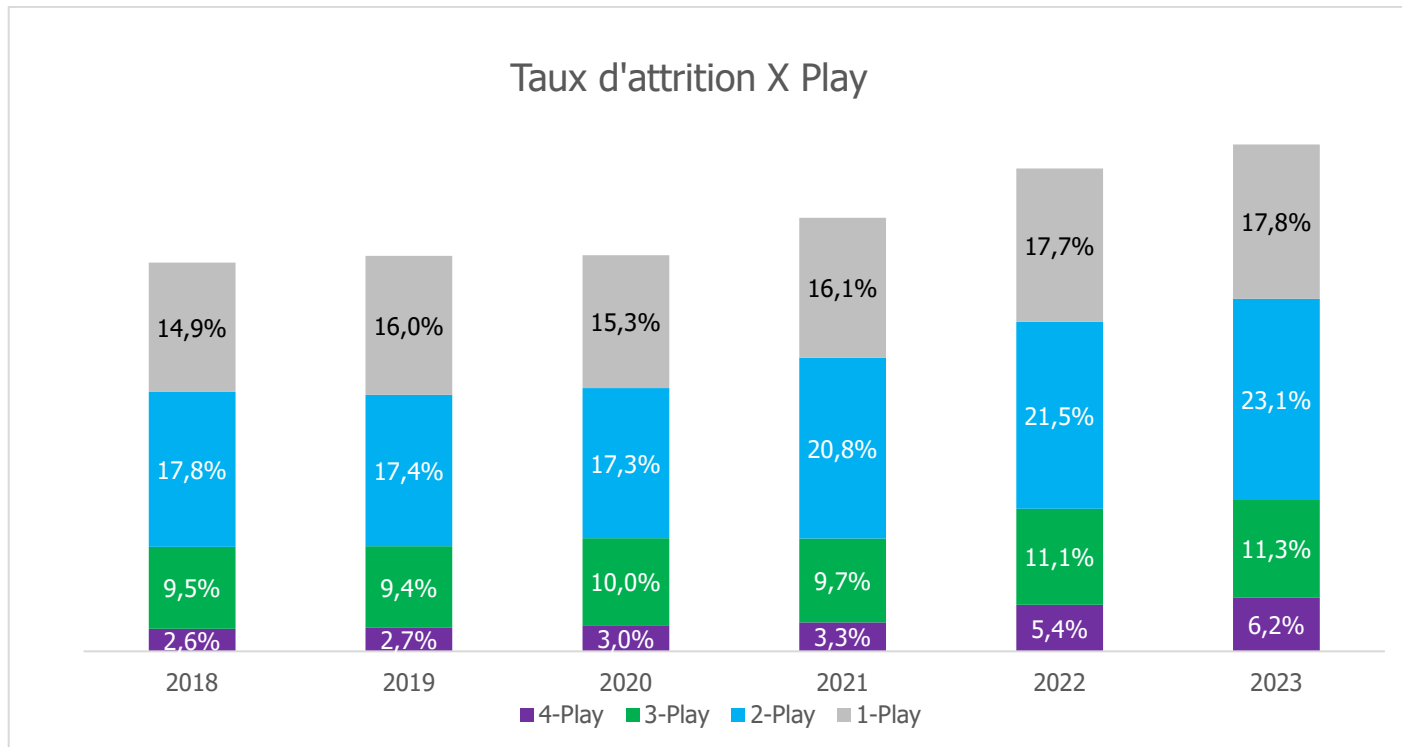
¹² Les 2 types de télévision (tv avec décodeur et tv via app) sont analysés dans 3 profils (Famille monoparentale, Famille aux besoins moyens et Famille aux besoins élevés) et comparés respectivement aux points 3.3.3, 3.8.3 et 3.9.3 de cette étude.



Graph 4 - Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères données par les opérateurs de chaque marque répondant aux profils étudiés, en Q3 2024

20. Il est désormais possible de recourir à des opérateurs d'au moins deux types de marques pour l'ensemble des profils étudiés alors que ce n'était le cas que pour 5 des 7 profils étudiés en Q4 2023. Quatre des neuf profils étudiés aujourd'hui trouvent des réponses dans les 3 catégories de marques: il s'agit des profils de type 1-Play et deux des trois profils 2-Play.

21. Le peu de concurrence dans certains profils peut être mis en parallèle avec le phénomène d’inertie des consommateurs. Notre rapport statistique annuel montre en effet que plus une solution comprend de services et le plus le taux d’attrition est faible, même si celui-ci progresse au fil du temps.



Graph 5 - Taux d'attrition en fonction du nombre de services inclus dans le pack, marché résidentiel belge, 2018-2023

22. Lorsque des solutions existent en marques secondaires (points bleus) et/ou chez des opérateurs alternatifs (points verts), on voit que, la plupart du temps, le consommateur pour qui le prix est un critère essentiel de choix a tout intérêt à y recourir car, en général, ces solutions sont moins onéreuses.

23. Le tableau ci-après montre le coût mensuel moyen payé par profil et par catégories de marques:

Q3 2024		Coût mensuel moyen par catégorie de marque (en EUR)							
Profils	Célibataire sans mobile	Couple sans mobile	Famille monoparentale sans mobile	Couple aux besoins moyens	Couple aux besoins intensifs	Couple aux besoins limités	Célibataire aux besoins classiques	Famille aux besoins moyens	Famille aux besoins élevés
Catégories de marques									
Marques primaires	55,09 €	62,84 €	65,44 €	82,68 €	100,92 €	92,05 €	92,44 €	120,84 €	158,49 €
Marques secondaires	48,36 €	50,60 €	44,19 €	69,98 €	110,00 €	62,75 €	57,19 €	91,19 €	121,19 €
Marques alternatives ¹³	39,52 €	59,25 €	n/a	75,11 €	109,84 €	n/a	n/a	n/a	n/a

Tableau 6 - Dépenses moyennes auxquelles le consommateur est confronté pour répondre mensuellement aux besoins exigés par les différents profils étudiés, par catégorie de marques.

24. Les récentes évolutions observées sur le marché telles que l'intensification du déploiement de la fibre, le lancement d'offres fixes et convergentes par BASE sur l'ensemble du territoire et le renouvellement de l'éventail des offres de plusieurs opérateurs ont créé une dynamique sur le marché des télécommunications au bénéfice des consommateurs. On a en effet assisté à une augmentation du nombre d'opérateurs pouvant proposer des solutions pour les différents profils étudiés. L'intensification de la concurrence a conduit, dans certains cas, à une diminution des prix pour répondre aux mêmes besoins. Pour pouvoir en bénéficier efficacement les consommateurs doivent être disposés à réévaluer régulièrement leurs plans télécoms.
25. Si les marques primaires Orange, Proximus, Telenet et VOO (marques primaires - points rouges) semblent souvent – mais pas toujours – les plus chères du marché comparativement aux autres types de marques (points bleus et points verts), il est nécessaire d'apporter quelques nuances à cette conclusion. Ceci est expliqué en détails à la section 3 ci-après. Les conclusions peuvent, en effet, sensiblement différer d'un profil à un autre.
26. Comme le montrent le graphe 4 et le tableau 7 ci-dessous, on notera toutefois qu'avoir recours aux marques secondaires ou alternatives peut être plus cher, dans certains cas, par rapport à la moyenne payée auprès des opérateurs primaires. Le profil « Couple aux besoins intensifs » illustre ce propos. Concrètement, ceci est dû au positionnement plus agressif en termes de prix de 2 - voire 3 - des 4 opérateurs primaires pour ce profil de

¹³ L'indication « n/a » signale qu'actuellement aucune offre répondant aux besoins n'existe pour le type de marque concernée.

consommation (visuellement, 2 - voire 3 - des 4 points rouges sont situés plus bas ou au même niveau que les points bleu et verts). Aux consommateurs donc de bien comparer l'ensemble des types d'offres disponibles sur le marché.

27. Le tableau ci-dessous permet de visualiser - selon le profil étudié - l'économie ou la perte annuelle à choisir une offre d'une marque secondaire ou alternative par rapport à une offre d'une marque primaire :

Q3 2024	Economie annuelle (en EUR) entre la moyenne des marques primaires par rapport aux								
Profils	Célibataire sans mobile	Couple sans mobile	Famille monoparentale sans mobile	Couple aux besoins moyens	Couple aux besoins intensifs	Couple aux besoins limités	Célibataire aux besoins classiques	Famille aux besoins moyens	Famille aux besoins élevés
Catégories de marques									
...marques secondaires	134,71 €	149,91 €	254,94 €	152,40 €	-108,96 €	351,69 €	423,00 €	355,78 €	447,52 €
...marques alternatives ¹⁴	186,82 €	43,05 €	n/a	90,76 €	-107,03 €	n/a	n/a	n/a	n/a

Tableau 7 - Economie annuelle moyenne à choisir une marque secondaire ou une marque alternative par rapport à une marque principale

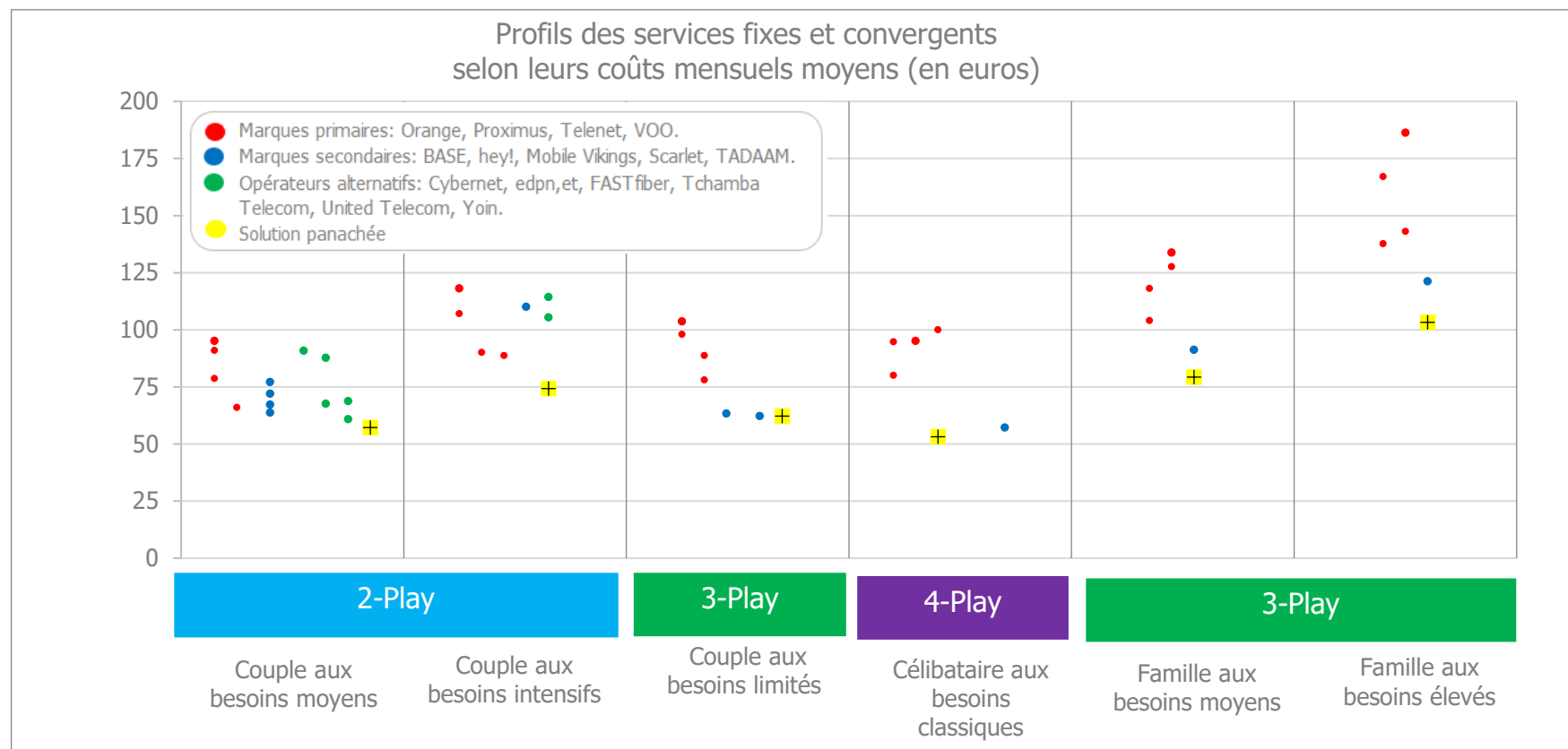
Lecture du tableau :

- (1) Pour le profil « **Famille monoparentale sans mobile** », avoir recours aux offres les moins chères des marques secondaires représente une économie moyenne de 254,94 €/an par rapport aux coûts des marques primaires.
- (2) Pour le profil « **Couple aux besoins moyens** », avoir recours aux offres les moins chères des marques alternatives représente une économie moyenne de 90,76 €/an par rapport à ceux des marques primaires.
- (3) Par contre, pour le profil « **Couple aux besoins intensifs** », avoir recours aux offres les moins chères **des marques primaires** représente, en moyenne, une économie annuelle de 108,96 € par rapport à ceux des offres des marques secondaires et une économie annuelle de 107,03 € par rapport aux marques des opérateurs alternatifs.

28. Pour les 6 profils combinant services fixe(s) et mobile(s), quel serait l'avantage financier apporté aux consommateurs s'ils optaient pour une solution panachée pour leurs solutions télécoms c'est-à-dire s'ils n'achetaient pas leur(s) abonnement(s) mobile(s) comme un composant d'un pack?

¹⁴ L'indication « n/a » signale qu'actuellement aucune offre répondant aux besoins n'existe pour le type de marque concernée.

29. Visuellement, dans le graphe ci-après, le carré jaune représente la solution panachée la moins chère disponible sur le marché répondant aux différents profils convergents analysés.



Grappe 8 - Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères données par les opérateurs de chaque marque ainsi que ceux des solutions panachées répondant aux profils convergents étudiés, en Q3 2024

30. Avoir recours à une solution panachée est - généralement - très attractif du fait de l'existence d'un nombre plus important d'acteurs mobiles standalone avec des volumes plus variés, souvent, à moindre coût. Recourir aux solutions standalone pour le mobile permet de faire jouer la concurrence car le marché mobile standalone compte davantage d'opérateurs et est très dynamique.
31. Le changement d'opérateur mobiles est rapide¹⁵ et financièrement indolore: en effet, il n'y a pas de frais fixes (frais d'installation et/ou d'activation et/ou de mise en service), contrairement aux composants fixes des packs. En outre, la procédure de portage du numéro¹⁶ vous permet de conserver votre numéro mobile actuel lorsque vous changez d'opérateur.
32. Soyons concrets, pour les 6 profils convergents, voici ce que vous gagneriez annuellement si vous optez pour la solution panachée la moins chère par rapport à ce que vous dépenseriez - en moyenne - en optant pour la solution convergente des 3 autres types de marques:

Q3 2024	Différence annuelle (en EUR) entre la solution panachée et les solutions packs des					
Profils	Couple aux besoins moyens	Couple aux besoins intensifs	Couple aux besoins limités	Célibataire aux besoins classiques	Famille aux besoins moyens	Famille aux besoins élevés
Catégories de marques						
...marques primaires	308,82 €	320,76 €	358,38 €	471,00 €	499,78 €	663,52 €
...marques secondaires	153,42 €	429,72 €	6,69 €	48,00 €	144,00 €	216,00 €
...marques alternatives ¹⁷	215,06 €	427,79 €	n/a	n/a	n/a	n/a

Tableau 9 - Différence annuelle entre la solution panachée et la moyenne des packs des autres types de marques pour les 6 profils convergents étudiés

Lecture du tableau:

- (1) Pour le profil « **Couple aux besoins moyens** », choisir la solution panachée représente une économie moyenne de 308,82 €/an par rapport à la moyenne des offres les moins chères des marques primaires, de 153,42 €/an par rapport à la moyenne des offres les moins chères des marques secondaires et 215,06 €/an par rapport à la moyenne des offres les moins chères des marques alternatives.
- (2) Pour le profil « **Couple aux besoins intensifs** », choisir la solution panachée représente une économie moyenne de 320,76 €/an par rapport à la moyenne des offres les moins chères des marques primaires, de 429,72 €/an par rapport à la moyenne des offres les moins chères des marques secondaires et 427,79 €/an par rapport à la moyenne des offres les moins chères des marques alternatives.
- (3) Pour le profil « **Famille aux besoins élevés** », choisir la solution panachée représente une économie moyenne de 663,52€/an par rapport à la moyenne des offres

¹⁵ <https://www.ibpt.be/consommateurs/faq/combien-de-temps-faut-il-pour-changer-doperateur-mobile>

¹⁶ <https://www.ibpt.be/consommateurs/portabilite-des-numeros-et-de-mail>

¹⁷ L'indication « n/a » signale qu'actuellement aucune offre répondant aux besoins n'existe pour le type de marque concernée.

les moins chères des marques primaires et de 216,00 € /an par rapport à la moyenne des offres les moins chères des marques secondaires.

33. Contrairement à ce qu'on avait observé lors des dernières comparaisons nationales, on notera que si les différentes solutions panachées sont toujours le fait d'un opérateur alternatif ou secondaire pour les services mobiles; pour la partie fixe ou convergente, il peut désormais s'agir autant d'un opérateur primaire que d'un opérateur secondaire ou encore d'un opérateur alternatif.
34. Le tableau ci-après dresse le récapitulatif des solutions panachées pour les six profils convergents étudiés dans ce rapport:

Besoins à satisfaire en Q3 2024		Composition des solutions panachées		
Services exigés	Profils	Type de TV	Partie fixe ou convergente	Partie mobile
Internet et 2 SIM	Louise et Thomas, Couple aux besoins moyens		Scarlet	hey! Yoin
Internet et 2 SIM	Caroline et Jules, Couple aux besoins intensifs		Scarlet	hey!
Internet, télévision et 2 SIM	Nadine et Jonas, Couple aux besoins limités	TV classique	Scarlet	hey!
Internet, télévision, 1 SIM et téléphonie fixe	Etienne, Célibataire aux besoins classiques	TV classique	Scarlet	hey!
Internet, télévision et 4 SIM	Arthur, Els, Nelle et Lucas, Famille aux besoins moyens	TV Classique	Scarlet	hey!
		TV Via app	FASTfiber	hey!
Internet, télévision et 4 SIM	Izza, Benoît, Pablo et Thalia, Famille aux besoins élevés	TV Classique	Scarlet	Yoin
		TV Via app	Orange	Yoin

Tableau 10 - Récapitulatif des solutions panachées par profil convergent étudié, en Q3 2024

1.3. Conclusions

35. La logique des profils de foyers a été choisie par l'IBPT afin d'inciter les utilisateurs belges à comparer plus fréquemment les offres susceptibles de répondre à leurs besoins et éventuellement à changer de plan et/ou d'opérateur s'ils le jugent opportun, notamment grâce à notre outil en ligne www.meilleurtarif.be et à la procédure Easy Switch. Bien que le focus de cette étude concerne les prix, des aspects qualitatifs et des informations relatives au contenu TV peuvent également influencer votre choix. Pour plus d'informations à ces sujets, nous vous renvoyons d'une part vers notre portail des données ¹⁸ et d'autre part vers les sites des opérateurs.
36. Comme le montrera en détails la section 3, les fournisseurs de services sur le marché de télécommunications ont cherché ces derniers mois à rencontrer les besoins des consommateurs par des offres attractives, ce qui constitue une dynamique positive à leur profit. Par conséquent, un message unique peut être répété aux consommateurs, quels que soient leurs profils de consommation. Ce message peut se décliner comme suit :
- Comparez les offres relatives aux services fixes et convergents sur www.meilleurtarif.be et faites-le régulièrement, les offres évoluant rapidement.
 - Reconsidérez vos besoins avec un regard neuf : avez-vous (encore) besoin de l'ensemble de vos services ? Comment consommez-vous vos services ? Etes-vous, par exemple, prêt(e)s à envisager une autre façon de regarder la télévision ? Vos dépenses pourraient en être considérablement réduites.
 - Si vous avez au moins un abonnement mobile dans votre pack, vous avez tout intérêt à comparer différentes options en fonction de vos besoins et préférences spécifiques, avec la possibilité de répartir vos services entre différents opérateurs. Cela peut se traduire par des économies importantes.
 - Vérifiez toujours l'existence chez les autres opérateurs - primaires, secondaires ou chez les opérateurs alternatifs - d'offres semblables à celles de votre opérateur actuel pouvant répondre à vos besoins, éventuellement à moindres frais.
 - Vous souhaitez changer d'opérateur mais garder le même réseau mobile ou la même structure fixe: consultez nos listes d'opérateurs qui reprennent ce type d'informations¹⁹.
 - Vous pouvez récupérer votre profil d'utilisation récent dans votre espace client sur le site web de votre opérateur et cliquer sur le bouton « meilleur tarif » renvoyant au simulateur tarifaire. Tout se déroule alors automatiquement : vos données d'utilisation réelles sont utilisées pour comparer et classer les plans tarifaires existants sur le marché. De la sorte, en quelques clics à peine, apparaissent les plans tarifaires qui vous correspondent le mieux²⁰ triés par coût croissant.

¹⁸ www.bipt-data.be/fr

¹⁹ Opérateurs fixes et convergents : <https://www.ibpt.be/consommateurs/liste-des-operateurs-fixes-et-convergents> ; opérateurs mobiles : <https://www.ibpt.be/consommateurs/liste-des-operateurs-mobiles>

²⁰ Pour plus d'informations, veuillez consulter <https://www.ibpt.be/consommateurs/simulateur>

2. Profils fixes et convergents

2.1. Remarques préliminaires

37. Nous renvoyons à l'annexe 1 du présent rapport pour plus de détails sur la méthodologie employée et sur les profils étudiés.
38. Pour chacun des profils étudiés à la section 3, nous nous sommes efforcés de donner - en plus de l'information relative aux coûts – des informations sur des éléments complémentaires qui nous semblaient utiles pour alimenter la réflexion sur les usages et besoins des consommateurs.
39. Ces informations peuvent notamment avoir trait au type de télévision choisie, aux vitesses et/ou volumes associés aux offres retenues. Dans tous les cas, l'objectif poursuivi est de donner aux consommateurs le maximum d'éléments leur permettant de poser un choix éclairé, qu'ils cherchent strictement à minimiser leurs dépenses ou à choisir une solution parfois plus chère mais qui réponde mieux à leurs usages et besoins. Comme toujours en économie, chacun agira en fonction de préférences qui lui sont propres et de ses habitudes d'usage.

2.2. Page dédiée aux résultats

40. La section suivante est dédiée aux résultats donnés à chacun des 9 profils étudiés. En raison de la révision complète des différents profils fixes et convergents en 2024, aucune conclusion n'est possible quant à l'évolution de la réponse donnée par le marché par rapport aux éditions précédentes. Nous vous renvoyons vers la communication relative aux profils de foyers publiée au 1^{er} semestre 2024 pour plus de détails sur l'évolution des profils ²¹.
41. Vous pouvez consulter les détails des résultats donnés aux profils sur notre page dédiée aux profils fixes et convergents²². Chacun d'entre eux est cliquable et reprend sous forme de tableau le plan commercial le moins cher de chaque opérateur²³ ou, dans le cas d'une solution panachée, la combinaison de plans de 2 opérateurs répondant aux besoins requis par le profil en question. La méthodologie complète utilisée pour réaliser cette étude et le détail des profils sont présentés dans l'annexe 1 de ce rapport.

²¹ <https://ibpt.be/operateurs/publication/communication-concernant-les-profils-de-foyers-des-comparaisons-nationales-des-prix>

²² <https://www.ibpt.be/consommateurs/comparaison-nationale-2024---fixes-convergents>

²³ On notera que, dans certains cas, une solution chez un opérateur unique peut cependant être la combinaison de plans vendus en standalone car un pack équivalent n'est pas (encore) disponible à la vente. Ces plans sont alors renseignés dans le tableau avec un seul nom d'opérateur.

3. Les résultats par profil en un coup d'œil

3.1. Lieve, célibataire sans mobile²⁴

42. **Lieve a besoin d'une connexion Internet abordable. Elle souhaite profiter d'une vitesse d'au moins 70 Mbps et d'un volume illimité²⁵.**

43. Voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ces besoins spécifiques:

Célibataire sans mobile						
Q3 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM ²⁶	Technologie	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)
1	Scarlet	Scarlet Internet Loco	36,19 €	DSL	100 ²⁷	∞
2	FASTfiber	VDSL 100 sans modem ²⁸	37,59 €	DSL	100	∞
3	Yoin	DSL 100	37,78 €	DSL	100	∞
4	edpnet	VDSL XL (sans modem)	38,73 €	DSL	100	∞
5	Mobile Vikings	Unlimited Fast Internet 100 Mbps	40,00 €	DSL/Fibre	100/150 ²⁹	∞
6	hey !	hey ! Internet	40,64 €	Câble	150	∞
7	United Telecom	Surf@Home VDSL	40,79 €	DSL	100	∞

²⁴ Sa téléphonie mobile est totalement prise en charge par son employeur (smartphone et abonnement).

²⁵ Le signe ∞ repris dans les différents tableaux de cette étude se réfère à un volume illimité.

²⁶ Le coût mensuel moyen (ou « CMM ») reflète le coût de l'abonnement ainsi que, le cas échéant, les frais d'activation et/ou d'installation par un technicien. Ces frais sont amortis sur une période de 3 ans.

²⁷ Depuis le 01/09/2024, l'offre DSL Loco de Scarlet est passé d'une vitesse de 70 Mbps à une vitesse de 100 Mbps.

²⁸ FASTfiber spécifie à ses clients en note de bas de page quelles sont les propriétés que le routeur doit avoir pour pouvoir utiliser sa connexion: <https://www.fastfiber.be/fr/support/utilisation-de-mon-propre-modem-routeur-internet-non-achete-aupres-de-fastfiber/>

²⁹ Mobile Vikings propose, pour le même coût mensuel moyen de 40€, une offre avec une vitesse de 100 Mbps avec la technologie DSL et jusqu'à 150 Mbps via la fibre optique. La disponibilité de la fibre à votre adresse d'installation du service peut être vérifiée directement sur le site de l'opérateur choisi avant de contracter.

8	BASE	Internet illimité	42,47 €	Câble ³⁰	200	∞
9	Tchamba Telecom	Internet Only	42,70 €	DSL	100	∞
10	VOO	Net Super Relax OS	43,06 €	Câble	200	∞
11	Orange	Home Start Fiber	50,64 €	Câble	150/200 ³¹	∞
12	Proximus	Maxi	59,63 €	DSL	100	∞
13	TADAAM	TADAAM Platinum	60,00 €	Internet via le réseau mobile	100	∞
14	Telenet	All-Internet	67,02 €	Câble	300	∞

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 30/09/2024.

44. Les 14 solutions retenues pour répondre à ces besoins ont un coût mensuel moyen (CMM ci-après) variant de 36,19 € à 67,02 €.
45. A l'exception de l'offre « TADAAM Platinum » qui est un service Internet et TV via le réseau mobile de BASE et les offres "VDSL XL sans modem" d'Edpnet et "VDSL 100" de FASTFiber qui offrent toutes deux simultanément l'internet et la téléphonie fixe, les solutions les moins onéreuses des différents opérateurs pour ce profil de consommation correspondent à une solution Internet standalone.
46. Si toutes les solutions présentées ont un volume illimité, on notera que les différents plans retenus répondent plus ou moins strictement aux exigences du profil en termes de vitesse. La vitesse théorique varie en effet de 100 Mbps à 300 Mbps selon les opérateurs. La vitesse effective, elle, dépend de différents paramètres tels que la distance entre votre domicile et la cabine de rue, le nombre de personnes utilisant le réseau au moment du téléchargement ou même la capacité du serveur du site Web ou du service utilisé,...
47. Conformément à la législation en vigueur³², nous invitons les consommateurs à se renseigner sur la vitesse réellement accessible pour leur adresse de connexion avant de contracter et, en cas de lenteur constatée, de consulter nos FAQ relatives à la vitesse³³.

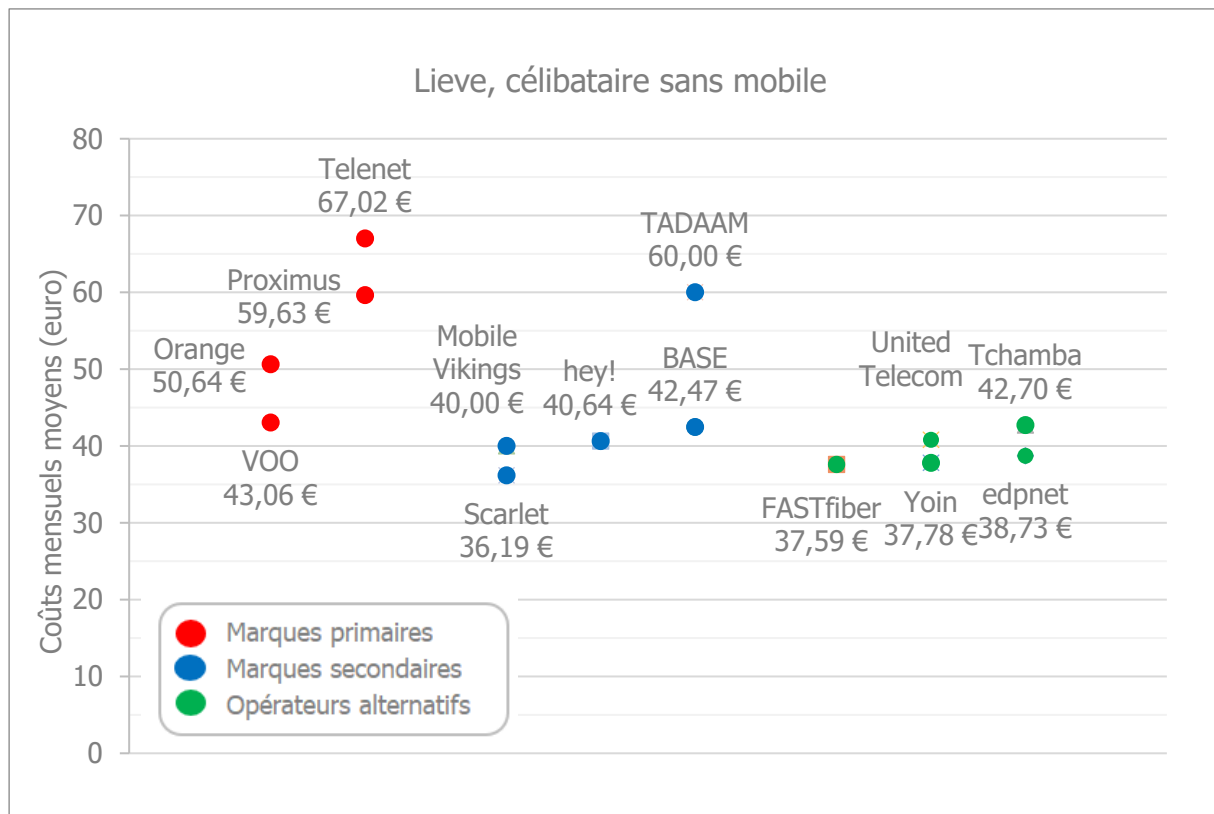
³⁰ BASE a lancé, en juin 2024, des offres fixes disponibles sur l'ensemble de la Belgique et s'appuyant, selon l'adresse de connexion, soit sur le réseau de Telenet soit sur celui d'Orange. Pour plus de détails, nous vous renvoyons au communiqué de presse de BASE : <https://press.base.be/base-se-lance-sur-le-marche-de-linternet-fixe-et-de-la-television-partout-en-belgique#>

³¹ Orange associe une vitesse de 150 Mbps (réseau Wyre/Telenet) ou de 200 Mbps (réseau VOO/Orange) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l'adresse de connexion du client lors du processus d'achat.

³² Les fournisseurs de services d'accès à l'internet fixe (FAI) doivent indiquer dans leurs contrats et également sur leur site internet la vitesse minimale, la vitesse maximale et la vitesse normalement disponible. Une décision de l'IBPT du 2 mai 2017 définit d'ailleurs comment il faut comprendre concrètement ces valeurs, en tenant compte de la manière dont les réseaux sont conçus en Belgique: <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/decision-du-2-mai-2017-relative-a-la-communication-de-la-vitesse-dune-connexion-fixe-ou-mobile-a-haut-debit>

³³<https://www.ibpt.be/consommateurs/faq/mon-internet-fixe-me-semble-plus-lent-que-promis-1-que-puis-je-faire>
<https://www.ibpt.be/consommateurs/faq/mon-internet-fixe-me-semble-plus-lent-que-promis-2-comment-mesurer-sa-vitesse>
<https://www.ibpt.be/consommateurs/faq/mon-internet-fixe-me-semble-plus-lent-que-promis-3-ou-et-aupres-de-qui-puis-je-introduire-une-plainte>

48. Le graphe ci-dessous reprend les 14 offres retenues pour ce profil de consommation en minimisant le coût mensuel moyen :



Graphie 11 - Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères données par les opérateurs de chaque marque répondant aux besoins de "Lieve, célibataire sans mobile", en Q3 2024

49. Parmi les solutions présentées, l'offre la moins chère pour ce profil de consommation est donnée par Scarlet, un opérateur secondaire : il s'agit de l'offre « Scarlet Internet Loco » dont le coût mensuel moyen s'élève à 36,19 €, solution DSL via le réseau de Proximus avec une vitesse de 100 Mbps et un volume illimité. Le coût mensuel moyen est constitué de 34,00 € d'abonnement et de 50,00 € de frais d'installation, de 29,00 € de frais d'activation tous 2 amortis sur 36 mois³⁴ soit $36,19€ = 34,00 € + (50,00 € + 29,00 €) / 36 \text{ mois}$.
50. Le profil de consommation étudié au point suivant s'intéresse également aux solutions Internet standalone qui est le choix plébiscité par 19,8% des utilisateurs d'internet³⁵ mais pour un profil de consommation plus élevé, permettant de voir les solutions associées aux technologies du câble et de la fibre.

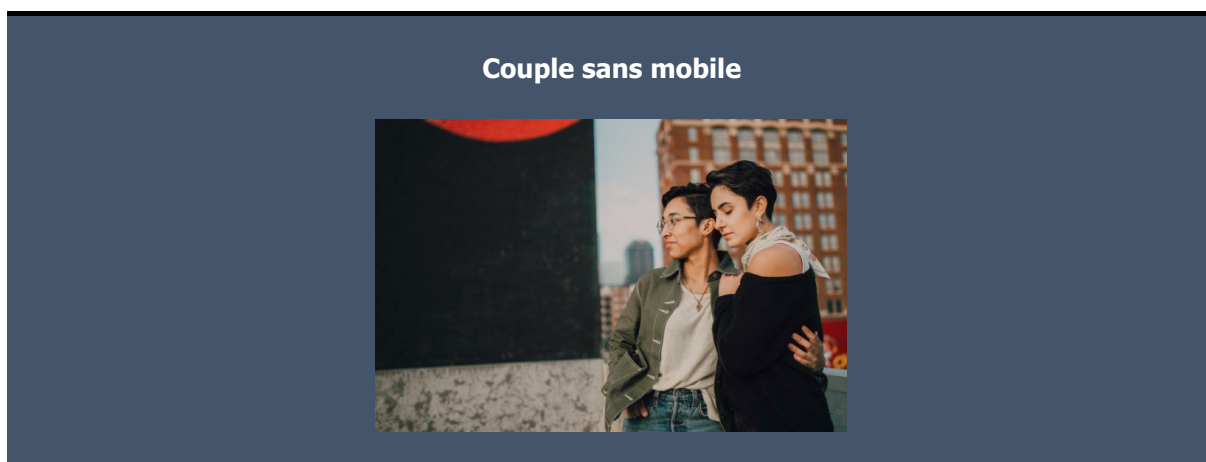
³⁴ On considère dans cette étude que l'utilisateur prend l'installation la moins chère effectuée par un technicien et qu'il gardera, en moyenne, son plan télécom pour une durée de 3 ans.

³⁵ Lorsque le consommateur opte pour l'Internet, il le choisit en standalone dans 19,8% des cas et intégré à un pack dans 80,2% des cas (Source : rapport statistique 2023, IBPT) .

3.2. Anna et Gabrielle, couple sans mobile

51. **Anna et Gabrielle, adeptes de Spotify et de Netflix et effectuant régulièrement du télétravail, veulent une connexion Internet ayant une vitesse minimale de 300 Mbps et un volume illimité afin de pouvoir gérer leurs besoins avec une connexion stable. Les services TV ou de téléphonie fixe sont optionnels pour elles : elles peuvent très bien s'en passer ou satisfaire tous leurs besoins en la matière via Internet. Quant à leurs mobiles, ils sont pris en charge par leurs employeurs.**

52. Voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ces besoins spécifiques:



Q3 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	Technologie	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)
①	Scarlet	Internet Loco + option Fiber Boost	46,19 €	Fibre	300	∞
②	FASTfiber	FIBER 500 sans modem ³⁶	46,34 €	Fibre	500	∞
③	edpnet	Fiber XL (sans routeur ³⁷)	47,34 €	Fibre	500	∞
④	Mobile Vikings	Unlimited SuperFast Internet 1 Gbps	55,00 €	Fibre	1000	∞
	Yoin	FIBER 500	55,00 €	Fibre	500	∞
⑤	VOO	Net Giga Max OS	59,06 €	Câble	1000	∞
⑥	Orange	Home Zen Fiber	60,64 €	Câble	400/500 ³⁸	∞
⑦	Proximus	Maxi Fiber	64,63 €	Fibre	500	∞
⑧	Telenet	All-Internet	67,02 €	Câble	300	∞
⑨	Cybernet	UHS Standard	88,32 €	Fibre	500	∞

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 30/09/24.

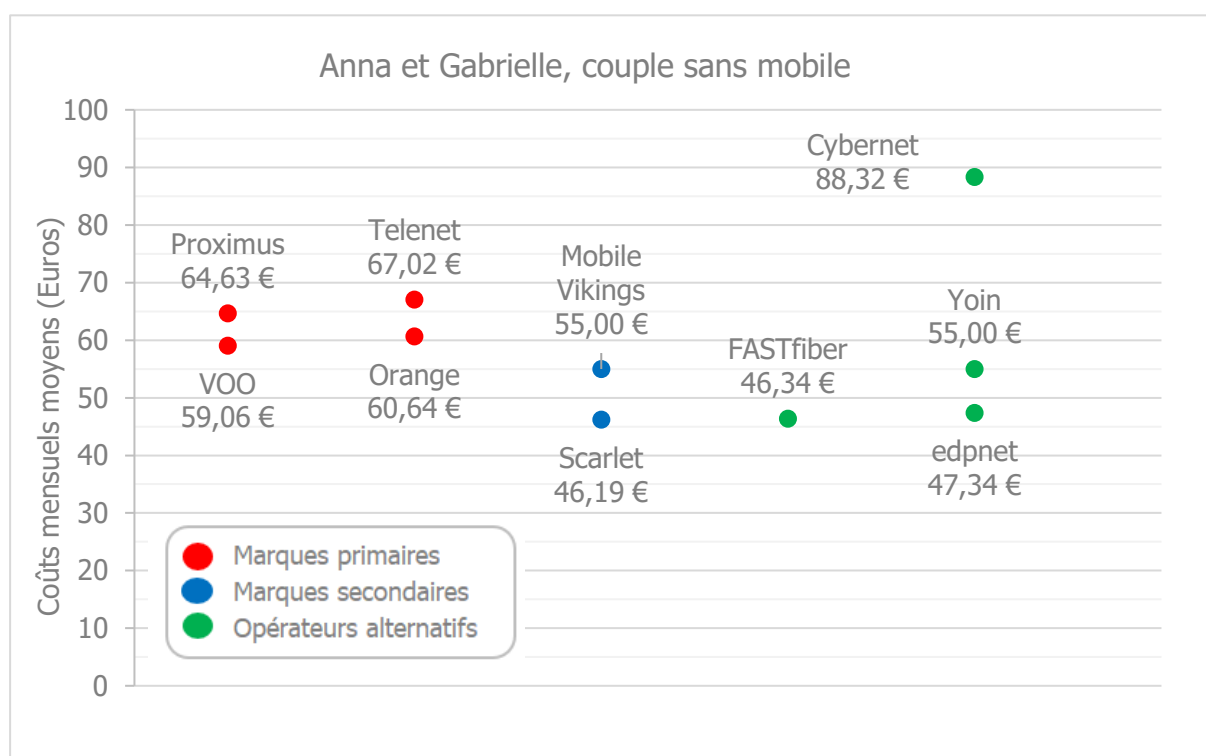
³⁶ FASTfiber spécifie en note de bas de page quelles sont les propriétés que le routeur doit avoir pour pouvoir utiliser sa connexion: <https://www.fastfiber.be/fr/support/utilisation-de-mon-propre-modem-routeur-internet-non-achete-aupres-de-fastfiber/>

³⁷ Edpnet spécifie en note de bas de page quelles sont les propriétés que le routeur doit avoir pour pouvoir utiliser sa connexion : <https://www.edpnet.be/fr/support/commander/internet/decouvrir-la-connexion-fibre/quels-routeurs-puis-je-utiliser-sur-ma-connexion-a-fibre-optique.html>

³⁸ Orange associe une vitesse de 400 Mbps (réseau Wyre/Telenet) ou de 500 Mbps (réseau Orange/VOO) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l'adresse de connexion du client lors du processus d'achat.

53. Parmi les 10 solutions présentées, l'offre la moins chère correspondant aux besoins d'Anna et Gabrielle est donnée par Scarlet, un opérateur secondaire : il s'agit de l'offre Internet standalone « Scarlet Internet Loco + option Fiber» dont le coût mensuel moyen s'élève à 46,19 €, solution fibre via le réseau fixe de Proximus avec une vitesse Internet de 300 Mbps et un volume illimité. Le coût mensuel moyen est constitué de 44,00 € d'abonnement³⁹, de 50,00 € de frais d'installation et de 29,00 € de frais d'activation, tous 2 amortis sur 36 mois⁴⁰ soit 44,00 € + (50,00 € + 29,00 €) / 36 mois = 46,19 €.

54. Voici un graphe permettant de visualiser les différentes solutions retenues :



Graph 12 - Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères données par les opérateurs de chaque marque répondant aux besoins d' "Anna et Gabrielle, couple sans mobile", en Q3 2024

55. On notera que les réseaux de certaines marques ont des couvertures partielles. En conséquence, vérifiez la disponibilité de ces marques pour votre adresse de connexion sur nos outils de couverture⁴¹ ou directement sur les sites des opérateurs avant de contracter.

³⁹ Loco Fiber Boost (44,00 €/mois) est une combinaison de l'abonnement Scarlet internet Loco (34,00 €/mois) et de l'option Fiber Boost (10,00 €/mois). Le site de Scarlet <https://www.scarlet.be/fr/abonnement-internet.html> permet de vérifier la disponibilité du réseau Fibre de Proximus à votre adresse pour pouvoir profiter de l'option Fiber Boost.

⁴⁰ On considère dans cette étude que l'utilisateur prend l'installation la moins chère effectuée par un technicien et qu'il gardera, en moyenne, son plan télécom pour une durée de 3 ans. Pour davantage d'informations quant à la méthodologie choisie, voir l'annexe 1 de cette étude.

⁴¹ Les cartes de couverture fixe et de la fibre sont disponibles ici : <https://www.bipt-data.be/fr>

56. Fin 2023, dans 19,8% des cas, l'Internet est acheté seul. Lorsqu'il est inclus dans un pack, les consommateurs optent pour un pack convergent c'est-à-dire un pack incorporant un ou plusieurs services fixe avec du mobile dans 68,8% des cas.
57. Les profils de consommation étudiés dans la suite de cette étude associent l'Internet à un ou à plusieurs autres services de télécommunications pour prendre en compte le choix effectué par la plupart des consommateurs sur le marché résidentiel belge.

3.3. Niels et Léo, famille monoparentale sans mobile⁴²

58. Niels est le papa solo de Léo. Il a besoin d'un accès à la TV et à l'Internet. Pour l'Internet, Niels a besoin d'une solution avec une vitesse minimale de 50 Mbps et un volume mensuel de 150 GB. Pour la TV, il veut une solution reprenant les chaînes généralistes standards. La téléphonie fixe est une option qui peut être ajoutée mais ce n'est pas indispensable pour lui.

59. Deux types de solutions s'offrent à lui : recourir à la télévision avec décodeur ou opter pour la tv via l'app de son opérateur.

3.3.1. Solution Internet et TV classique avec décodeur

60. Voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ces besoins à la fois en Internet fixe et en télévision classique, avec décodeur.

Famille monoparentale sans mobile , TV classique						
Q3 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	Technologie	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)
①	Scarlet	Scarlet Trio	44,19 €	DSL	100	∞
②	VOO	Duo Super Relax net + TV OS	52,00 €	Câble	200	∞
③	Proximus	Internet Start + Telephony + TV	69,63 €	DSL	60	150
④	Orange	Home Start Fiber + Orange TV	69,64 €	Câble	150/200 ⁴³	∞
⑤	Telenet	Easy Internet + TV iconic, avec box-TV	70,47 €	Câble	100	150

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 30/09/2024.

61. L'offre financièrement la plus intéressante pour Niels et Léo s'ils souhaitent opter pour la télévision classique avec décodeur est l'offre « Scarlet Trio » de Scarlet, un opérateur secondaire utilisant le réseau fixe de Proximus. Pour un coût mensuel moyen s'élève à 44,19 €, cette solution DSL offre une tv classique avec décodeur avec 38 NL /41 FR chaînes de télévision, une vitesse Internet de 100 Mbps couplée

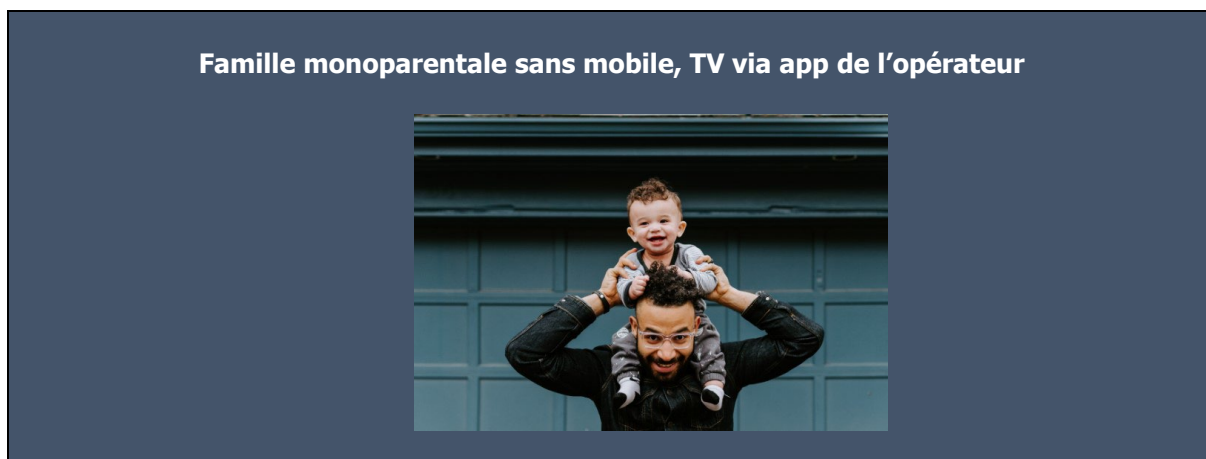
⁴² Sa téléphonie mobile est totalement prise en charge par son employeur (smartphone et abonnement).

⁴³ Orange associe une vitesse de 150 Mbps (réseau Wyre/Telenet) ou de 200 Mbps (réseau VOO/Orange) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l'adresse de connexion du client lors du processus d'achat.

à un volume illimité et de la téléphonie fixe. Il s'agit donc d'une offre 3 Play fixe c'est-à-dire associant l'internet fixe, la télévision classique et la téléphonie fixe.

3.3.2. Solution Internet et TV via app

62. Et Si Niels et Léo avaient opté pour la télévision via l'app de leur opérateur, quelles solutions s'offriraient à eux et à quels coûts?



Q3 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	Technologie	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)
①	BASE	BASE Internet limité + App BASE TV	35,77 €	Câble	50	300
②	Fastfiber	FIBER 50 + APP TV Light	44,04 €	Fibre	50	∞
③	VOO	Duo Super Relax net + TV Light OS	45,00 €	Câble	200	∞
④	TADAAM	TADAAM Premium	50,00 €	Via le réseau mobile	50	∞
⑤	Orange	Home Start Fiber + Orange TV Lite	60,64 €	Câble	150/200 ⁴⁴	∞
⑥	Telenet	All-Internet + TV Flow sans box TV	77,91 €	Câble	300	∞

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 30/09/2024.

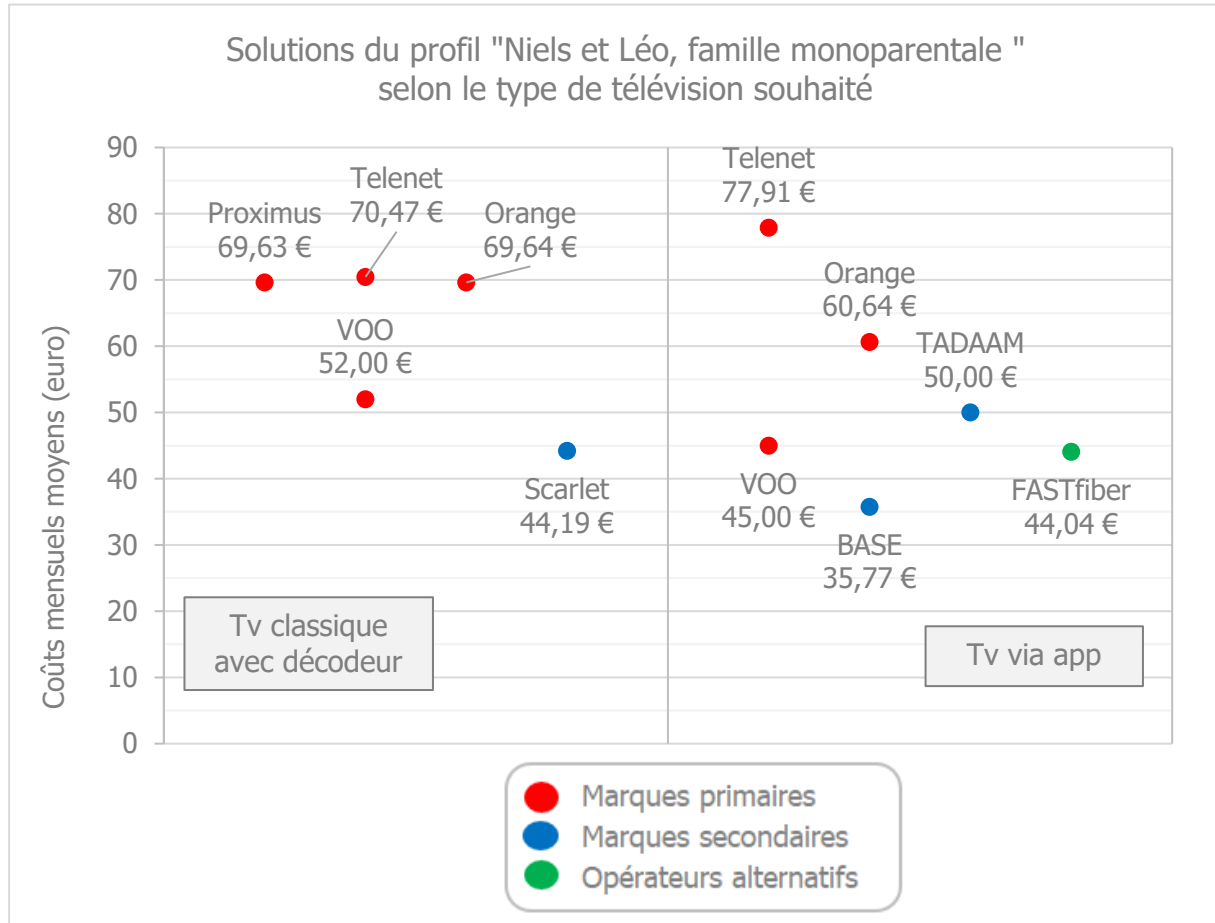
63. L'offre financièrement la plus intéressante pour un profil similaire à celui de Niels et Léo en optant pour la télévision via app est donnée par BASE, un opérateur utilisant le réseau fixe de VOO/Orange ou de Wyre/Telenet selon la localisation géographique du client. Pour un coût mensuel moyen de 35,77 € le plan "BASE Internet limité + app BASE TV", cette solution soutenue par la technologie câble offre une vitesse de 50 Mbps, un volume de 300 GB et 28 chaînes de télévision FR ou NL et 36 heures de replay.

⁴⁴ Cet opérateur associe une vitesse de 150 Mbps (réseau Wyre/Telenet) ou de 200 Mbps (réseau VOO/Orange) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l'adresse de connexion du client lors du processus d'achat.

3.3.3. Comparaison des deux types de solutions

3.3.3.1. Comparaison des coûts mensuels moyens

64. On constate que le passage à la télévision via l'app de son opérateur permet, généralement, de diminuer sensiblement le coût mensuel moyen auquel le consommateur doit faire face :



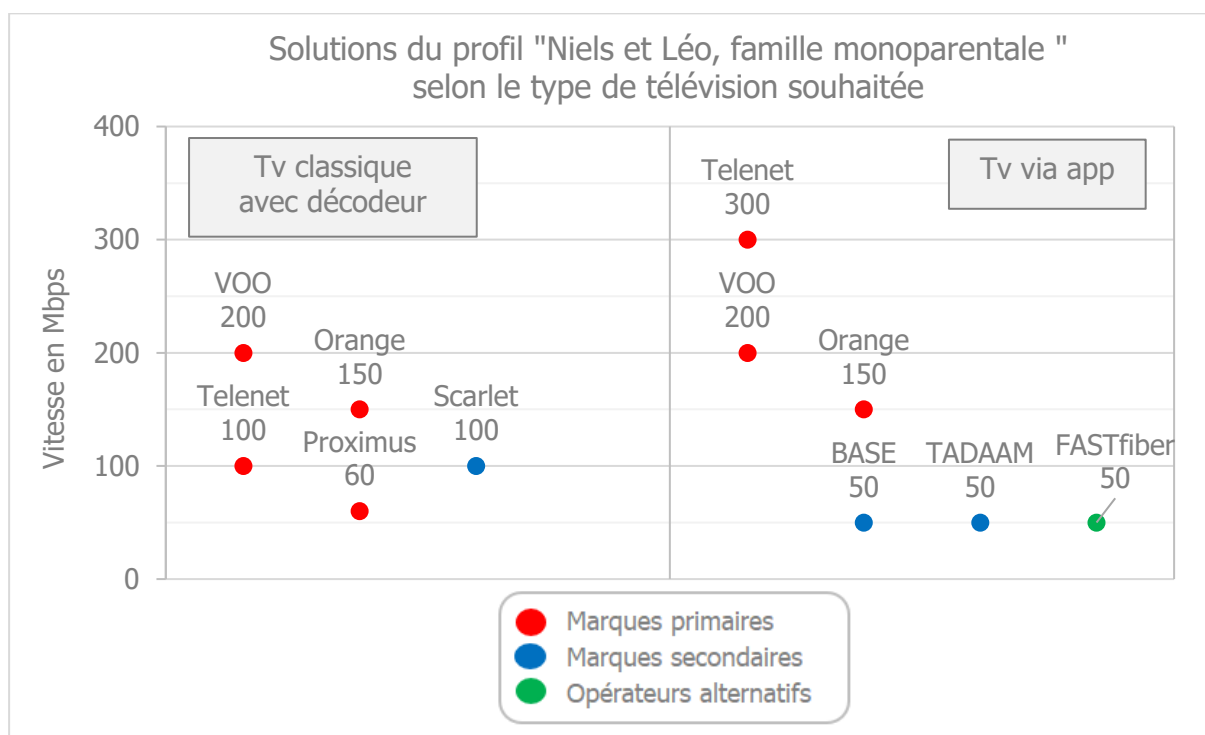
Graph 3 - *Comparaison des coûts mensuels moyens des solutions les moins chères répondant aux besoins de "Niels et Léo, famille monoparentale sans mobile" selon le type de télévision choisi, en Q3 2024*

65. Les 3 catégories de marques offrent des solutions TV via app alors qu'aucun opérateur alternatif n'offre de tv avec décodeur (point vert).
66. Si le coût à déboursier pour ce type de pack est généralement plus faible que celui associé à une TV classique avec décodeur⁴⁵, il faut cependant prendre en compte le nombre réduit de chaînes de télévision associées à la télévision via app par rapport à la télévision classique et voir si cet aspect est déterminant ou non pour votre usage télévisuel personnel.

⁴⁵ A l'exception de la solution offerte par Scarlet

3.3.3.2. Comparaison des vitesses associées

67. On notera également que la consommation de contenu multimédia utilise pas mal de volume Internet. Il est donc recommandé de vérifier de quel volume de données vous avez besoin et d'opter, si nécessaire, pour des offres Internet avec un volume illimité⁴⁶ ou de 300 GB (BASE) et, selon l'opérateur choisi, pour la solution la plus abordable, une vitesse variant de 50 Mbps (TADAAM) à 300 Mbps (Telenet) comme le montre le graphe ci-après:



Graph 4 - Comparaison des vitesses associées aux solutions les moins chères répondant aux besoins de "Niels et Léo, famille monoparentale sans mobile" selon le type de télévision choisi, en Q3 2024

68. Orange et VOO proposent la même vitesse Internet pour la solution la plus abordable⁴⁷, quel que soit le type de télévision choisi avec un coût variant respectivement de 9,00 € et 7,00 €. Chez Telenet, la vitesse Internet associée à la tv via app est largement supérieure à celle associée à la tv avec décodeur, pour la solution la plus abordable avec une différence de coût mensuel de 7,44 €. Quant à Scarlet, le coût de la version DSL est de 44,19 € pour une vitesse de 100 Mbps et de 54,19 € pour une vitesse de 300 Mbps avec la fibre, soit une différence de 10,00 €.

⁴⁶ N'oubliez pas de lire les FUP (« Faire Use Policy ») dans les conditions générales et de vérifier à quoi correspond l'illimité chez l'opérateur de votre choix avant de contracter.

⁴⁷ Comme largement souligné supra, les vitesses offertes par Orange diffèrent selon la région de connexion. Pour plus d'information à ce sujet, voir <https://www.orange.be/fr/support/assistance-technique/internet-love-home-internet/quelle-est-la-vitesse-de-telechargement>

69. Ces remarques prévalent pour les offres prises en compte ici pour minimiser vos dépenses. Bien sûr, selon vos préférences et vos besoins, libre à vous – si vous le jugez nécessaire⁴⁸ - d'opter pour une solution dont la vitesse (forfaitaire) est plus élevée ou d'ajouter une option "boost" à votre plan de base afin d'en augmenter la vitesse.
70. Les profils suivants associent un ou plusieurs mobiles à un ou plusieurs services fixes. Lorsque ces services sont regroupés au sein d'un pack, celui-ci est désigné sous l'appellation de pack convergent. Les packs convergents sont choisis par 67,5% des consommateurs belges ayant un pack⁴⁹. Nous allons observer dans les six prochains profils si ceux-ci sont toujours une solution optimale en termes de coût et quels sont les autres paramètres à prendre en compte au moment d'effectuer son choix.
- 70.1. Les 2 premiers profils sont ceux de « *cord cutters*⁵⁰ ». Autrement dit, ceux de consommateurs ayant résilié leur abonnement TV traditionnel et dirigeant leur choix télécoms vers deux abonnements mobiles en plus d'une connexion Internet. Nous allons comparer deux cas en termes d'usage à la fois de la data mobile et de la connexion Internet: le premier profil est un couple aux besoins moyens tandis que le second en fait un usage intensif.
- 70.2. Les profils suivants, quant à eux, ajouteront la télévision aux abonnements mobiles et à la connexion Internet. Ces 3 éléments varieront selon
- La vitesse (50 Mbps, 100 Mbps ou 300 Mbps) et le volume de la connexion Internet (limité ou illimité) ;
 - Le nombre d'abonnements mobiles (2 ou 4) et le volume de data souhaité (5 GB, 10 GB ou 20 GB) ;
 - Le type de télévision choisi (avec décodeur ou via app).
- 70.3. Un profil abordera la consommation de type 4-Play traditionnel (c-à-d. Internet fixe, téléphonie mobile, télévision classique avec décodeur et téléphonie fixe) avec un seul abonnement mobile dont la consommation est moyenne.

⁴⁸ Une FAQ « de quels volume et vitesse Internet ai-je besoin ? » est disponible dans la rubrique suivante de notre site : <https://www.ibpt.be/consommateurs/connexion-internet>

⁴⁹ <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/situation-du-marche-des-communications-electroniques-et-de-la-television-2023>

⁵⁰ Les cord cutters sont ces consommateurs qui ont de nouveaux modes de consommation de la télévision, où la programmation des chaînes est de moins en moins importante. Ces consommateurs ne paient plus d'abonnement à la télévision numérique classique, au profit des services de streaming soit avec abonnements tels que Netflix, Amazon Prime Video, Apple TV+, Disney+,...soit gratuits tels que Auvio RTBF, BRF Mediathek, RTL Play, VRT Max, VTM GO, ZDF Mediathek,...ou , encore, via l'IPTV illégale.

3.4. Louise et Thomas, couple aux besoins moyens

71. Louise est étudiante et Thomas débute sa vie active tandis qu'elle est toujours étudiante. Ils ont obligatoirement besoin d'un accès à Internet et de 2 abonnements mobiles. Ils utilisent le streaming et travaillent de façon flexible sur leurs pc, tablettes ou smartphones. Pour l'Internet, ils souhaitent une connexion stable avec, au minimum, une vitesse de 100 Mbps et un volume illimité. Pour leurs services mobiles, ils souhaitent disposer respectivement de 10 GB et 20 GB/mois de données mobiles ainsi que 300 minutes d'appels chacun.

72. Voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ce type de besoins (Internet et 2 abonnements mobiles). Une solution couplant plusieurs plans peut avoir été retenue, que cette combinaison de plans s'effectue auprès d'un opérateur unique ou de 2 opérateurs distincts⁵¹. Dans ces cas, la dénomination du plan est décrite sur plusieurs lignes: la première ligne se rapporte au plan Internet ou au pack; la (les) ligne(s) suivante(s), au(x) plan(s) mobile(s). La dernière colonne spécifie le réseau mobile utilisé.

Couple aux besoins moyens									
Q3 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	Scarlet	Scarlet Internet Loco ⁵²	57,19€	100	∞				
	+hey!	+ hey! Mobile M				10	300	1000	Orange
	+Yoin	+ Min./SMS illimités +20 GB				20	∞	∞	Proximus
②	Yoin	DSL 100	60,78 €	100	∞				
		+ Min./SMS illimités +12 GB				12	∞	∞	Proximus
		+ Min./SMS illimités +20 GB				20	∞	∞	Proximus
③	hey!	hey! Internet	63,64 €	150/200 ⁵³	∞				
		+ hey! Mobile M				10	∞	∞	Orange
		+ hey! Mobile L				50	∞	∞	Orange
	VOO		66,00€	200	∞	15	∞	∞	Orange

⁵¹ Les solutions chez un opérateur unique sont précédées d'un chiffre blanc sur fond noir; la solution panachée financièrement la plus attractive est précédée d'un chiffre noir sur fond blanc.

⁵² Depuis le 01/09/2024, l'offre DSL Loco de Scarlet est passé d'une vitesse de 70 Mbps à une vitesse de 100 Mbps.⁵³ hey! associe une vitesse de 150 Mbps (réseau Wyre/Telenet) ou de 200 Mbps (réseau VOO/Orange) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l'adresse de connexion du client lors du processus d'achat.

⁵³ hey! associe une vitesse de 150 Mbps (réseau Wyre/Telenet) ou de 200 Mbps (réseau VOO/Orange) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l'adresse de connexion du client lors du processus d'achat.

4		Duo Super Relax net +MOB 15 GB + MOB 50 GB OS			50	∞	∞		
5	Scarlet	Scarlet Internet Loco	67,19 €	100	∞				
		+ Scarlet Mobile Cherry				10	∞	∞	Proximus
		+ Scarlet Mobile Hot				20	∞	∞	Proximus
6	FASTfiber	VDSL 100 sans modem	67,59 €	100	∞				
		+ 400 min./SMS +10 GB				10	∞	∞	BASE/ Telenet
		+ 400 min./SMS +20 GB				20	∞	∞	BASE/ Telenet
7	Edpnet	VDSL XL (sans modem)	68,73 €	100	∞				
		+ edpnet mobile 400 min./ SMS +15 GB de données				15	∞	∞	Proximus
		+ edpnet mobile 400 min./ SMS +25 GB de données				25	∞	∞	Proximus
8	Mobile Vikings	Fast Internet 100 Mbps	72,00 €	100 ⁵⁴	∞				
		+ Mobile 15 GB				15	∞	∞	Proximus
		+ Mobile 30 GB				30	∞	∞	Proximus
9	BASE	Internet illimité + BASE 15	77,07 €	200	∞	8+2	∞	∞	BASE/ Telenet
		+ BASE 20				30	∞	∞	BASE/ Telenet
10	Orange	Love Start Fiber + Mobile Medium où SIM 1 = SIM 2	78,63 €	150/200 ⁵⁵	∞	50	∞	∞	Orange
11	Tchamba Telecom	Internet Only	87,67 €	100	∞				
		+ MINI				12	∞	∞	Proximus
		+ MEDIUM				20	∞	∞	Proximus
12	United Telecom	Surf@Home VDSL	90,79 €	100	∞				
		+ United 15				15	∞	∞	BASE/ Telenet
		+ United 40				40	∞	∞	BASE/ Telenet
13	Proximus	Flex (INT+ MOB 15 GB + MOB 85 GB)	90,99 €	100	∞	15	∞	∞	Proximus
						85	∞	∞	Proximus
14	Telenet	ONE for 2 (INT+MOB : 1 limité et 1 illimité) ⁵⁶	95,07 €	250	∞				
						10	∞	∞	BASE/ Telenet

⁵⁴ L'offre retenue ici est la version DSL de l'offre 2-Play multi SIM de Mobile Vikings avec une vitesse de 100 Mbps. Il existe également une version allant jusqu'à 150 Mbps via la fibre optique. La disponibilité à votre adresse d'installation du service via la fibre optique peut être vérifiée directement sur le site de Mobile Vikings ainsi que son coût.

⁵⁵ Orange associe une vitesse de 150 Mbps (réseau Wyre/Telenet) ou de 200 Mbps (réseau VOO/Orange) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l'adresse de connexion du client lors du processus d'achat.

⁵⁶ Depuis le 29/07/24, les plans ONE et ONE up peuvent combiner des mobiles limités de 10 GB et des mobiles illimités (300 GB) selon toutes les combinaisons possibles. Plus d'informations : <https://www2.telenet.be/residential/fr/produits/one/configuration>

						300	∞	∞	BASE/ Telenet
--	--	--	--	--	--	-----	---	---	------------------

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 30/09/2024.

73. Pour l'utilisation spécifique de Louise et Thomas, la solution la moins chère, avec un coût mensuel moyen de 57,19 €, est donnée par une solution « panachée » combinant

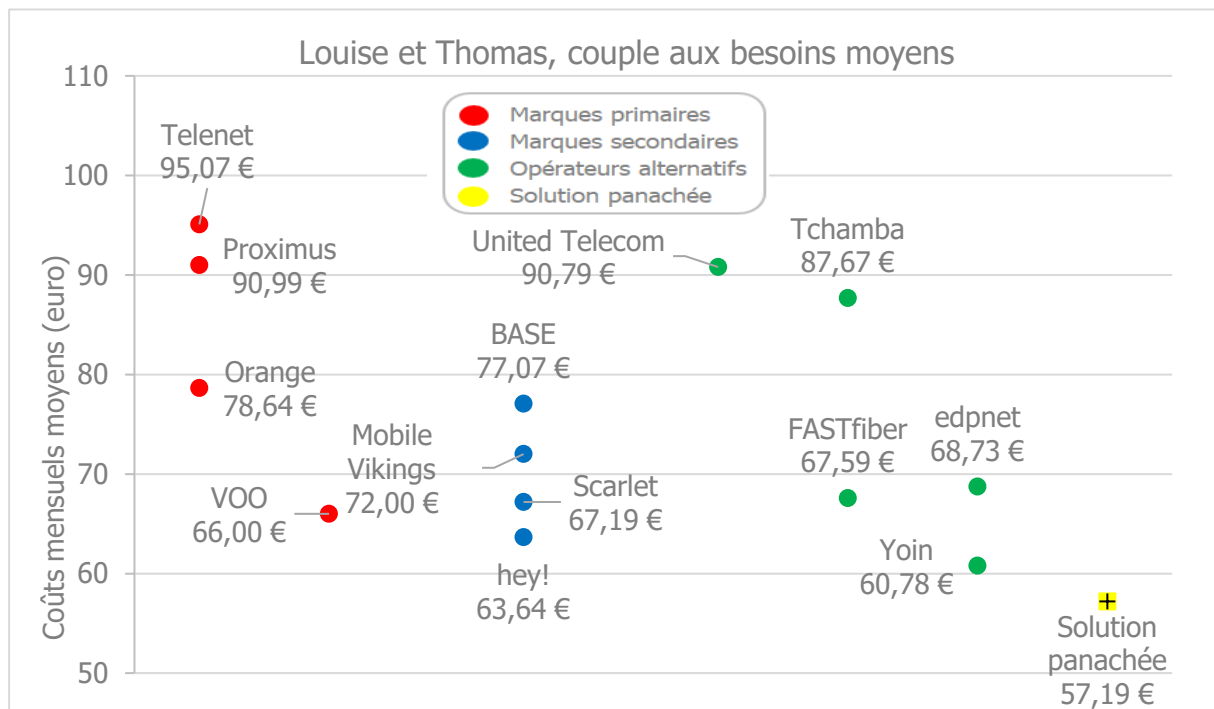
73.1. L'offre Internet « Scarlet Internet Loco » de Scarlet, un opérateur secondaire qui permet de disposer de 100 Mbps et d'un volume illimité dont le coût mensuel moyen s'élève à 36,19 €⁵⁷ ;

73.2. L'offre mobile « hey! Mobile M » de l'opérateur secondaire hey! (réseau d'Orange) offrant mensuellement 10 GB de données, 300 minutes et 1000 SMS pour 9,00 € ;

73.3. Et, enfin, l'offre mobile « Min./SMS illimités + 20 GB » de l'opérateur alternatif Yoin (réseau de Proximus) offrant mensuellement 20 GB de données et des minutes et SMS illimités pour 12,00 €.

74. Pour ce profil de consommation particulier, les solutions données par les opérateurs primaires (points rouges) ne sont pas nécessairement plus chères que celles des opérateurs alternatifs (points verts). Les opérateurs secondaires (points bleus) tirent bien leurs épingles du jeu pour ce profil d'usage. Enfin, les solutions données par Yoin et hey! se démarquent particulièrement même si le recours à une solution panachée reste très attractif en termes de coût pour ce profil de consommation particulier:

⁵⁷ 36,19€ = 34,00 € + (50,00 € + 29,00 €) / 36 mois. On considère dans cette étude que l'utilisateur prend l'installation la moins chère effectuée par un technicien et qu'il gardera, en moyenne, son plan télécom pour une durée de 3 ans.



Graph 15 - Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères données par les opérateurs de chaque marque répondant aux besoins de "Louise et Thomas, couple aux besoins moyens", en Q3 2024

75. On notera que sur les 14 solutions présentées dans ce classement, seules 5 sont des solutions « clé en main » c'est-à-dire des packs 2-Play multi SIM⁵⁸ (il s'agit des solutions de Mobile Vikings, Orange, Proximus, Telenet et VOO) tandis que les 9 autres sont des solutions « sur mesure » c'est-à-dire qu'elles résultent de la combinaison de solutions standalone. Ces solutions peuvent prendre les formes suivantes :

- 75.1. Internet standalone + 2 plans mobiles standalone (il s'agit de la solution panachée ainsi que celles d'edpnet, de FASTfiber, d'hey!, de Scarlet, de United Telecom, de Tchamba Telecom et de Yoin) ;
- 75.2. Pack 2-Play Internet et mobile associé à un mobile standalone (solution de BASE).

76. Le graphe ci-après reprend, par ordre croissant de coût mensuel moyen, la data mobile des 2 cartes SIM associées aux solutions sélectionnées. On notera que celles-ci respectent globalement les besoins associés à ce profil de consommation de 10 GB et 20 GB, à l'exception notamment de hey!⁵⁹, Orange⁶⁰, Proximus⁶¹ Telenet⁶², United Telecom⁶³ et VOO⁶⁴ qui, en

⁵⁸ Un pack 2-Play multi SIM est un pack combinant l'Internet fixe et plusieurs abonnements mobiles. Une carte SIM correspond à un abonnement mobile (SIM ci-après).

⁵⁹ Depuis le 01/06/24, la segmentation mobile de hey! est la suivante : 5 GB, 10 GB, 50 GB et 160 GB.

⁶⁰ Depuis le 24/06/24, la segmentation mobile d'Orange est la suivante : 8 GB, 50 GB et 300 GB.

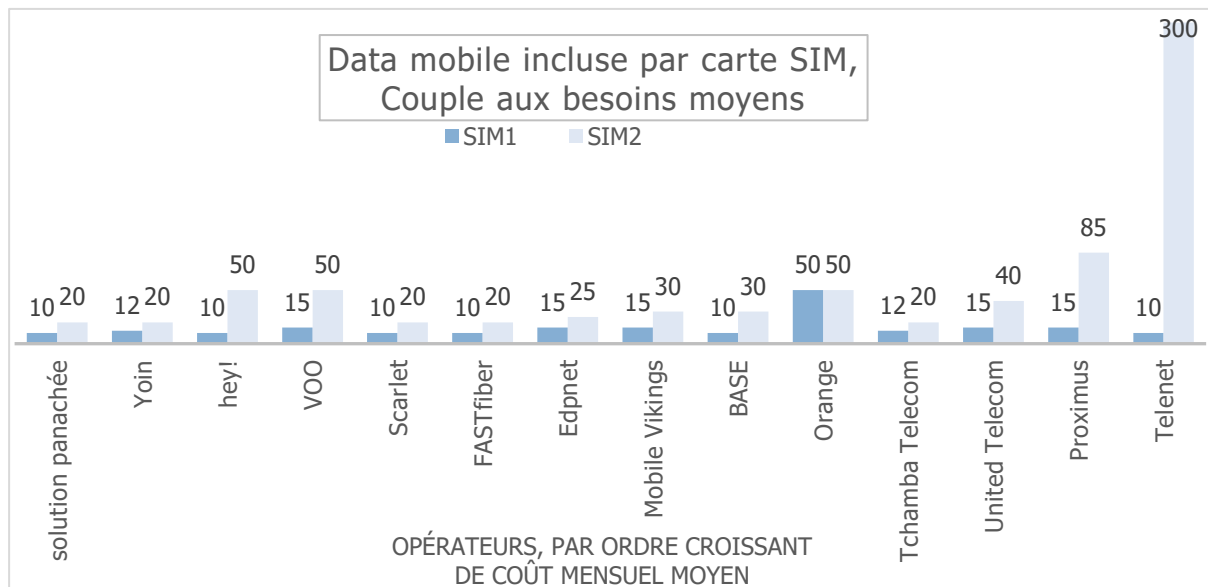
⁶¹ Depuis le 01/09/24, la segmentation mobile des packs Flex et Flex Fiber chez Proximus est la suivante : 15 GB, 85 GB ou 400 GB.

⁶² Depuis le 29/07/24, les packs ONE et ONE up de Telenet résultent de la combinaison des composants mobiles de 10 GB et 300 GB.

⁶³ La segmentation mobile chez United Telecom est la suivante : 1 GB, 5 GB, 15 GB, 40 GB et 80 GB.

⁶⁴ Depuis le 01/08/24, la segmentation mobile de VOO est la suivante : 15 GB, 50 GB et 300 GB.

raison de la segmentation de leurs plans mobiles, associent des valeurs nettement plus élevées de data mobile que ce que le profil exige.



Graph 16 - **Data mobile associée** aux solutions les moins chères données par les opérateurs de chaque marque répondant aux besoins de "Louise et Thomas, couple aux besoins moyens", en Q3 2024

3.5. Caroline et Jules, couple aux besoins intensifs

77. Caroline et Jules forment un jeune couple aux besoins télécoms intensifs. Leur usage télécom correspond à ce qu'ils sont dans la vie: exigeants, rapides et nomades. Comme de nombreux milléniaux, ils consomment des contenus disponibles en ligne via des plateformes de streaming. Le centre de leurs besoins multimédias n'est donc plus la télévision mais le smartphone. Caroline et Jules veulent tout et tout de suite, à savoir:

- **Internet fixe : débit d'au moins 300 Mbps et volume illimité**
- **Mobile : 2 cartes SIM avec 50 GB chacune**

78. Sur la base de ces critères, voici les solutions Internet et 2 abonnements mobiles les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ces besoins spécifiques. A ceux-ci a été ajoutée la solution la moins chère possible qui existe sur le marché s'ils acceptent de ne pas passer par un fournisseur unique, mais de panacher leurs services télécoms entre deux vendeurs⁶⁵.

79. Sauf mention contraire, les 2 abonnements mobiles sont identiques.



Q3 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	Vitesse (Mbps)	Volum e (GB)	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	Scarlet	Internet Loco + option Fiber Boost	74,19 €	300	∞				
	+hey!	+ hey! Mobile L		50	∞	∞	Orange		
②	Orange	Love Zen Fiber + Mobile Medium	88,64 €	400/500 ⁶⁶	∞	50	∞	∞	Orange
③	VOO	Duo Giga Max + MOB 50 GB OS	90,06 €	1000	∞	50	∞	∞	Orange
④	Edpnet	Fiber XL (sans routeur) + 400min./SMS +50 GB de data	105,34 €	500	∞	50	400		Proximus

⁶⁵ Les solutions chez un opérateur unique sont précédées d'un chiffre blanc sur fond noir; la solution panachée financièrement la plus attractive est précédée d'un chiffre noir sur fond blanc.

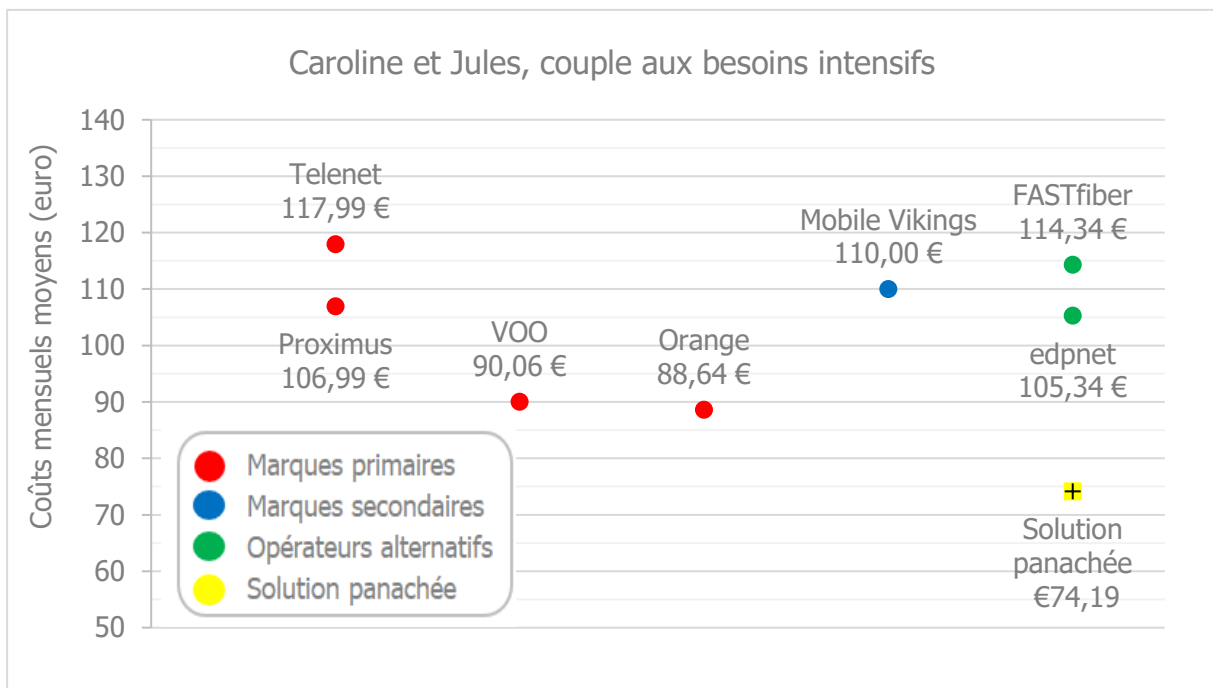
⁶⁶ Orange associe une vitesse de 400 Mbps (réseau Wyre/Telenet) ou de 500 Mbps (réseau VOO/Orange) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l'adresse de connexion du client lors du processus d'achat.

5	Proximus	Flex Fiber Mega (INT + MOB 85 GB)	106,99 €	500	∞	85	∞	∞	Proximus
6	Mobile Vikings	Superfast Internet 1 Gbps + mobile 85 GB	110,00 €	1000	∞	85	∞	∞	Proximus
7	FASTfiber	FIBER 500 sans modem	114,34 €	500	∞				
		+ 400 min./SMS +80 GB de data		80	∞	∞	BASE/Telenet		
8	Telenet	ONEup for 2 (INT+MOB 2*illimité) [+TEL]	117,99 €	1000	∞	300	∞	∞	BASE/Telenet

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 30/09/2024.

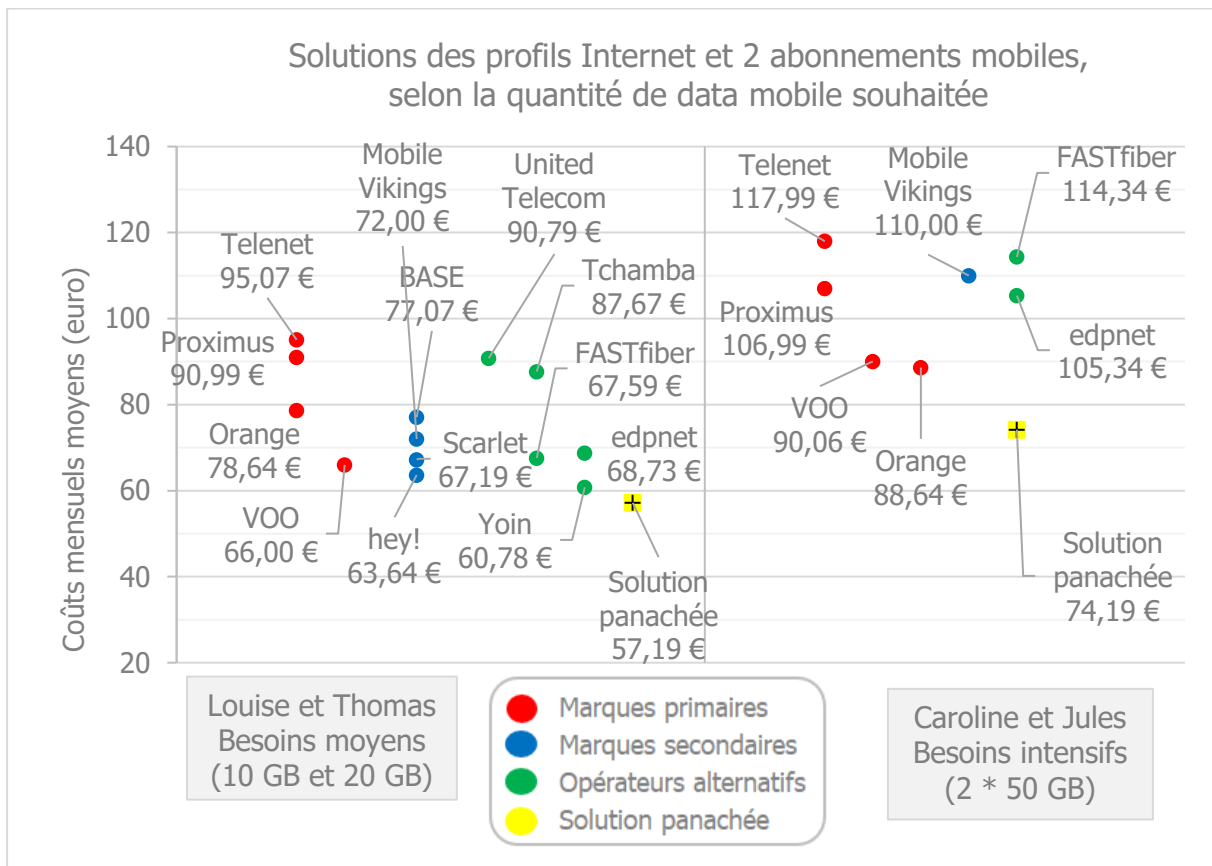
80. La solution la moins chère pour répondre à ce profil d'utilisation a un coût mensuel moyen de 74,34 € et est donnée par la solution panachée composée des éléments suivants :

- 80.1. **2 abonnements mobiles « hey! Mobile L » de hey!, la marque secondaire d'Orange. Ceux-ci offrent chacun 50 GB et des minutes et SMS illimités (réseau mobile d'Orange) pour un prix unitaire de 14,00 €/mois,**
- 80.2. **Le plan « Internet Loco + option Fiber Boost », offre de Scarlet, une marque secondaire utilisant la fibre optique avec une vitesse de 300 Mbps et un volume illimité pour un coût mensuel moyen de 46,19€.**



Graph 17- Coûts mensuels moyens des solutions le moins chères données par les opérateurs de chaque marque répondant aux besoins de "Caroline et Jules, couple aux besoins intensifs", en Q3 2024

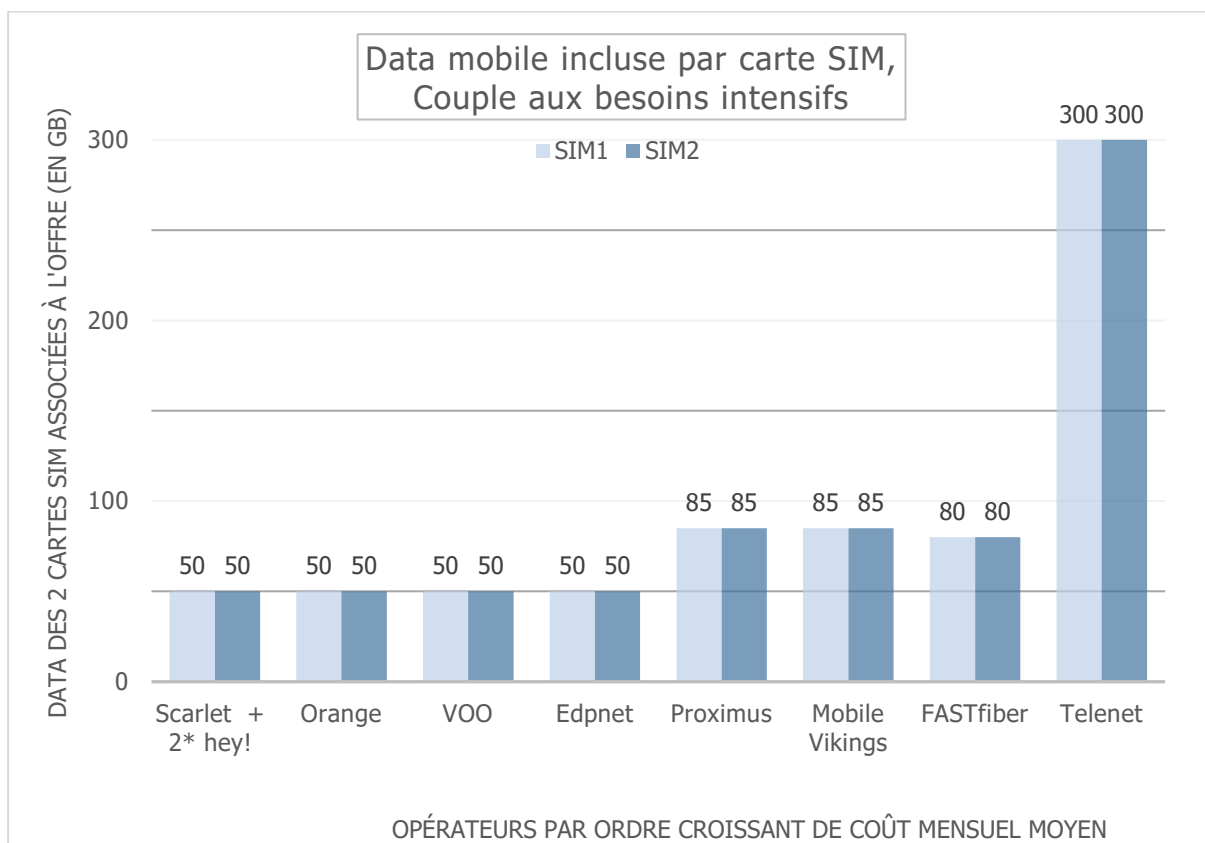
81. On peut comparer les résultats obtenus ici avec ceux du profil précédent. En effet, si la structure des besoins est identique, à savoir, une connexion Internet et deux abonnements mobiles, la réponse donnée par le secteur est très différente. Là, où 13+1 opérateurs se concurrençaient pour le profil aux besoins moyens (Louise et Thomas), seuls 7+1 opérateurs sont susceptibles de répondre aux besoins du profil intensif (Caroline et Jules).
82. Dans le premier cas, les solutions variaient entre 57,19 € à environ 95,00 €, ici, celles-ci varient de 74,19 € à environ 118,00 € et seules 3 solutions permettent d'être en deçà du seuil des 100,00 €/mois. En outre, on constate que peu d'opérateurs secondaires (points bleus) ou alternatifs (points verts) ont des solutions pour le profil intensif (2* 50 GB) alors qu'ils sont plus fortement présents pour le profil moyen (10 GB et 20 GB).



Graph 18 - *Comparaison des coûts mensuels moyens des solutions les moins chères données par les opérateurs de chaque marque répondant respectivement aux besoins de "Louise et Thomas, couple aux besoins moyens" et de "Caroline et Jules, couple aux besoins intensifs", en Q3 2024*

83. Si de nombreuses offres mobiles standalone sont capables de répondre à la demande de 50 GB, on constate que seuls 3 opérateurs alternatifs ou secondaires peuvent offrir conjointement 50 GB en mobile et une vitesse Internet d'au moins 300 Mbps : edpnet, FASTfiber et Mobile Vikings.
84. Vouloir une vitesse minimale de 300 Mbps équivaut concrètement à exclure les solutions DSL. En termes de technologies, les solutions répondant à ce profil sont des solutions câble (Orange, Telenet et VOO) ou fibre (Cybernet, edpnet, Fastfiber, Mobile Vikings, Proximus et

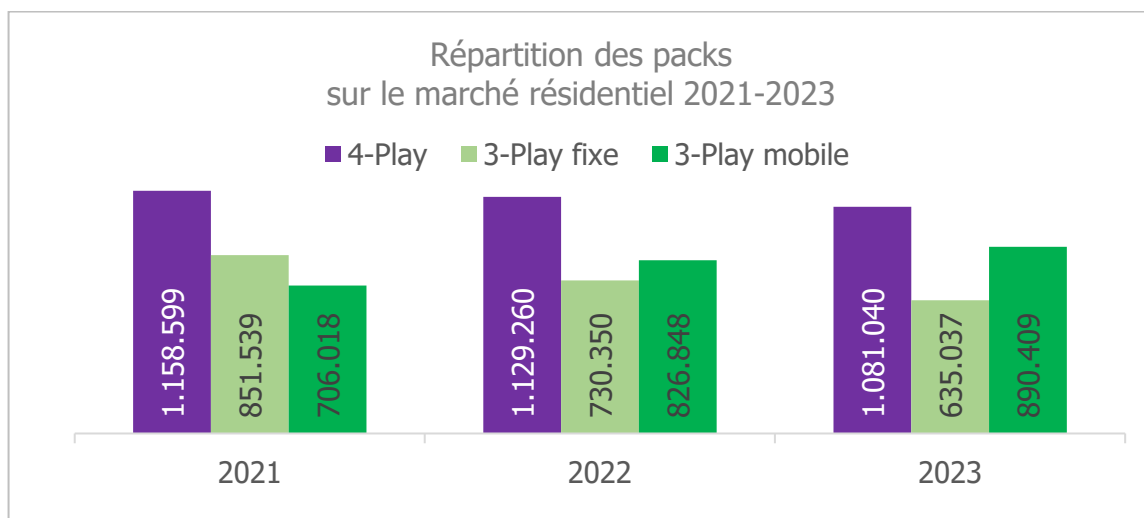
Yoin)⁶⁷. On constate que 4 des 8 solutions retenues pour le profil « couple aux besoins intensifs » proposent un quota de data mobile nettement supérieur à ce que le profil demande (50 GB) : celui-ci varie en effet de 80 GB à 300 GB selon l'opérateur choisi. Ceci est dû à la segmentation mobile des solutions proposées par les opérateurs sur le marché résidentiel.



Graph 5 - **Data mobile** associée aux solutions les moins chères données par les opérateurs de chaque marque pour répondre aux besoins de "Caroline et Jules, couple aux besoins intensifs", en Q3 2024

85. Jusque fin 2021, le pack 3-Play mobile était le 3^{ème} pack le plus demandé en Belgique (20,7%) après le pack 4-Play (34,0%) et le pack 3-Play fixe (25,0%). Depuis la fin 2022, le pack 3-Play mobile a pris la seconde position du podium derrière les packs 4-Play et devant les packs 3-Play fixe. Cette tendance s'est poursuivie fin 2023 comme le montre le tableau ci-après :

⁶⁷ La page ci-après vous permet de découvrir les technologies associées aux opérateurs fixes et convergents : <https://www.ibpt.be/consommateurs/liste-des-operateurs-fixes-et-convergents>



Grphe 20 - Evolution du top 3 des packs possédés par les consommateurs sur le marché résidentiel belge, 2021-2023 (Source: rapport statistique 2023, IBPT)

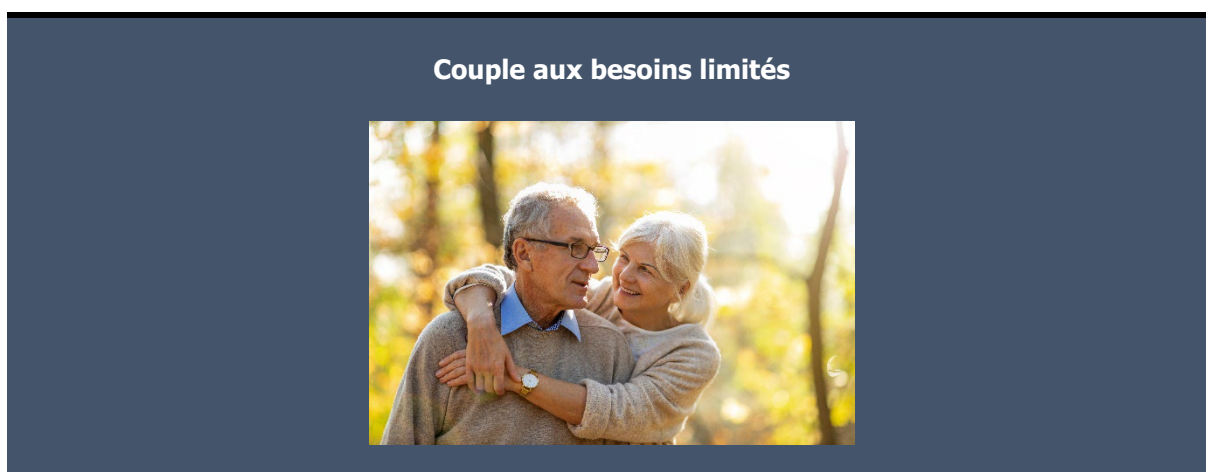
86. Chacun des profils suivants ajoute au moins un service télécom supplémentaire à savoir la télévision, portant l'exigence du foyer
- soit vers des solutions de type packs 3-Play multi SIM⁶⁸ (Cf. profils 3.6, 3.8 et 3.9);
 - Soit vers un profil 4-Play avec tv classique décodeur (Cf. profil 3.7).

⁶⁸ Un pack 3-Play multi SIM est un pack combinant l'Internet, la télévision et plusieurs abonnements mobiles.

3.6. Nadine et Jonas, couple aux besoins limités

87. **Nadine et Jonas ont des besoins télécoms limités : une connexion Internet fixe à 50 Mbps et 150 GB de volume mensuel leur suffisent. Ils souhaitent la télévision classique avec décodeur. Quant à la téléphonie fixe, celle-ci est optionnelle. En ce qui concerne le mobile, il leur faut 2 cartes SIM avec 5 GB de data et 300 minutes d'appels par mois par carte.**

88. Pour ce profil, on peut soit avoir recours à un pack convergent soit à une solution couplant 2 plans auprès d'un opérateur unique ou de 2 opérateurs distincts⁶⁹. Dans ce cas, la dénomination du plan est décrite sur 2 lignes : la première se réfère soit à de l'Internet soit à un pack incluant l'Internet, qu'il soit 2-Play ou 3-Play; la seconde ligne se réfère au(x) mobile(s). Sauf mention contraire, les 2 abonnements mobiles sont identiques.



Q3 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	Scarlet	Scarlet Trio (fixe)	62,19 €	100	∞	10	300	1000	Orange
	hey!	+ 2*hey! Mobile M							
①	Scarlet	Scarlet Trio mobile 10 GB	62,19 €	100	∞	10	600	∞	Proximus
		+ Mobile Berry							
②	BASE	Internet limité +BASE 8 GB	63,30 €	200	∞	8	∞	∞	BASE/Telenet
③	VOO	Trio Super Relax net + MOB 15 GB + TV OS	78,00 €	200	∞	15	∞	∞	Orange
④	Orange	Love Start Fiber +Mobile Small + TV	88,64 €	150/200 ⁷⁰	∞	8	∞	∞	Orange
⑤	Proximus	Flex (INT +TV +MOB 15 GB)	97,99 €	100	∞	15	∞	∞	Proximus

⁶⁹ Les solutions chez un opérateur unique sont précédées d'un chiffre blanc sur fond noir; la solution panachée financièrement la plus attractive est précédée d'un chiffre noir sur fond blanc.

⁷⁰ Orange associe une vitesse de 150 Mbps (réseau Wyre/Telenet) ou de 200 Mbps (réseau VOO/Orange) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l'adresse de connexion du client lors du processus d'achat.

6	Telenet	Easy Internet +TV iconic avec box TV	103,59 €	100	150	5	∞	∞	BASE/ Telenet
		+ Telenet Mobile 5 GB							

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 30/09/2024.

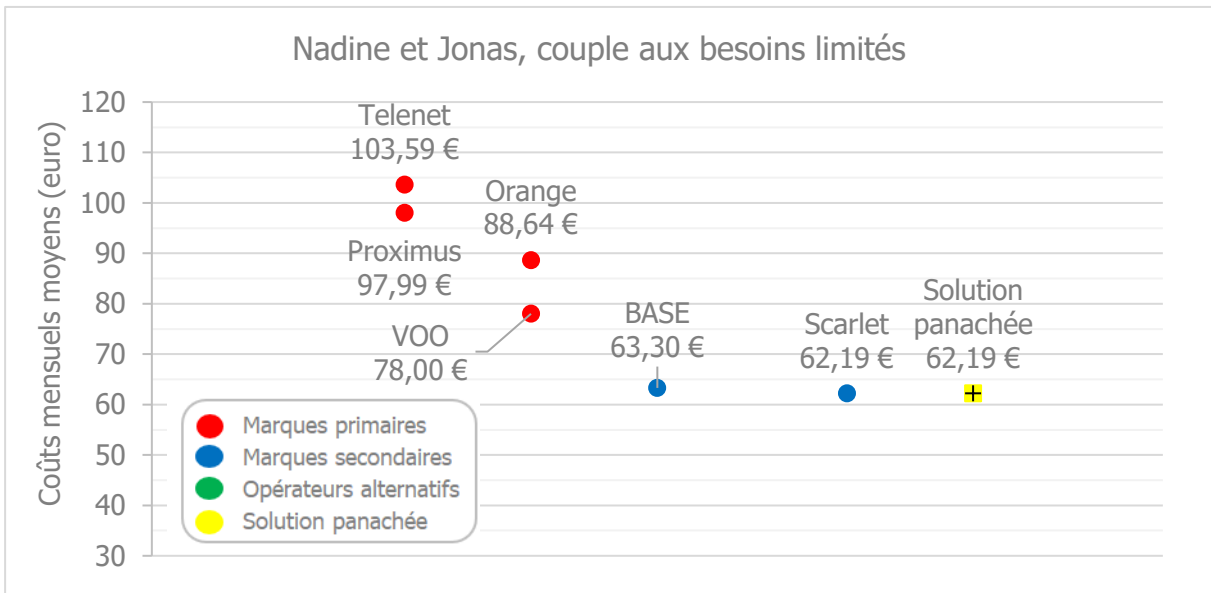
89. Deux solutions sont ex aequo financièrement parlant pour ce profil de consommation avec un coût mensuel moyen de 62,19 €.

89.1. D'une part, une solution panachée composée

- du plan 3-Play fixe « Scarlet Trio » dont le coût mensuel s'élève à 44,19 €, une solution DSL avec une vitesse de 100 Mbps, un volume illimité, une tv avec décodeur et de la téléphonie fixe ;
- et de 2 abonnements mobiles standalone « hey ! Mobile M » de l'opérateur secondaire hey ! (réseau d'Orange), chacun à 9,00 €, offrant 10 GB, 300 minutes d'appels et 1 000 SMS.

89.2. D'autre part, la solution de Scarlet, opérateur secondaire, combinant

- Le plan 3-Play mobile « Scarlet Trio mobile » dont le coût mensuel s'élève à 52,19 €, solution DSL avec une vitesse de 100 Mbps, un volume illimité, une tv avec décodeur et de la téléphonie mobile (10 GB, 600 minutes d'appels et sms illimités – réseau de Proximus) ;
- Et l'abonnement mobile « Scarlet Berry » (réseau de Proximus) à 10,00 €, offrant 5 GB, 300 minutes d'appels et des SMS illimités.



Graph 21- Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères données par les opérateurs de chaque marque répondant aux besoins de "Nadine et Jonas, couple aux besoins limités, en Q3 2024

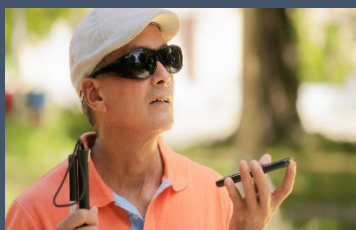
90. Le profil suivant comprendra un seul abonnement mobile mais ajoutera dans ses exigences la téléphonie fixe à la télévision classique avec décodeur et à l'internet fixe.

3.7. Etienne – Célibataire aux besoins classiques

91. Etienne a besoin des 4 services classiques (téléphonie mobile, Internet, télévision avec décodeur et téléphonie fixe) et en fait un usage moyen. Il lui faut nécessairement une connexion avec une vitesse de 100 Mbps et minimum 150 GB de volume. Pour son mobile, un abonnement de 10 GB et permettant 300 minutes d’appels lui suffit. Etienne souhaite une tv classique avec décodeur et la téléphonie fixe.

92. Pour ce profil, on peut recourir soit à un pack 4-Play soit à un pack 3-Play fixe auquel on ajoute un mobile en standalone ou, enfin, à une solution panachant différents opérateurs.

Célibataire aux besoins classiques, packs 4-Play -TV avec décodeur



Q3 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	Scarlet	Scarlet Trio	53,19 €	100	∞				
	hey!	hey! Mobile M							
②	Scarlet	Scarlet Trio	57,19 €	100	∞	10	∞	∞	Proximus
		Scarlet Cherry							
③	VOO	Quatro Super Relax + MOB 15 GB OS	80,06 €	200	∞	15	∞	∞	Orange
④	Orange	Love Start Fiber + Mobile Medium + Fixed Phone + TV	93,64 €	150/200 ⁷¹	∞	50	∞	∞	Orange
⑤	Telenet	ONE for 1 (INT+MOB limité) [+ TEL]+ TV iconic	95,07 €	250	∞	10	∞	∞	BASE/Telenet
⑥	Proximus	Flex (INT+TV+TEL+MOB 15 GB)	99,99 €	100	∞	15	∞	∞	Proximus

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 30/09/2024.

93. Seules les 4 marques primaires ayant leur propre réseau d’accès et commercialisant la téléphonie fixe offrent des packs 4-Play répondant au profil de consommation d’Etienne ainsi que Scarlet, la marque secondaire de Proximus en ajoutant un mobile standalone au pack 3-

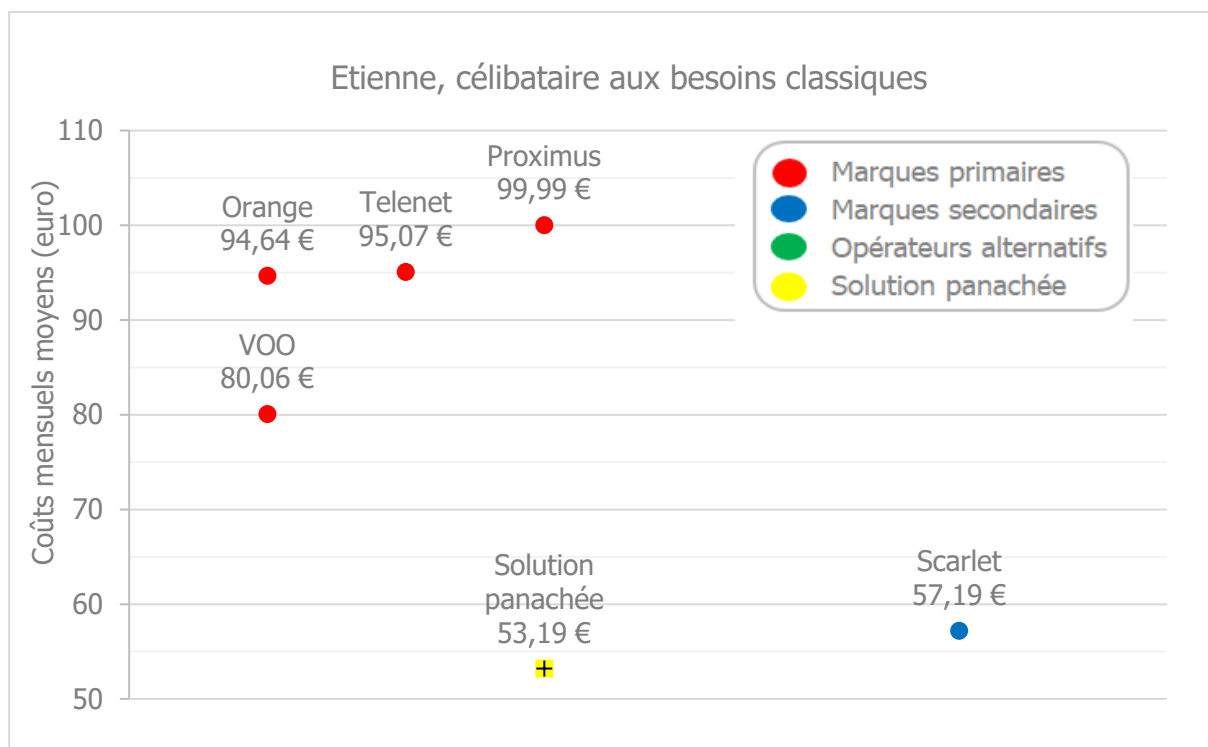
⁷¹ Orange associe une vitesse de 150 Mbps (réseau Wyre/Telenet) ou de 200 Mbps (réseau VOO/Orange) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l’adresse de connexion du client lors du processus d’achat.

Play fixe, que ce mobile soit vendu par Scarlet ou par un autre opérateur mobile (= solution panachée).

94. Pour l'utilisation spécifique d'Etienne, la solution la moins chère, avec un coût mensuel moyen de 53,19 €, est donnée par la solution panachée combinant

94.1. **L'offre 3-Play fixe «Scarlet Trio» de l'opérateur secondaire Scarlet, solution DSL, qui permet de disposer d'une connexion d'une vitesse de 100 Mbps et d'un volume illimité associé à de la téléphonie fixe et la télévision classique avec décodeur (38 chaînes N/41 chaînes FR) dont le coût mensuel moyen s'élève à 44,19 €,**

94.2. **Et l'offre mobile « hey! Mobile M » de l'opérateur secondaire hey! (réseau d'Orange) offrant mensuellement 10 GB de données, des 1000 SMS et 300 minutes d'appels pour 9 €.**



Graph 6 - Coûts mensuels moyens des solutions les moins chères données par les opérateurs de chaque marque répondant aux besoins de "Etienne, célibataire aux besoins classiques", en Q3 2024

95. Les 2 profils suivants combinent dans leurs exigences une connexion internet à 2 abonnements mobiles et à la télévision.

3.8. Arthur, Els, Nelle et Lucas – Famille aux besoins moyens

96. Arthur, Els et leurs enfants Nelle et Lucas ont un usage télécom essentiellement lié à l’Internet fixe et au mobile. Leur usage mobile est un peu plus élevé en termes de data que l’usage moyen belge de 7,8 GB/mois fin 2023.

97. Leurs besoins sont les suivants :

- Internet fixe : débit d’au moins 100 Mbps et volume illimité
- TV via décodeur ou via app
- Mobile : 4 cartes SIM avec 10 GB de data. Chaque carte doit en outre permettre de téléphoner durant 300 minutes.
- La téléphonie fixe est purement optionnelle

98. Deux types de solutions s’offrent cette famille : recourir à la télévision classique avec décodeur ou opter pour la tv via l’app de son opérateur.

3.8.1. Solution Internet, mobiles et TV classique avec décodeur

99. Sur la base de ces critères, voici les packs 3-Play multi SIM⁷² les moins chers de chaque opérateur qui répondent à ces besoins particuliers. A ceux-ci a été ajoutée la solution la moins chère possible qui existe sur le marché s’ils acceptent de ne pas passer par un fournisseur unique, mais de panacher leurs services télécoms entre deux vendeurs (c’est-à-dire à une solution panachée⁷³). A l’exception de la solution panachée, toutes les autres solutions présentées ont 4 abonnements mobiles identiques c-à-d. que SIM 1 = SIM 2 = SIM 3 = SIM 4.

Famille aux besoins moyens, TV classique avec décodeur



Q3 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	GBMin.	SMS	Réseau mobile	
①	Scarlet	Scarlet Trio Mobile 10 GB	79,19 €	100	∞	10	600	∞	Proximus
	+hey!	+ 3* hey! Mobile M				10	300	1000	Orange

⁷² Un pack 3-Play multi SIM est un pack combinant l’Internet fixe, la télévision et plusieurs abonnements mobiles. Une carte SIM correspond à un abonnement mobile (SIM ci-après).

⁷³ Les solutions chez un opérateur unique sont précédées d’un chiffre blanc sur fond noir; la solution panachée financièrement la plus attractive est précédée d’un chiffre noir sur fond blanc.

②	Scarlet	Scarlet Trio Mobile 10 GB	91,19 €	100	∞	10	600	∞	Proximus
		+3* Mobile Cherry				10	600	∞	Proximus
③	VOO	Trio Super Relax net +MOB 15 GB +TV OS	104,00 €	200	∞	15	∞	∞	Orange
④	Proximus	Flex (INT + TV + MOB 15 GB)	117,99 €	100	∞	15	∞	∞	Proximus
⑤	Orange	Love Start Fiber + Mobile Medium +TV	127,64 €	150/200 ⁷⁴	∞	50	∞	∞	Orange
⑥	Telenet	ONE for 4 (INT+MOB 4*limité) [+ TEL] + TV iconic	133,74 €	250	∞	10	∞	∞	BASE/ Telenet

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 30/09/2024.

100. La solution la moins chère pour répondre à ce profil d'utilisation résulte de l'association de 2 opérateurs :

- 100.1. **L'opérateur Scarlet avec le pack 3-Play mobile « Scarlet Trio Mobile » d'une part. Le coût mensuel moyen de ce pack s'élève à 52,19 €. Il s'agit d'une solution DSL offrant mensuellement un Internet ayant une vitesse de 100 Mbps avec un volume illimité et 30 chaînes de télévision (tv avec décodeur). La composante mobile de ce pack (« Scarlet Cherry ») offre 10 GB de data mobile, 600 minutes d'appels et des SMS illimités ;**
- 100.2. **L'autre opérateur pris en compte dans cette solution panachée est l'opérateur mobile virtuel hey ! (réseau Orange) dont le plan « hey! Mobile M » à 9,00 €/abonnement offre individuellement 10 GB, 300 minutes d'appels et 1000 SMS. Il faut prendre ce plan 3 fois pour répondre à ce profil.**

Le coût mensuel moyen de cette solution panachée s'élève à 79,19 €.

3.8.2. Solution Internet, mobiles et Tv via app

101. Si cette même famille avait opté pour la tv via app, les choix qu'elle pourrait faire pour minimiser ses coûts seraient également constitués de packs 3-Play multi SIM⁷⁵ les moins chers de chaque opérateur qui répondent à ces besoins particuliers auxquels on ajoute la solution panachée la moins onéreuse.
102. A l'exception de la solution panachée et, sauf mention contraire, les solutions présentées ci-dessous ont 4 abonnements mobiles identiques c-à-d. que SIM 1 = SIM 2 = SIM 3 = SIM 4.

⁷⁴ Cet opérateur associe une vitesse de 150 Mbps (réseau Wyre/Telenet) ou de 200 Mbps (réseau VOO/Orange) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l'adresse de connexion du client lors du processus d'achat.

⁷⁵ Un pack 3-Play multi SIM est un pack combinant l'Internet fixe, la télévision et plusieurs abonnements mobiles. Une carte SIM correspond à un abonnement mobile (SIM ci-après).

Famille aux besoins moyens, TV via l'app de l'opérateur



Q3 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	Vitesse (Mbps)	Volumé (GB)	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	FASTfiber	FIBER 150 + APP TV Light	85,03 €	150	∞	10	300	1000	Orange
	+hey !	+ 4* hey! Mobile M							
②	VOO	Trio Super Relax net +MOB 15 GB +TV Light OS	92,00 €	200	∞	15	∞	∞	
③	FASTfiber	Fiber 150 + APP TV Light + 400 min./SMS 3 GB +Fixed	100,59 €	150	∞	3+7	400	400	Orange
		+ 3*400 minutes/SMS +10 GB data				10			Orange
④	Proximus	Flex (INT+MOB 15 GB) +Light TV	108,99 €	100	∞	15	∞	∞	Proximus
⑤	BASE	Base Internet illimité + App BASE TV + BASE 20	112,47 €	200	∞	25	∞	∞	BASE/Telenet
⑥	Orange	Love Start Fiber + Mobile Medium +TV Lite	118,64 €	150/200	∞	50	∞	∞	Orange
⑦	Telenet	ONE for 4 (INT+MOB 4*limité) [+ TEL] + TV Flow	121,71 €	250	∞	10	∞	∞	BASE/Telenet

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 30/09/2024.

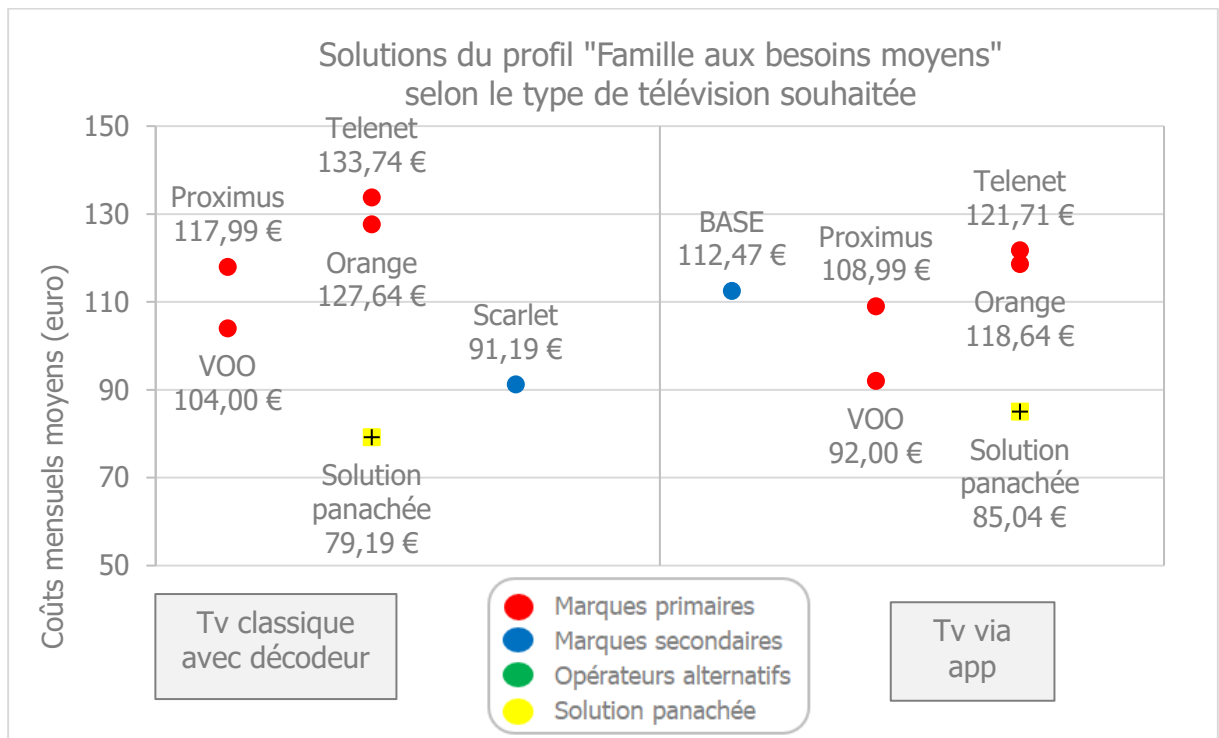
103. La solution la moins chère pour répondre à ce profil d'utilisation avec tv via app est donnée par la solution panachée résultant de l'association

- 103.1. Du pack 2-Play Internet et TV via app « FIBER 150 + APP TV Light » de FASTfiber dont le coût mensuel moyen s'élève à 49,03 €, une solution utilisant la fibre optique et offrant mensuellement un Internet de 150 Mbps avec un volume illimité et 18 chaînes de télévision (tv via app),
- 103.2. Et de 4 abonnements « hey! Mobile M » à 9,00 €/abonnement de l'opérateur mobile virtuel hey ! (réseau Orange) offrant chacun 10 GB, 300 minutes d'appels et 1000 SMS.

Le coût mensuel moyen de cette solution panachée s'élève donc à 85,03 €.

3.8.3. Comparaison des deux types de solutions

104. Si l'on compare visuellement les 2 types de solutions, on constate que seuls les 4 opérateurs primaires ont des solutions à proposer pour ce type de profil de consommation exigeant l'Internet fixe, la télévision et 2 mobiles moyens (10 GB chacun). Le coût mensuel moyen est moins élevé lorsque l'on opte pour la solution tv via app.
105. Quant à la solution panachée la moins onéreuse, il s'agit de l'association de 3 plans mobiles « hey ! Mobile M » de l'opérateur secondaire hey ! et du plan 3-Play mobile de Scarlet avec le mobile Cherry en cas de TV avec décodeur (opérateur secondaire) et de l'association de 4 plans mobiles « hey ! Mobile M » de l'opérateur secondaire hey ! et de FASTfiber dans le cas de tv via app (opérateur alternatif).



Graph 23- *Comparaison des coûts mensuels moyens des solutions les moins chères répondant aux besoins de "Famille aux besoins moyens", selon le type de télévision choisi, en Q3 2024*

106. Le profil suivant retire un abonnement mobile et ajoute la téléphonie fixe.

3.9. Izza, Benoît, Pablo et Thalia – Famille aux besoins élevés

107. Izza et Benoît et leurs 2 adolescents veulent les services télécoms suivants:

- Internet fixe : un débit d'au moins 300 Mbps et un volume illimité
- TV via décodeur ou via app
- Mobile : il leur faut 4 cartes SIM avec 20 GB et 300 minutes d'appels chacune
- La téléphonie fixe est purement optionnelle

3.9.1. Solution Internet, mobiles et Tv classique avec décodeur

108. Sur la base de ces critères, voici les offres les moins chères de chaque opérateur qui répondent à ces besoins particuliers (Pack 3-Play multi SIM⁷⁶). A celles-ci a été ajoutée la solution la moins chère possible qui existe sur le marché s'ils acceptent de ne pas passer par un fournisseur unique, mais de panacher leurs services télécoms entre deux vendeurs (c'est-à-dire a solution panachée⁷⁷). Sauf mention contraire, les solutions présentées ont toutes 4 abonnements mobiles identiques c-à-d. que SIM 1 = SIM 2= SIM 3= SIM 4.

Famille aux besoins élevés, TV avec décodeur



Q3 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	GB	Min.	SMS	Réseau mobile
①	Scarlet	Scarlet Trio mobile 20 GB + Fiber Speed Boost	103,19 €	300	∞	20	∞	∞	Proximus
	+ Yoin	+ 3*Min./SMS illimités + 20 GB							Proximus
②	Scarlet	Scarlet Trio mobile 20 GB + Fiber Speed Boost	121,19 €	300	∞	20	∞	∞	
		3*Scarlet Mobile Hot							Proximus
③	Orange	Love Zen Fiber +Mobile Medium + TV	137,64 €	400/500 ⁷⁸	∞	50	∞	∞	Orange

⁷⁶ Un pack 3P multi SIM est un pack combinant l'Internet fixe, la télévision et plusieurs abonnements mobiles.

⁷⁷ Les solutions chez un opérateur unique sont précédées d'un chiffre blanc sur fond noir; la solution panachée financièrement la plus attractive est précédée d'un chiffre noir sur fond blanc.

⁷⁸ Cet opérateur associe une vitesse de 400 Mbps (réseau Wyre/Telenet) ou de 500 Mbps (réseau VOO/Orange) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l'adresse du client lors du processus d'achat.

④	VOO	Trio Giga Max +MOB 50 GB+TV OS	143,06 €	1000	∞	50	∞	∞	Orange
⑤	Proximus	Flex Fiber Mega (INT + TV + MOB 85 GB)	166,99 €	500	∞	85	∞	∞	Proximus
⑥	Telenet	ONEup for 4 (INT+MOB 4*illimité) [+ TEL]+ TV iconic	186,26 €	1000	∞	300	∞	∞	BASE/ Telenet

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 30/09/2024.

109. La solution financièrement la plus intéressante pour ce profil en Q3 2024 s'élève à 103,19 € et est donnée par la solution panachée combinant

109.1. **Un pack 3-Play mobile « Scarlet Trio mobile» dont le composant mobile est Scarlet Hot, solution Fibre⁷⁹ dont le coût mensuel moyen s'élève à 64,19 €. Celui-ci offre un Internet avec une vitesse de 300 Mbps et un volume illimité ainsi qu'une tv classique avec décodeur et 20 GB de données associées à des minutes et SMS illimités,**

109.2. **Et de 3 abonnements mobiles « Minutes/SMS illimités + 20 GB » de Yoin à 12,00 € /abonnement (réseau de Proximus) avec 20 GB de données et des minutes et SMS illimités.**

3.9.2. Solution Internet, mobiles et Tv via app

110. S'ils avaient opté pour la télévision via app, voici les possibilités auxquelles ils feraient face :

Famille aux besoins élevés, TV via app



Q3 2024	Opérateur	Plan tarifaire	CMM	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)	Min.	SMS	Réseau mobile
①	Orange	Home Zen Fiber + Orange TV Lite	118,64 €	400/500 ⁸⁰	∞			

⁷⁹ Le site de Scarlet <https://www.scarlet.be/fr/abonnement-internet.html> permet de vérifier la disponibilité du réseau Fibre de Proximus à votre adresse pour pouvoir profiter de l'option Fiber Boost (10,00 €/mois).

⁸⁰ Orange associe une vitesse de 400 Mbps (réseau Telenet) ou de 500 Mbps (réseau VOO) à cette offre en fonction de la région de connexion. Celle-ci dépend du réseau auquel le client est raccordé et est précisé en fonction de l'adresse du client lors du processus d'achat.

	+ Yoin	+ 4* Min./SMS illimités + 20 GB				20	∞	∞	Proximus
②	Orange	Love Zen Fiber +Mobile Medium + TV Lite	128,64 €	400/500 ⁸¹	∞	50	∞	∞	Orange
③	VOO	Trio Giga Max +MOB 50 GB+TV Light OS	136,06 €	1000	∞	50	∞	∞	Orange
④	Proximus	Flex (INT+MOB 85 GB) + Light TV	152,99 €	500	∞	85	∞	∞	Proximus
⑤	Telenet	ONEup for 4 (INT + MOB 4*illimité) [+ TEL]+ TV flow	174,23 €	1000	∞	300	∞	∞	BASE/ Telenet

CMM = coût mensuel moyen calculé sur base du snapshot effectué le 30/09/2024.

111. La solution financièrement la plus intéressante pour ce profil avec tv via app en Q3 2024 s'élève à 118,64 € et est donnée par la solution panachée composée

111.1. **Du pack 2-Play « Home Zen Fiber +Mobile Medium + TV Lite » d'Orange, opérateur primaire, dont le coût mensuel moyen s'élève à 70,64 €⁸². Celui-ci offre un Internet avec une vitesse de 400/500 Mbps et un volume illimité ainsi qu'une tv via app avec 20 chaînes,**

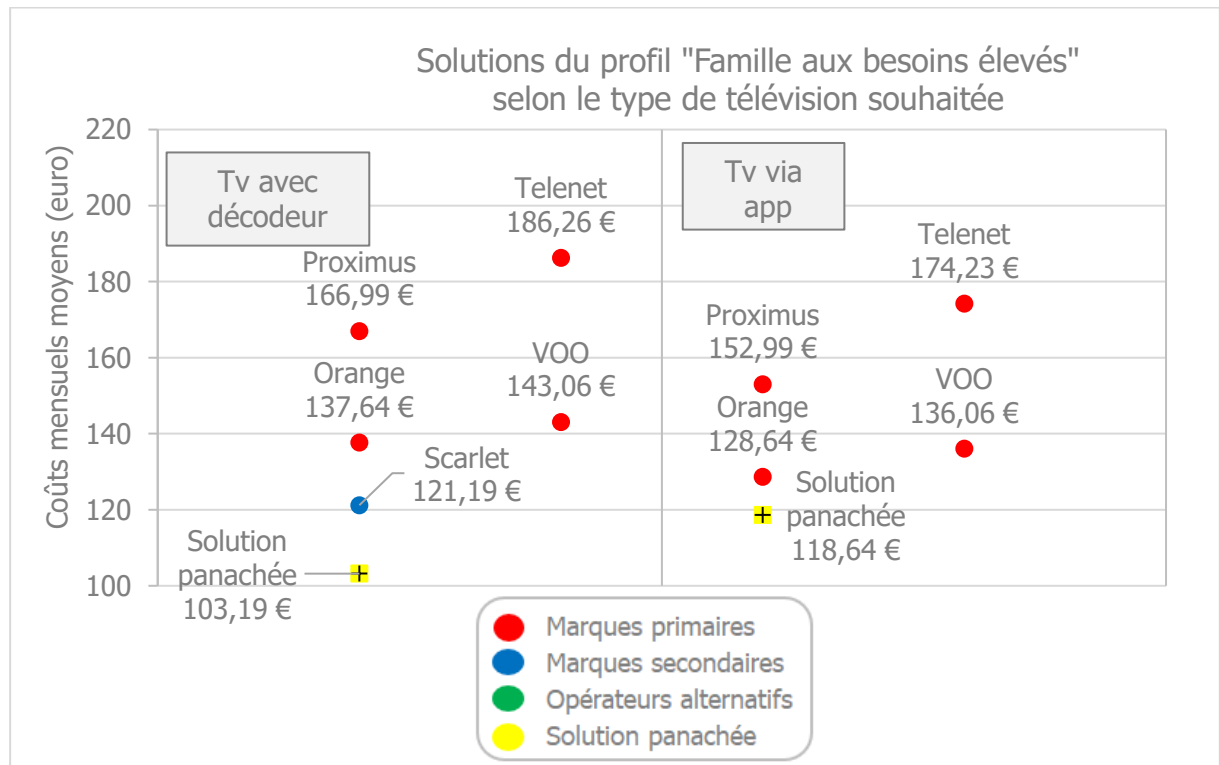
111.2. **Et de 4 abonnements mobiles « Min./SMS illimités + 20 GB » de Yoin (réseau de Proximus) à 12,00 €/abonnement .**

3.9.3. Comparaison des deux types de solutions

112. Si l'on compare visuellement les 2 types de solutions, on constate que seuls les 4 opérateurs primaires ont des solutions à proposer pour ces profils 3-Play mobiles multi SIM ainsi que Scarlet pour la version avec décodeur. A l'exception de la solution panachée et de la solution de Scarlet, le coût mensuel moyen est moins élevé lorsque l'on opte pour la solution tv via app.

113. Quant à la solution panachée la moins onéreuse, celle-ci est composée de 3 plans mobiles « Min./SMS illimités + 20 GB » de l'opérateur alternatif Yoin et du plan 3-Play mobile de Scarlet (opérateur secondaire) en cas de TV avec décodeur. Pour la solution avec tv via app, la solution panachée est composée de 4 abonnements « Min./SMS illimités + 20 GB » de l'opérateur alternatif Yoin associé au pack 2-Play Internet et TV d'Orange (opérateur primaire).

⁸² Le coût mensuel moyen est composé de 69,00 € d'abonnement d'une part et de 59,00 € de frais d'activation amortis sur 36 mois soit 69,00 € + 59,00 €/36 mois = 70,64€.



Graph 24 - **Comparaison des coûts mensuels moyens des solutions les moins chères répondant aux besoins de "Famille aux besoins élevés" selon le type de télévision choisi, en Q3 2024**

3.10. Conclusion

114. Pour sa nouvelle comparaison tarifaire des services de télécommunications fixes et convergents, l'IBPT a adapté ses profils pour traduire les changements de préférences des consommateurs et les évolutions du marché télécom belge : augmentation de l'usage de la data mobile et du haut débit fixe, investissements du secteur dans les infrastructures (fibre, 5G,...), développement du streaming et de la tv via app,...
115. Ces 9 profils visent à prendre en considération une large variété d'usages, que ceux-ci concernent des personnes pour lesquelles la minimisation des dépenses est essentielle ou bien des consommateurs dont le budget est plus conséquent. De même, les classements permettent de montrer différentes catégories d'offres et de marques, allant d'offres d'entrée de gamme aux offres dites premium.
116. Comme l'ont montré ces différents profils d'utilisation, les opérateurs actifs sur le marché de télécommunications ont cherché ces derniers mois à rencontrer les besoins des consommateurs par des offres attractives et qualitatives, ce qui constitue une dynamique positive à leur profit.
117. Par conséquent, un message unique peut être répété aux consommateurs, quels que soient leurs profils de consommation : comparez les offres sur www.meilleurtarif.be et faites-le régulièrement, les offres évoluant rapidement. Le consommateur peut récupérer son profil d'utilisation récent dans l'espace client sur le site web de son opérateur et cliquer sur le bouton

« meilleur tarif » renvoyant au simulateur tarifaire qui ensuite compare les données d'utilisation avec les plans tarifaires existants sur le marché.

118. Il est important de non seulement vérifier l'existence chez les autres opérateurs - primaires, secondaires ou chez les opérateurs alternatifs - d'offres semblables, mais aussi d'examiner des « solutions panachées », qui répartissent les services mobiles et fixes entre différents opérateurs. Cela peut également se traduire par des économies importantes. Pour faciliter cette démarche, l'IBPT a listé les opérateurs avec indication du réseau mobile ou de la structure fixe utilisée⁸³.
119. Dans cet exercice, il est nécessaire d'examiner les besoins avec un regard neuf, en tenant compte de divers éléments, tels que la nécessité de certains services, la manière dont les services sont utilisés, la volonté de regarder la télévision d'une manière différente...

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

⁸³ Opérateurs fixes et convergents : <https://www.ibpt.be/consommateurs/liste-des-operateurs-fixes-et-convergents> ; opérateurs mobiles : <https://www.ibpt.be/consommateurs/liste-des-operateurs-mobiles>

Annexe 1. Méthodologie

1. Introduction du concept de « profils de foyers »

120. L'IBPT a établi une série de profils d'utilisateurs définis à partir de besoins télécoms à rencontrer. Ces différents profils ont fait l'objet d'une consultation de secteur au premier semestre 2024⁸⁴.
121. La méthode des « profils de foyers » présente l'avantage de « parler la langue du consommateur » : elle se base sur le suivi des dépenses minimales qu'un consommateur avisé doit supporter pour couvrir ses besoins télécoms.
122. Cette publication se concentre sur les profils relatifs aux services fixes et aux packs convergents⁸⁵. Pour chacun d'entre eux, l'offre la moins onéreuse est présentée tout opérateur et tout type de solutions confondus.
123. Tous les plans destinés aux particuliers figurant dans le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be au 30/09/2024 sont pris en considération – hors effet des promotions – pour y répondre avec, parfois, l'activation d'options et/ou de consommation(s) hors forfaits.
124. Les coûts mensuels moyens (ou « CMM ») reflètent en effet le coût de l'abonnement mais aussi les éventuels coûts hors forfaits et/ou options activées pour faire face aux profils étudiés ainsi que les frais d'activation et/ou d'installation.
125. L'installation par un technicien la plus abordable possible mentionnée sur le site web de l'opérateur a été retenue pour les différents profils et plans présentés. Si l'opérateur ne prévoit pas d'installation par un technicien mais uniquement une installation DIY, c'est alors le plan avec installation « Do It Yourself » qui est pris en compte.
126. Les amortissements des frais d'activation et d'installation sont calculés sur une période de 3 ans. Cela signifie que nous considérons qu'en moyenne, l'utilisateur gardera le plan tarifaire choisi pour une période de 3 ans au cours de laquelle il payera en moyenne le montant donné par le coût mensuel moyen. On attirera toutefois l'attention du lecteur sur le fait que si nous lisons ces coûts en les amortissant sur une période de 36 mois, les utilisateurs doivent, eux, faire face à ce coût unique, parfois (très) conséquent, dès qu'ils contractent leur(s) nouvel (nouveaux) abonnement(s) fixe et/ou convergent.

⁸⁴ <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/communication-concernant-les-profils-de-foyers-des-comparaisons-nationales-des-prix>

⁸⁵ On parle de pack « convergent » lorsque celui-ci comprend à la fois des services fixes et des services mobiles.

2. Spécificités de l'étude nationale

127. Les plans retenus et les résultats présentés dans cette étude sont les plans tarifaires introduits par les opérateurs opérant sur le marché résidentiel belge dans la base de données du simulateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be au moment de l'étude – 30/09/24 - , conformément à l'obligation légale, ou à une association de ceux-ci dans les cas des solutions dites « panachées ».
128. Cette comparaison ne concerne que les produits de télécommunication destinés aux utilisateurs privés résidentiels et ne préjuge en rien de la situation pour les utilisateurs professionnels et les entreprises auxquels les opérateurs proposent d'autres produits spécifiques.
129. Les besoins définis dans les profils sont considérés comme étant un minimum à satisfaire, c'est-à-dire que toute offre y répondant (y compris lorsqu'elle inclut davantage de services ou de volumes que nécessaire) est identifiée comme acceptable pour l'utilisateur qui, selon le postulat de cette étude, est supposé porter son choix sur l'offre dont le coût est le moins élevé parmi toutes celles possibles.
130. La logique des profils de foyers a été choisie par l'IBPT afin d'inciter les utilisateurs belges à comparer plus fréquemment les offres susceptibles de répondre à leurs besoins et éventuellement à changer de plan et/ou d'opérateur s'ils le jugent opportun, notamment grâce à notre outil en ligne www.meilleurtarif.be et à la procédure Easy Switch. S'ils ont un pack convergent, les consommateurs, veilleront également au portage de leur numéro mobile.
131. Les différents axes ayant motivé notre approche sont les suivants :
- Donner de la visibilité à l'ensemble des opérateurs actifs sur le marché résidentiel belge (marques primaires, marques secondaires et marques alternatives),
 - Montrer le coût des plans tarifaires actuellement disponibles à la vente et leur évolution récente,
 - Montrer les alternatives possibles en termes d'offres mais également en termes de types de solutions possibles (packs, combinaison de solutions standalone ou solutions panachées),
 - Stimuler la concurrence entre opérateurs et mettre en évidence le dynamisme et l'évolution du marché télécom.
132. L'outil de comparaison de l'IBPT www.meilleurtarif.be inclut une fonction automatisée – également accessible dans l'espace client du site web de leur opérateur actuel – permettant aux utilisateurs de connaître en quelques clics l'ensemble des offres de télécommunication répondant à leurs profils réels d'utilisation, compte tenu de leurs codes postaux respectifs.
133. Les promotions, par nature temporaires, ne sont pas prises en considération dans cette étude.
134. Nous rappelons aux consommateurs l'importance de lire attentivement les détails relatifs aux promotions et aux termes de leurs contrats (couverture, vitesse, volume,...) lorsqu'ils s'engagent auprès de leur(s) opérateur(s). L'IBPT insiste également sur l'importance de se renseigner sur la politique d'utilisation des données mobiles (Fair Use Policy) au sein de l'Union Européenne. Celles-ci peuvent en effet changer sensiblement selon les opérateurs : certains opérateurs limitent la vitesse de téléchargement mais ne facturent aucun surplus tandis que

d'autres facturent un surplus. On notera utilement que le coût hors forfait appliqué (eurocent/MB) peut se traduire concrètement par un coût important par rapport au tarif de base inclus dans votre forfait.

3. Les profils étudiés

135. Neuf profils permettant de présenter différents types de solutions - fixes ou convergentes - ont été créés par l'IBPT. Pour refléter la diversité d'usages et de préférences, l'IBPT a modulé leurs besoins selon leur degré de nécessité : optionnel, obligatoire ou non désiré. Le tableau ci-après permet de visualiser les exigences des profils étudiés et le type de solution présentée:

Profils	Besoins mensuels minimaux à satisfaire				Solution présentée
	Internet	TV (#chaînes, type de TV)	Tél. fixe	Mobile	
Lieve, Célibataire sans mobile	Volume : illimité Vitesse : 70 Mbps	Non désirée	Non désirée	Non désiré	Internet Standalone
Anna et Gabrielle, Couple sans mobile	Volume : illimité Vitesse : 300 Mbps	Optionnelle Décodeur ou via app	Optionnelle	Non désiré	Internet Standalone
Niels et Léo, Famille monoparentale sans mobile	Volume : 150 GB Vitesse : 50 Mbps	Obligatoire Décodeur	Optionnelle	Non désiré	Internet et télévision
Louise et Thomas, Couple aux besoins moyens	Volume : illimité Vitesse : 100 Mbps	Optionnelle Décodeur ou via app	Non désirée	2 SIM 10 GB et 20 GB, 300 min. d'appels chacun	Internet et 2 abonnements mobiles
Caroline et Jules, Couple aux besoins intensifs	Volume : illimité Vitesse : 300 Mbps	Non désirée	Non désirée	2 SIM 50 GB	Internet et 2 abonnements mobiles
Nadine et Jonas, Couple aux besoins limités	Volume : illimité Vitesse : 100 Mbps	Optionnelle Décodeur ou via app	Optionnelle	2 SIM 5 GB et 300 min. / SIM	Internet, télévision et 2 abonnements mobiles
Etienne, Célibataire aux besoins classiques	Volume : 150 GB Vitesse : 100 Mbps	Obligatoire Décodeur	Obligatoire	1 SIM 10 GB et 300 min.	Internet, télévision, 1 abonnement mobile et téléphonie fixe
Arthur, Els, Nelle et Lucas, Famille aux besoins moyens	Volume : illimité Vitesse : 100 Mbps	Obligatoire Décodeur	Optionnelle	4 SIM 10 GB et 300 min. / SIM	Internet, télévision et 4 abonnements mobiles
Izza, Benoît, Pablo et Thalia, Famille aux besoins élevés	Volume : illimité Vitesse : 300 Mbps	Obligatoire Décodeur	Optionnelle	4 SIM 20 GB et 300 min. / SIM	Internet, télévision et 4 abonnements mobiles

Tableau 25 - Détails des profils étudiés

136. Les solutions télécoms prises en compte pour répondre aux besoins associés à chaque profil peuvent prendre les formes suivantes :
- Soit un service commercialisé seul (exemple : Internet standalone),
 - Soit un pack commercial combinant plusieurs services (2-Play, 3-Play, 4-Play),
 - Soit un ou plusieurs abonnement(s) mobile(s) postpaid ou un pack convergent d'un opérateur A couplé(s) à une solution fixe ou convergente commercialisée par le même opérateur A (= solution dite « sur mesure ») ou par un opérateur B (= solution dite « panachée »)

La solution « sur mesure » résulte de l'inexistence de ce type de pack dans l'offre commerciale actuelle de cet opérateur ou par un pack non dimensionné aux besoins réels du consommateur. Seule la solution panachée la moins onéreuse est reprise dans les différents tableaux pour compléter les offres les moins chères des différents opérateurs.

137. Pour choisir une offre internet correspondant à leurs besoins, les utilisateurs doivent notamment évaluer
- Les opérateurs disponibles pour le lieu de connexion (services fixes ou convergents)⁸⁶,
 - La vitesse minimale souhaitée,
 - Le volume minimal de données souhaité et l'éventuel coût du volume de téléchargement non compris dans l'offre (prix hors forfait pour les offres avec volume limité),
 - Le type de technologie souhaité (Xdsl, câble, fibre⁸⁷, satellite),
 - Une offre commercialisée en standalone ou une offre incluse dans un pack.
138. Pour vous aider à évaluer la vitesse et le volume nécessaires pour répondre à vos besoins, l'IBPT a mis des éléments de réflexion à votre disposition dans cette FAQ : <https://www.ibpt.be/consommateurs/connexion-internet>
139. Avant de procéder au changement d'opérateur, les utilisateurs ne doivent pas oublier de vérifier quel type de contrat ils ont conclu (contrat à durée déterminée ou indéterminée) et si celui-ci intégrait un appareil vendu en vente conjointe. Pour plus d'informations, nous les renvoyons vers notre FAQ spécifique à ce sujet : [Je possède un pack de services et souhaite changer d'opérateur, à quoi dois-je faire attention ? | IBPT](#)
140. Vous souhaitez changer d'opérateur pour réaliser des économies ? Rien de plus simple, utilisez la procédure Easy Switch. Pour connaître les plans alternatifs à votre plan actuel, faites comme les 437.213 personnes ayant utilisé notre outil de simulation tarifaire au cours des 12 derniers mois. Récupérez votre profil d'utilisation récent disponible dans votre espace personnel sur le site web de votre opérateur actuel, consultable à tout moment. En cliquant sur le bouton

⁸⁶ Pour savoir quels opérateurs fixes sont disponibles à votre lieu d'habitation : <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline?speed=350&level=StatSec&coverType=households&bbox=242460.01387195603,6359596.441960984,753786.799028095,6711133.606755829>

⁸⁷ Pour en savoir davantage sur la fibre optique: <https://www.infofibre.be/fret> connaître l'état d'avancement du déploiement de la fibre : https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/ftth?executionState=EXECUTED_AND_PLANNED&layerPostfix=2024Q03&bbox=242460.01387195603,6359596.441960984,753786.799028095,6711133.606755829

« meilleurtarif.be », vous aurez alors accès à une liste des plans disponibles à la vente répondant à votre utilisation récente en matière de télécommunications. A vous de jouer...

Annexe 2. Changer de plan et/ou d'opérateur

1. En services mobiles

141. Vous souhaitez changer d'opérateur mobile ou de plan tarifaire? Comment faire ?
142. **Première étape :** Afin de connaître tous les opérateurs mobiles commercialisant des plans (postpayés ou prépayés) sur le marché résidentiel belge ainsi que les réseaux mobiles utilisés, surfez sur notre page dédiée : <https://www.ibpt.be/consommateurs/liste-des-operateurs-mobiles>
143. **Deuxième étape :** Pour connaître les opérateurs ayant la meilleure couverture mobile pour votre lieu d'habitation et vos trajets habituels (par exemple, voyage en train maison-boulot), surfez sur notre atlas mobile sur le site [ibpt | Portail De Données - Atlas mobile \(bipt-data.be\)](http://ibpt.be/Portail-De-Donnees-Atlas-mobile)
144. **Troisième étape :** Enfin, consultez www.meilleurtarif.be et découvrez les offres alternatives à votre offre actuelle sur la base de votre consommation récente.
145. **Astuce :** Lors du changement d'opérateur, n'oubliez pas de spécifier que vous souhaitez profiter de la portabilité de votre numéro⁸⁸.

2. En services fixes et convergents

146. Vous souhaitez changer d'opérateur fixe/convergent ou de plan tarifaire? Comment faire ?
- Première étape :** Afin de connaître quels sont les opérateurs actifs sur le marché résidentiel belge ainsi que les technologies et réseaux utilisés, consultez notre page dédiée dont les informations sont régulièrement mises à jour sur: <https://www.ibpt.be/consommateurs/liste-des-operateurs-fixes-et-convergents>
147. **Deuxième étape :** Pour connaître leur disponibilité pour votre lieu d'habitation, surfez sur notre atlas de couverture fixe : [ibpt | Portail De Données - Atlas ligne fixe \(bipt-data.be\)](http://ibpt.be/Portail-De-Donnees-Atlas-ligne-fixe)
148. **Troisième étape :** Enfin, recoupez ces informations avec celles relatives aux plans tarifaires proprement dits, disponibles dans le simulateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be.
149. **Astuce :** Lors du changement d'opérateur, utilisez la procédure Easy Switch qui facilite le changement d'opérateur fixe⁸⁹ et n'oubliez pas de spécifier que vous souhaitez profiter de la portabilité de votre numéro⁹⁰.

⁸⁸ <https://www.ibpt.be/consommateurs/portabilite-des-numeros-et-de-mail>

⁸⁹ <https://www.ibpt.be/consommateurs/changer-doperateur-fixe>

⁹⁰ <https://www.ibpt.be/consommateurs/portabilite-des-numeros-et-de-mail>