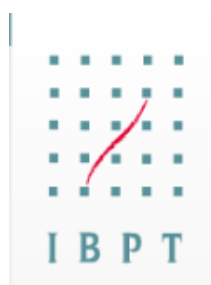


Étude de comparaison des prix des produits de télécommunications pour les utilisateurs professionnels en Belgique, en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni en 2017



Étude et rapport réalisés par
STRATEGYANALYTICS
TELIGEN TARIFF & BENCHMARKING

Strategy Analytics
Teligen Tariff & Benchmarking Service

Josie Sephton, jsephton@strategyanalytics.com

Halvor Sannaes, hsannaes@strategyanalytics.com

Strategy Analytics Ltd.
Bank House
171 Midsummer Boulevard
Milton Keynes MK9 1EB
United Kingdom

juin 2017

Disclaimer : La présente étude comparative des prix donne un aperçu des coûts des télécommunications pour les utilisateurs professionnels dans les pays couverts par l'étude, sur la base de la méthodologie des paniers telle que décrite dans ce rapport. Elle se concentre uniquement sur le coût des différents services de télécommunications et ne tient pas compte des aspects liés à la qualité du service, aux options supplémentaires et aux réductions conditionnelles.

Table des matières

1	SYNTHÈSE	1
2	CONTEXTE DE L'ÉTUDE	6
3	APERÇU DE LA MÉTHODOLOGIE DE BENCHMARKING	8
3.1	LE CONCEPT D'ENTREPRISE	8
3.2	LES PANIERS	10
3.3	L'UTILISATEUR RATIONNEL	10
3.4	PORTÉE GÉOGRAPHIQUE DE L'ÉTUDE	11
3.5	SÉLECTION DES SERVICES ET FOURNISSEURS	11
3.6	DONNÉES TARIFAIRES	11
3.7	BASE ET LIMITATIONS DE L'ÉTUDE	12
3.8	L'UTILISATION DE SERVICES INDIVIDUELS ET MULTIPLAY	13
4	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DES ENTREPRISES	15
4.1	ENTREPRISE INDIVIDUELLE LOCALE	18
4.1.1	OFFRE GLOBALE LA MOINS CHÈRE	18
4.1.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	21
4.1.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	21
4.2	PROFESSIONNEL TRAVAILLANT À DOMICILE	22
4.2.1	OFFRE GLOBALE LA MOINS CHÈRE	23
4.2.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	24
4.2.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	25
4.3	PROFESSIONNEL MOBILE 1	26
4.3.1	OFFRE GLOBALE LA MOINS CHÈRE	27
4.3.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	28
4.3.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	29
4.4	PROFESSIONNEL MOBILE 2	30
4.4.1	OFFRE GLOBALE LA MOINS CHÈRE	30
4.4.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	32
4.4.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	33
4.5	POINT DE VENTE	34
4.5.1	OFFRE INDIVIDUELLE LA MOINS CHÈRE	35
4.5.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	36
4.5.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	36
4.6	SOCIÉTÉ COMMERCIALE LOCALE	38
4.6.1	OFFRE INDIVIDUELLE LA MOINS CHÈRE	38

4.6.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	40
4.6.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	41
4.7	ENTREPRISE DE PRODUCTION LOCALE	42
4.7.1	OFFRE INDIVIDUELLE LA MOINS CHÈRE	42
4.7.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	44
4.7.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	45
4.8	ENTREPRISE DE SERVICES LOCALE	46
4.8.1	OFFRE INDIVIDUELLE LA MOINS CHÈRE	47
4.8.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	48
4.8.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	49
5	<u>ÉVOLUTION DES COÛTS DES TÉLÉCOMMUNICATIONS DEPUIS 2016</u>	50
5.1	ENTREPRISE INDIVIDUELLE LOCALE	51
5.2	PROFESSIONNEL TRAVAILLANT À DOMICILE	52
5.3	PROFESSIONNEL MOBILE 1	52
5.4	PROFESSIONNEL MOBILE 2	53
5.5	POINT DE VENTE	54
5.6	SOCIÉTÉ COMMERCIALE LOCALE	55
5.7	ENTREPRISE DE PRODUCTION LOCALE	56
5.8	ENTREPRISE DE SERVICES LOCALE	57
5.9	SYNTHÈSE DES CHANGEMENTS SURVENUS DANS LE COÛT TOTAL DES TÉLÉCOMMUNICATIONS POUR LES ENTREPRISES BELGES DEPUIS 2016	58
6	<u>TARIFICATION DES OFFRES CONJOINTES PURES</u>	59
6.1	OFFRES CONJOINTES PURES LARGE BANDE FIXE ET VOIX FIXE	60
6.2	OFFRES CONJOINTES PURES LARGE BANDE FIXE, VOIX FIXE ET VOIX MOBILE	61
7	<u>ÉLÉMENTS NON LIÉS AU PRIX</u>	63
7.1	INTRODUCTION	63
7.2	SYNTHÈSE DES ÉLÉMENTS NON LIÉS AU PRIX	64
8	<u>CONCLUSION</u>	68
A	<u>MÉTHODOLOGIE</u>	75
A1	APERÇU	75
A2	LE CONCEPT D'ENTREPRISE	75
A3	PROFILS PAR SERVICE	77
A4	LES PANIERS BELGES	79

A5	SÉLECTION DES FOURNISSEURS	81
A6	PROBLÈMES DE DONNÉES	83
A6.1	INCLUSION DES TARIFS RÉSIDENTIELS	83
A6.2	PRIX SIM-ONLY VS. OFFRES AVEC APPAREIL	84
A6.3	RÉDUCTIONS/PROMOTIONS	84
A6.4	MATÉRIEL	84
A6.5	FRAIS D'INSTALLATION	84
A6.6	INCLUSION D'OFFRES CONJOINTES COMPRENANT LA TÉLÉVISION	84
A.6.7	APPELS INTERNATIONAUX	84
A.6.8	OFFRES RÉGIONALES	85
A6.9	DIFFÉRENCES DE DÉFINITIONS DES HEURES DE POINTE/HEURES CREUSES DES FOURNISSEURS	85
A6.10	CARACTÉRISTIQUES TARIFAIRES OPTIONNELLES	85
A6.11	AMORTISSEMENT ET DURÉE CONTRACTUELLE	85
A6.12	PROBLÈMES DE LOCATION DE LIGNE	86
B	RÉSULTATS SUPPLÉMENTAIRES	88

1 Synthèse

Concept de l'étude

La présente étude de benchmarking compare les prix des services de télécommunications en Belgique à ceux en vigueur dans les pays voisins, à savoir la France, l'Allemagne, les Pays-Bas et le Royaume-Uni. Celle-ci compare les prix des services aux entreprises et, lorsque cela s'avère pertinent pour l'utilisation professionnelle, des services résidentiels suivants : téléphonie fixe et mobile et Internet fixe et mobile.

Le public cible de l'étude se limite aux indépendants et aux petites et moyennes entreprises. Seuls les tarifs accessibles au public et figurant sur les sites Internet des opérateurs sont pris en considération. Les offres sur mesure, qui sont généralement proposées aux clients professionnels plus importants, ne sont pas prises en compte. Les résultats se basent sur des informations collectées en février/mars 2017.

Des profils d'utilisation typiques pour l'utilisation professionnelle des télécommunications en Belgique ont été définis pour cette étude, sur la base d'informations fournies par les opérateurs belges. L'analyse utilise la méthode des paniers¹ pour comparer entre eux les coûts des télécommunications de huit types d'entreprises. Les huit types d'entreprises peuvent être classés en deux groupes, en fonction du nombre d'utilisateurs actifs des services de télécommunications. Les types d'entreprises 1 à 4 sont des entreprises ne comptant qu'un utilisateur, alors que les types d'entreprises 5 à 8 sont des entreprises de 5 à 50 utilisateurs.

Pour les types d'entreprises ne comptant qu'un utilisateur, l'on tient compte à la fois des services individuels et des services multiplay². Pour les types d'entreprises comptant plusieurs utilisateurs, les résultats se basent uniquement sur les coûts de services individuels, vu que le multiplay ne constitue pas pour celles-ci une offre pertinente.

Conclusion générale concernant le niveau des prix en Belgique

Les coûts des télécommunications auxquels sont confrontées les entreprises belges varient de « bon marché » à « cher » par rapport à la situation dans les pays voisins, selon le type d'entreprises et selon que l'on prend en compte uniquement l'offre de

¹ Un « panier » est un profil d'utilisation décrivant la manière dont un utilisateur théorique utilise un service ou une combinaison de services. La méthodologie de base sous-jacente a été mise au point au fil des années par le département Teligen de Strategy Analytics dans le cadre de comparaisons de prix pour l'OCDE.

² Le multiplay comprend une offre groupée de deux services de communications ou plus auxquels des services individuels supplémentaires peuvent être ajoutés lorsque l'offre groupée ne couvre pas tous les besoins de l'entreprise. Un résultat multiplay peut comporter des offres de différents opérateurs, par exemple un double play comprenant la large bande fixe et la téléphonie fixe fournies par l'opérateur X, un service individuel pour la téléphonie mobile fourni par l'opérateur Y et un service large bande mobile individuel fourni par l'opérateur Z.

l'opérateur le moins cher ou la moyenne des trois opérateurs les moins chers. Les entreprises individuelles locales (type d'entreprises 1) et les points de vente (type d'entreprises 5), caractérisés par une faible utilisation des services de télécommunications, sont confrontés en Belgique à des coûts relativement élevés. Les entreprises ayant une utilisation intensive des services mobiles se situent plutôt dans la moyenne au niveau des coûts. Plus l'utilisation de la téléphonie fixe augmente, plus la position concurrentielle de la Belgique s'améliore. C'est ce qu'illustrent les résultats des types d'entreprises comptant plusieurs utilisateurs, à l'exception du point de vente (type d'entreprises 5).

Pour les entreprises ne comptant qu'un utilisateur (types d'entreprises 1 à 4), les opérateurs belges offrent généralement des prix compétitifs pour les services individuels. Pour ces types d'entreprises, le multiplay n'est toutefois jamais l'option la moins chère en Belgique. En revanche, dans les pays voisins, une combinaison incluant le multiplay constitue souvent l'option la moins chère. Cette étude met également en lumière les coûts de deux « types d'offres conjointes pures », à savoir une offre double play comprenant l'internet fixe et la téléphonie fixe et une offre triple play (Internet fixe, téléphonie fixe et téléphonie mobile). Tout comme l'année passée, la Belgique se positionne ici comme le pays le plus cher du classement.

Évolutions depuis 2016 - coût total des télécommunications

Pour les huit types d'entreprises, l'on constate un mélange d'augmentations et de diminutions³. Pour le type de résultats « moyenne des 3 opérateurs les moins chers », le coût total des communications n'a augmenté depuis 2016 que pour l'entreprise individuelle locale (type d'entreprises 1) et le point de vente (type d'entreprises 5). Le coût total pour ce dernier type d'entreprises a considérablement augmenté, alors que les autres types d'entreprises comptant plusieurs utilisateurs (ayant une consommation plus importante de téléphonie fixe) ont connu une diminution des coûts considérable.

Lorsque l'on prend uniquement en considération les opérateurs les moins chers, les évolutions sont généralement moins marquées. La différence au niveau des coûts entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois opérateurs les moins chers reflète dans quelle mesure les coûts des plans tarifaires varient d'un opérateur à l'autre. Plus la différence entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois opérateurs les moins chers est importante, plus il est intéressant pour les utilisateurs professionnels de comparer les offres entre elles pour pouvoir réaliser des économies.

³ Les évolutions de l'utilisation des données mobiles via le téléphone et la large bande mobile entre 2016 et 2017 ont été appliquées rétroactivement aux paniers de 2016, de manière à ce que la comparaison annuelle porte sur des paniers identiques. Pour les résultats du RU, qui se basent sur une conversion des livres en euros, le taux de change utilisé dans l'étude de 2017 est aussi appliqué rétroactivement aux résultats de 2016.

Évolutions depuis 2016 - classement des pays

En ce qui concerne le type de résultats « moyenne des trois opérateurs les moins chers », la position de la Belgique dans le classement des pays s'est améliorée par rapport à l'année passée pour six des huit types d'entreprises. Le classement des deux autres types d'entreprises est resté inchangé pour l'un et a reculé pour l'autre.

Le classement de la Belgique s'est amélioré pour :

- Le professionnel travaillant à domicile (type d'entreprises 2), qui occupe la troisième place cette année (par rapport à la quatrième dans l'édition précédente).
- Les types d'entreprises caractérisés par une consommation intensive de communications mobiles, à savoir les professionnels mobiles de type 1 (type d'entreprises 3) et de type 2 (type d'entreprises 4) occupaient respectivement en 2016 la quatrième et la cinquième places, alors que ces entreprises se situent dans la moyenne en 2017.
- Les entreprises suivantes comptant plusieurs utilisateurs : la société commerciale locale (type d'entreprises 6), l'entreprise de production locale (type d'entreprises 7) et l'entreprise de services locale (type d'entreprises 8). En 2017, la Belgique se profile comme le pays le moins cher, alors que ces types d'entreprises occupaient respectivement en 2016 la deuxième, la quatrième et la quatrième places dans le classement des pays.

Le classement de la Belgique est resté identique pour :

- L'entreprise individuelle locale (type d'entreprises 1), pour laquelle la Belgique reste le pays le plus cher de la comparaison. Pour ce type d'entreprises, les coûts sont relativement bon marché pour les services seuls, mais 3 des 4 pays voisins ont un environnement plus avantageux pour le multiplay.

Le classement de la Belgique s'est détérioré pour :

- Le point de vente (type d'entreprises 5), pour lequel la Belgique est passée de la position de deuxième pays le moins cher à deuxième pays le plus cher.

Lorsque l'on prend uniquement en considération les opérateurs les moins chers, le classement de la Belgique s'est amélioré pour cinq des huit types d'entreprises (professionnels mobiles de types 1 et 2, le point de vente, l'entreprise de production locale et l'entreprise de services locale). Le classement est resté identique pour le professionnel travaillant à domicile et la société commerciale locale, alors que la position de l'entreprise individuelle locale a reculé.

Évolutions depuis 2016 - analyse par service de télécommunications

Les principaux changements qui expliquent l'évolution depuis l'année passée sont décrits ci-dessous par service de télécommunications.

- Pour les types d'entreprises ayant une consommation élevée de téléphonie fixe, le résultat pour la Belgique s'est considérablement amélioré, du fait que l'un des principaux opérateurs a revu les prix pour la téléphonie fixe. Au second semestre de l'année 2016, l'opérateur en question a introduit des packs optionnels « à volonté », englobant également les appels internationaux. Pour les entreprises ayant une consommation élevée de téléphonie fixe, cela a entraîné une forte diminution du coût de ce produit et donc du coût total. Par contre, les tarifs et coûts pour une consommation légère à moyenne de téléphonie fixe sont globalement stables.

Le classement des Pays-Bas a chuté de manière significative du fait que l'un des principaux opérateurs ne propose plus sur son site Internet d'options de téléphonie fixe « à volonté » destinées aux entreprises. Le résultat pour cet opérateur se base désormais sur une tarification basée sur la consommation réelle, ce qui entraîne des coûts considérablement supérieurs, particulièrement lorsque la consommation est élevée, par rapport à l'année passée. Même si ces options sont toujours disponibles pour les clients professionnels, celles-ci ne peuvent pas être prises en compte étant donné qu'elles ne sont pas publiées.

- Les prix de la large bande fixe n'ont en moyenne pas beaucoup évolué. L'on a observé quelques légères augmentations en Belgique, mais c'est également le cas dans d'autres pays (particulièrement au Royaume-Uni). L'exception à ce niveau est la France, où l'introduction d'une offre groupée large bande (résidentielle) très bon marché d'un opérateur a entraîné une réduction assez importante du coût pour plusieurs entreprises ne comptant qu'un seul utilisateur.

Lorsque l'on envisage les types d'entreprises comptant plusieurs utilisateurs, pour lesquels seuls les plans tarifaires professionnels ont été pris en considération, la Belgique occupe (toujours) l'avant-dernière place du classement. C'est en France que les plans tarifaires large bande professionnels sont les plus chers.

- Le coût total de la téléphonie mobile (y compris les coûts pour le trafic de données sur les smartphones) a diminué en Belgique. C'est principalement dû à l'augmentation des volumes de données autorisés. Ces changements ont globalement été introduits sans augmentation (significative) des tarifs, ce qui a entraîné une diminution effective des coûts, étant donné qu'une offre groupée de téléphonie mobile moins chère que l'année passée peut répondre aux besoins de l'utilisateur.

Par rapport à 2016, l'offre mobile correspond désormais davantage à la consommation de données actuelle (en hausse) et c'est la principale raison du meilleur classement de la Belgique pour ce type de produits. Cela a un impact sur les résultats de tous les types d'entreprises, mais c'est sur le classement de la Belgique pour le type

d'entreprises 3 et particulièrement pour le type d'entreprises 4 que cela se ressent le plus.

- La tarification de la large bande mobile (dongles et tablettes) a connu quelques réductions assez substantielles en Belgique et, bien que l'internet mobile ne représente qu'une proportion relativement faible du coût total pour la plupart des entreprises, ces diminutions ont contribué à faire baisser le coût total.

Éléments qualitatifs

En ce qui concerne les données non liées au prix, les évolutions depuis 2016 sont assez négligeables. Les éléments qui ont connu les plus grands changements sont les vitesses de téléchargement affichées pour la large bande fixe : certains opérateurs ont supprimé de leur offre des produits avec des débits inférieurs et ont augmenté les vitesses maximales des produits existants.

Les éléments qualitatifs, comme la disponibilité et les performances des réseaux fixes et mobiles, ne sont pas analysés dans le cadre de cette étude. En ce qui concerne la « vitesse offerte sur les réseaux fixes », il est important de noter que les services pour lesquels la vitesse annoncée est supérieure ne sont pas toujours disponibles pour tous les clients dans chaque pays. En Belgique, la large bande NGA (Next Generation Access) est largement disponible par rapport à d'autres pays.

Les observations réalisées dans le cadre de cette étude se basent uniquement sur des éléments liés au prix et ne tiennent pas compte des différences qui peuvent exister entre les pays de l'étude sur le plan qualitatif. Vu que les intérêts portés aux éléments non liés au prix seront différents pour chaque utilisateur, il est dans tous les cas difficile de quantifier et d'intégrer ceux-ci de manière judicieuse dans la comparaison.

2 Contexte de l'étude

En 2014, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) a réalisé une étude comparative des prix des télécommunications pour les indépendants et les petites et moyennes entreprises (PME). Cette étude couvrait la Belgique, les Pays-Bas, la France, l'Allemagne et le Royaume-Uni.

Suite à la publication du rapport en 2014, l'étude a été répétée en 2015 et en 2016, et plus récemment en 2017, afin de permettre non seulement d'évaluer la tarification actuelle mais aussi d'examiner l'évolution des prix au fil du temps. À chaque actualisation de l'étude, le même ensemble de pays a été pris en considération. Comme les années précédentes, cette étude est dirigée par le département Teligen de Strategy Analytics Ltd. (Royaume-Uni) et présentera un rapport comparant les prix et l'évolution des prix de ces services destinés aux professionnels et aux petites et moyennes entreprises en Belgique, en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni (« les pays de l'étude »).

L'étude s'appuie sur la méthodologie des paniers pour comparer les frais de télécommunications supportés par huit types d'entreprises, définis afin de représenter différentes combinaisons de services et de niveaux d'utilisation. Ces huit types d'entreprises peuvent être répartis en deux grands groupes selon le nombre d'utilisateurs actifs des services.

- Les types d'entreprises 1 à 4 couvrent les entreprises ne comptant qu'un seul utilisateur (« TPE ») et comprennent l'entreprise individuelle locale, le professionnel travaillant à domicile et deux types de professionnels mobiles.
- Les types d'entreprises 5 à 8 couvrent les entreprises aux utilisateurs multiples, comptant entre 5 et 50 utilisateurs (« PME ») et comprennent le point de vente, la société commerciale locale, l'entreprise de production locale et l'entreprise de services locale.

Les services aux entreprises suivants sont couverts par l'étude :

- Voix fixe VF (PSTN, managed VoIP)
- Voix mobile VM (y compris utilisation données mobiles et SMS)
- Large bande fixe LBF (via DSL, câble, fibre)
- Large bande mobile LBM (ordinateur portable/tablette/dongle modem)
- Toutes les offres conjointes/comбинаisons de ces services

Pour certains de ces services, il est également pertinent d'inclure des services résidentiels, étant donné que de nombreux utilisateurs professionnels optent pour des produits Internet fixe et/ou large bande ou voix mobiles résidentiels plutôt que professionnels, puisque les spécifications qualitatives de l'offre résidentielle répondront, dans de nombreux cas, aux demandes des (pour la plupart petits) utilisateurs professionnels.

En termes de public cible, la portée de l'étude se limite aux indépendants et aux petites et moyennes entreprises. Seuls les tarifs disponibles dans le domaine public et listés sur les sites Internet des fournisseurs sont repris. Les offres et tarifs présentés sur le marché professionnel peuvent faire l'objet de plus amples négociations et de réductions supplémentaires, mais cet aspect ne peut pas être pris en compte dans le cadre de la présente étude comparative étant donné que de telles variations de prix ne relèvent pas du domaine public.

3 Aperçu de la méthodologie de benchmarking

Cette section présente un bref aperçu de la méthodologie de benchmarking utilisée. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet dans l'annexe au présent rapport.

3.1 Le concept d'entreprise

Le concept d'« entreprise » constitue un élément important de la méthodologie de l'étude. Il s'agit d'une extension du concept de panier, qui crée un « super panier » pour une entreprise et qui couvre l'ensemble des exigences en matière de services de télécommunications pour tous les utilisateurs et tous les services. La définition d'entreprise utilise les paniers pour les services individuels afin d'établir la manière dont ceux-ci sont utilisés au sein de cette entreprise et combine les coûts pour calculer le coût global mensuel de l'ensemble des utilisations en termes de communications dans l'entreprise.

La méthodologie de benchmarking envisage séparément les services individuels (seuls) et les offres conjointes, qui regroupent entre deux et quatre services différents. En ce qui concerne les services groupés, afin de compléter cette vue d'ensemble, une offre multiplay ou conjointe qui ne répond pas à toutes les exigences d'une entreprise est complétée par les services individuels les moins chers possibles proposés sur le marché, quel qu'en soit le fournisseur.

Le tableau ci-dessous décrit en termes généraux les exigences en matière de communications pour chaque type d'entreprises défini dans le cadre de cette étude. Une description plus détaillée des types d'entreprises figure dans la synthèse des résultats des entreprises.

Figure 1: Exigences en matière de services de communications pour les entreprises identifiées

	LBF	LBM	VF nat.	VF int.	VM nat.	VM int.	VM messages	VM données	Utilisateurs
1 Entreprise individuelle locale	Faible		Faible loc		Faible	Faible	Faible	Faible	1
2 Professionnel travaillant à domicile	Moyenne	Moyenne	Moyenne nat	Moyenne	Faible	Faible	Faible	Moyenne	1
3 Professionnel mobile 1	Faible	Élevée			Moyenne	Faible	Faible	Moyenne	1
4 Professionnel mobile 2	Faible	Élevée			Élevée	Faible	Moyenne	Élevée	1
5 Point de vente	Moyenne	Moyenne	Moyenne loc	Faible	Moyenne	Faible	Faible	Faible	5
6 Société commerciale locale	Moyenne	Moyenne	Élevée nat	Élevée	Faible	Faible	Faible	Moyenne	10
7 Entreprise de production locale	Moyenne	Faible	Élevée loc	Faible	Moyenne	Moyenne	Moyenne	Élevée	10
8 Entreprise de services locale	Moyenne x 3	Faible	Élevée loc	Élevée	Moyenne	Faible	Moyenne	Élevée	50

Faible, Moyenne et Élevée qualifient les utilisations par utilisateur.

Pour la voix fixe: 'loc' signifie principalement utilisation locale, 'nat' signifie principalement utilisation national (longue distance).

Le nombre d'utilisateurs de la large bande mobile sera équivalent à la moitié du nombre total d'utilisateurs.

x3 indique le nombre de lignes/connexions qui seront nécessaires.

Le profil d'utilisation moyenne en Belgique est identifié comme l'utilisation « moyenne ». Les profils d'utilisation plus faible et plus élevée sont définis par rapport à ce profil d'utilisation moyenne, avec des niveaux d'utilisation allant généralement du tiers (pour l'utilisation « faible ») au triple (pour l'utilisation « élevée ») de l'utilisation moyenne.

Note : L'approche ne tient pas compte de l'utilisation des services de télévision (TV), étant donné que ceux-ci ne sont pas jugés pertinents pour les entreprises considérées. Toutefois, certains services peuvent inclure la TV comme élément d'une offre conjointe. Lorsque c'est le cas, ces tarifs sont pris en considération sans tenir compte des coûts variables liés à la composante TV.

Changements depuis 2016

Bien qu'aucun changement n'ait été apporté à la structure de base des types d'entreprises depuis 2016, il y a eu une révision (augmentation) des niveaux de large bande mobile utilisée par les différentes entreprises, sur la base du feedback des opérateurs belges, étant donné que les niveaux de données de 2016 étaient considérés comme trop faibles en 2017. L'augmentation de la large bande mobile s'applique tant aux données mobiles sur un téléphone portable qu'à la large bande mobile sur un dongle, un ordinateur portable ou une tablette. Cette augmentation est importante, étant donné qu'elle reflète l'évolution de l'utilisation des données mobiles et fournit une représentation plus précise des niveaux d'utilisation actuels. Afin d'assurer la cohérence de la série chronologique entre 2016 et 2017, ces changements ont été apportés rétrospectivement aux paniers et au système de 2016. L'application rétrospective de cette augmentation signifie qu'il n'est pas possible de directement comparer les résultats de 2016 présentés dans ce rapport à ceux présentés l'année passée.

Les changements apportés à la large bande mobile sont illustrés ci-dessous.

Large bande mobile	2016/mois	2017/mois
Faible	0.3 GB	0.4 GB
Moyenne	1.6 GB	1.8 GB
Élevée	4 GB	4.7 GB

Données mobiles sur un téléphone portable	2016/mois	2017/mois
Faible	0.2 GB	0.2 GB
Moyenne	0.8 GB	1 GB
Élevée	2.5 GB	3 GB

L'augmentation de la large bande mobile et des données mobiles a eu un certain impact sur les coûts, du fait des volumes de données typiques observés avec ces tarifs. Par exemple, la consommation élevée de large bande mobile, précédemment fixée à 4 GB, aurait typiquement été satisfaite soit par un tarif 4 GB, soit par un tarif avec un volume inférieur (de 2 GB par exemple) et des packs « add on » de 1 GB. En fonction de la manière dont la plupart des tarifs sont structurés, l'augmentation à 4,7 GB nécessitera soit un add on de 1 GB supplémentaire, soit un surcoût supplémentaire.

Cela augmentera les coûts dans tous les pays, toutefois, l'on constatera principalement un impact dans les pays où la large bande mobile et/ou les données mobiles sont plus chères ou les volumes inférieurs.

3.2 Les paniers

La définition de profil d'utilisation pour un service individuel est appelée « panier ». Ce dernier décrit tous les éléments importants que l'utilisateur peut contrôler ou sélectionner, y compris, par exemple, le volume d'utilisation (appel ou données), la distribution des appels, les exigences en matière de vitesse d'accès sur les services de données et la quantité de données transférées.

Le contenu du panier dépendra du type de service. Par exemple, les exigences pour un service large bande fixe sont relativement simples, alors que le panier pour un service voix mobile peut contenir beaucoup d'éléments différents.

Outre les niveaux d'utilisation, il peut y avoir différentes catégories de paniers ; par exemple, le service de voix fixe se concentrant sur les appels nationaux ou sur les appels internationaux. Ces différences se basent sur des statistiques fournies par l'IBPT et les opérateurs belges.

En ce qui concerne le calcul des coûts de l'utilisateur final, les exigences en matière d'utilisation décrites par le panier s'appliquent à tous les tarifs de tous les opérateurs, en calculant le coût mensuel qui prend en compte les éléments de prix uniques initiaux, les éléments de prix fixes mensuels et les éléments de prix liés à l'utilisation afin d'obtenir le coût mensuel de l'utilisateur final.

L'objectif principal de l'étude est d'évaluer les prix en vigueur en Belgique par rapport aux prix en vigueur dans d'autres pays.

Pour ce genre d'analyse, il est plus pertinent de se baser sur des profils d'utilisation belges typiques et de renvoyer toute comparaison à ces derniers. L'utilisation de profils internationaux (par ex. les paniers OCDE) ne présentera pas les résultats concernant la Belgique d'une manière facilement reconnaissable ou suffisamment pertinente pour le marché belge. Avec les profils (paniers) belges, les résultats pour la Belgique correspondront davantage à la situation réelle des entreprises belges. Toutefois, les résultats pour les autres pays reflèteront le coût auquel ferait face un utilisateur belge (entreprise) dans chacun des autres pays.

Les paniers belges ont été développés en fonction des informations de trafic réelles fournies par les opérateurs belges, avec l'aide de l'IBPT. Les détails des paniers belges figurent en annexe au présent rapport.

3.3 L'utilisateur rationnel

Afin d'assurer une analyse cohérente de toutes les offres, l'une des règles de base est que l'utilisateur (l'entreprise) décide d'acheter de manière rationnelle, en se basant uniquement sur le prix, sans préférence pour une marque ou un fournisseur. Lorsqu'un utilisateur achète une série de services différents, l'analyse part du principe que le service le moins cher disponible sur le marché est utilisé dans chaque cas distinct, même pour les différents utilisateurs mobiles au sein d'une entreprise.

Tandis que les facteurs non liés au prix peuvent jouer un rôle dans le choix du fournisseur, l'objectif premier de la présente étude est d'envisager les coûts des services de télécommunications auxquels sont confrontés les utilisateurs professionnels dans différents pays. Étant donné que les utilisateurs ne mettront pas tous l'accent sur les mêmes facteurs non liés au prix, il n'est pas possible d'intégrer cette dimension à l'étude comparative de manière simple ou constructive. Les aspects qualitatifs des offres seront plutôt envisagés séparément dans l'analyse.

3.4 Portée géographique de l'étude

Cette étude couvre la Belgique et ses pays voisins : la France, l'Allemagne, les Pays-Bas et le Royaume-Uni.

3.5 Sélection des services et fournisseurs

Les opérateurs ont été choisis principalement sur la base d'informations sur les parts de marché, lorsque celles-ci sont disponibles. La « règle » de base est que les opérateurs couverts aient, ensemble, au moins 80 % des parts de marché dans un marché de services donné. Dans le cas de la large bande mobile, il est souvent difficile d'établir précisément les parts de marché, et il se peut que des informations alternatives aient été utilisées. De plus, comme il y a peu de données publiées spécifiquement sur les parts de marché pour le marché des entreprises, et comme l'on s'attend à ce que les services résidentiels soient utilisés par plusieurs types d'entreprises, les parts de marché totales ont été utilisées pour tous les services et tous les pays.

Une liste complète des fournisseurs couverts par l'étude figure en annexe au présent rapport, par type de service.

3.6 Données tarifaires

Les prix de tous les services proviennent des informations disponibles dans le domaine public en février/mars 2017, avec des données issues des sites Internet des entreprises. Le système compte plus de 3 100 tarifs de services individuels et combinaisons de tarifs et plus de 3 600 combinaisons d'offres de services multiplay dans les cinq pays. Les opérateurs mobiles offrent de loin la plus grande diversité de plans et options tarifaires, ce qui reflète la compétitivité du marché ainsi que les complexités de la combinaison de services. Les plans tarifaires pour la voix mobile peuvent inclure une série de différents packs « add on » pour les SMS et/ou données, avec une sélection automatique du pack le plus pertinent sur la base des informations de consommation du panier.

Les résultats se basent sur les informations collectées et sur les offres disponibles au moment de la collecte des données. L'on a veillé avec le plus grand soin à garantir l'ensemble de données le plus exhaustif possible. Les tarifs collectés sont exprimés dans la monnaie nationale des pays respectifs. À l'exception du Royaume-Uni, tous les pays de l'étude utilisent l'euro. Tous les résultats concernant le Royaume-Uni, exprimés en GBP, ont donc été convertis en EUR. Un taux de change de 1£=€ 1,17 a été utilisé. Celui-ci est issu du service Internet Oanda (17 mars 2017).⁴

Même si c'est souvent le cas dans les études de comparaison de prix internationales, il n'y a pas eu de conversion des taux de change sur la base des parités de pouvoir d'achat (PPA) dans le présent rapport. Cette conversion est plus généralement utilisée pour les études comparatives axées sur les consommateurs et n'a donc pas été jugée pertinente dans le cadre de la présente étude.

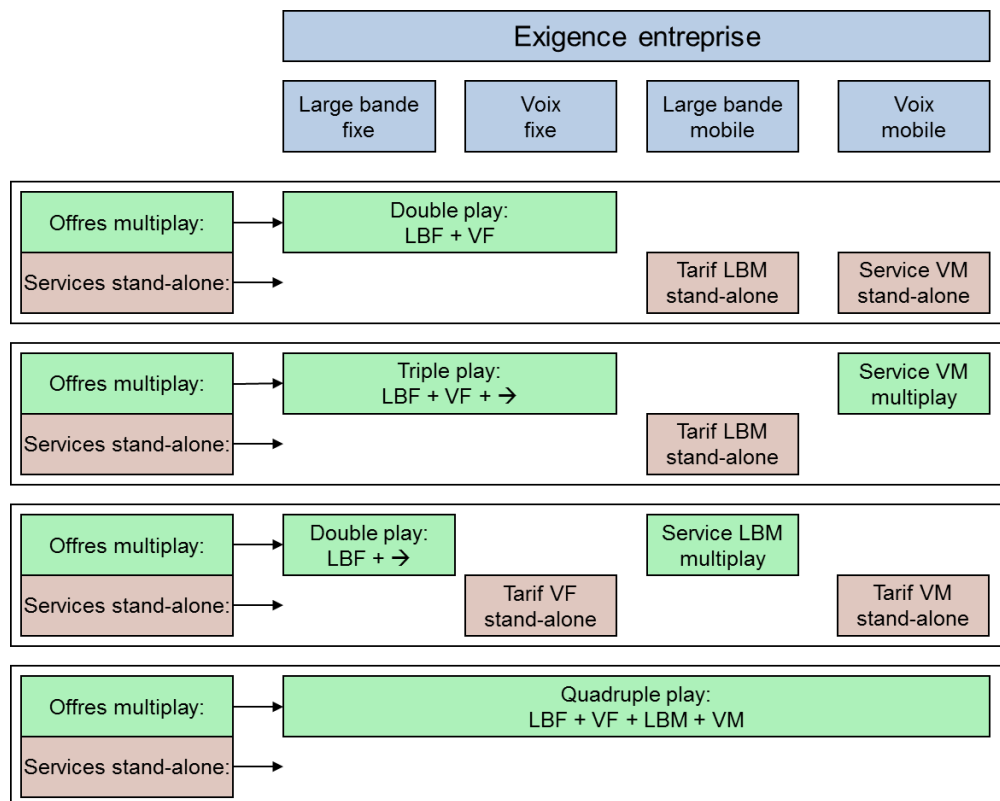
3.7 Base et limitations de l'étude

L'étude porte principalement sur une comparaison des coûts dans les cinq pays de l'étude. L'objectif de l'étude est d'étudier où les coûts liés aux télécommunications supportés par les types d'entreprises belges typiques se situent par rapport aux mêmes entreprises dans d'autres pays. L'étude se concentre uniquement sur les coûts des services de télécommunications supportés par les entreprises et ne prend pas en compte les aspects de service non liés au prix comme, par exemple, les délais de réparation garantis. Il n'est pas possible d'attribuer une valeur de coût à ces éléments de manière objective. De plus, de telles informations ne sont pas toujours disponibles auprès des fournisseurs. Par souci d'exhaustivité, l'analyse distincte d'une sélection d'éléments non liés au prix a été intégrée.

⁴ Depuis la dernière étude, le taux de change EUR/GBP est passé de 1,27 à 1,17. Alors que cela n'impacte pas la série chronologique présentée dans ce rapport (étant donné que le taux de change pour 2017 a également été appliqué pour 2016), si le rapport de 2017 est comparé à celui de 2016, l'évolution du taux de change fera apparaître les résultats du RU comme s'ils avaient diminué d'environ 7 % (en plus de tout autre changement aux coûts réels).

3.8 L'utilisation de services individuels et multiplay

L'analyse considère les coûts pour chaque type d'entreprises lorsque les services sont achetés individuellement pour répondre aux exigences de l'entreprise en matière de communications, ainsi que les coûts supportés en cas d'utilisation d'offres multiplay (avec des services individuels supplémentaires si une offre multiplay ne couvre pas l'ensemble des besoins de l'entreprise). Une offre multiplay est définie comme un ensemble de deux services de communications ou plus, qui sont vendus ensemble (en tant qu'offre conjointe) par un fournisseur à un coût généralement plus bas que si les services étaient achetés séparément auprès du même fournisseur. Les exemples d'offres conjointes comprennent des offres double play (par ex., la large bande fixe et la voix fixe ou la large bande fixe et la large bande mobile), ainsi que des offres triple play (par ex., la large bande fixe, la large bande mobile, la voix fixe) et des offres quadruple play (par ex., la large bande fixe et mobile plus la voix fixe et mobile).⁵



N'importe quelle combinaison est possible

⁵ Les différents services sont décrits à la section 2.

Tandis que l'achat de services individuels est pertinent pour tous les types d'entreprises, les offres multiplay sont uniquement appropriées pour les profils d'utilisateur individuel. Même si certains fournisseurs offrent des services multiplay professionnels pour des utilisateurs multiples, les offres publiées sont généralement très rares et, lorsqu'elles le sont, elles se limitent souvent à un petit nombre d'utilisateurs (soit moins de 5). La grande majorité des offres multiplay professionnelles publiées se basent sur un abonnement pour un utilisateur unique. Un utilisateur professionnel qui a par exemple besoin d'une ligne large bande et de 5 lignes voix devrait donc prendre 5 abonnements à une offre conjointe large bande et ligne voix fixe pour répondre à ses besoins en matière de large bande et de voix, ce qui serait en réalité bien trop spécialisé et trop coûteux pour qu'une entreprise procède de la sorte. Une fois qu'une entreprise dépasse le nombre d'un ou deux utilisateurs, les différents éléments des services sont bien plus personnalisés et les fournisseurs ne publieront généralement pas de prix, de manière à permettre aux utilisateurs potentiels d'établir des coûts conformes à la réalité pour une offre conjointe.

Au contraire, les entreprises comptant plusieurs utilisateurs devront contacter les fournisseurs afin d'obtenir une offre personnalisée. De telles offres prendront en compte un certain nombre de facteurs, tels que l'emplacement de l'entreprise et l'importance stratégique pour le fournisseur. Les listes de prix utilisées pour cet exercice ne sont généralement pas publiées et établir des coûts pour les services groupés tarifés de cette manière dépasse le cadre de la présente étude. C'est pourquoi les coûts des offres multiplay ne seront pas repris dans les résultats pour les PME (types d'entreprises 5 à 8).

4 Synthèse des résultats des entreprises

Cette section envisage les résultats de l'analyse selon la méthodologie indiquée à la section 3. Les résultats présentés ici tiennent compte des considérations suivantes :

- Seuls les opérateurs ayant une part de marché d'au moins 3 % entrent en ligne de compte. Cela s'ajoute à la condition générale selon laquelle tous les opérateurs ayant au moins 80 % de part de marché cumulée par service sont repris. Le but est d'exclure de potentielles distorsions du marché qui ne seront généralement pas utilisées par la grande majorité des entreprises.
- Les offres promotionnelles ne sont pas prises en compte, étant donné qu'il s'agit souvent de propositions à court terme qui sont moins pertinentes pour le marché professionnel.
- Les coûts non récurrents, comme les frais de connexion, ne sont pas repris, afin de faire en sorte que l'analyse se concentre uniquement sur les coûts mensuels supportés par les entreprises.
- Les services de voix mobile prepaid ne sont pas compris, étant donné qu'ils ne sont généralement pas utilisés par un utilisateur professionnel. Les services de large bande mobile prepaid sont envisagés comme une proposition valable pour l'utilisation professionnelle.
- Les résultats prennent en compte les services résidentiels pour les types d'entreprises ne comptant qu'un utilisateur. Les services résidentiels envisagés pour ces types d'entreprises comprennent la large bande fixe, la voix mobile et la large bande mobile. Les services de voix fixe résidentiels, proposés en tant que services stand alone ne sont pas considérés comme valables pour les entreprises, étant donné qu'une entreprise typique ne pourra acquérir qu'une ligne professionnelle (ou un numéro professionnel) spécifique. Cependant, lorsqu'une entreprise ne comptant qu'un utilisateur utilise un service résidentiel large bande et que le service comprend un service voix comme élément de l'offre, l'on part du principe que l'entreprise utilisera le service voix plutôt que d'acheter une ligne professionnelle séparément.
- Pour les entreprises qui comptent plus d'un utilisateur, l'utilisation de services résidentiels fixes n'est pas considérée comme valable et, pour ces types d'entreprises, seuls les services professionnels sont pris en considération.
- Les services sont considérés comme pertinents et valables pour l'analyse, quelle que soit leur disponibilité géographique dans un pays. En d'autres termes, l'analyse ne tient pas compte des limitations régionales d'un opérateur donné. Inclure de telles contraintes reviendrait à compliquer inutilement le modèle. Cela est partiellement rectifié par l'utilisation de parts de marché des fournisseurs lors de la prise en considération de certains résultats.

- Même si certaines études comparatives internationales « normaliseront » les coûts pour tenir compte des différences du coût de la vie entre les pays à l'aide d'une conversion de la parité du pouvoir d'achat (PPA) basée sur les niveaux de prix comparés (NPC) dans différents pays, il s'agit typiquement d'une conversion utilisée dans des études de comparaison des coûts résidentiels et donc moins pertinente pour une comparaison des coûts pour les entreprises. De plus, les pays couverts par l'étude sont largement comparables du point de vue du coût de la vie. C'est pour cette raison que tous les prix sont exprimés en euros et qu'aucune conversion PPA n'a été appliquée.
- Comme les résultats ont trait aux coûts des communications pour les professionnels, tous les coûts sont indiqués TVA non comprise.
- Tant les tarifs des services de voix mobile SIM-only que ceux des services de voix mobile avec appareil sont pris en compte afin de s'assurer qu'aucune option ne soit laissée de côté. Toutefois, lorsqu'un fournisseur propose le même tarif pour le service SIM-only que pour le service avec appareil, la première option sera généralement la moins chère.

Cette analyse considère les ensembles de résultats suivants pour chacun des paniers professionnels :

- L'offre globale la moins chère par pays, qu'elle soit basée sur des services achetés séparément ou sur une offre conjointe (éventuellement complétée par un ou plusieurs services individuels), lorsque cela s'avère pertinent ou nécessaire.
- La moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum), qu'elle soit basée sur des services achetés séparément ou sur une offre conjointe (éventuellement complétée par un ou plusieurs services individuels). Les résultats sont pondérés selon la part de marché de chaque opérateur. Afin de ne pas fausser les résultats, les deuxième ou troisième offres les moins chères seront exclues du calcul de la moyenne si elles équivalent à plus de 300 % de l'offre la moins chère.
- L'offre de service individuelle la moins chère, avec les coûts de chacun des quatre services télécoms présentés séparément, s'il y a lieu.
- La moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum), basée sur des services achetés séparément, avec les coûts des quatre services télécoms présentés séparément, s'il y a lieu.

Lorsqu'il y a une grande différence entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, cela est très probablement dû au fait que le(s) fournisseur(s) le(s) moins cher(s) a/ont comparativement des offres très bon marché.

Note : Pour l'analyse reprenant les quatre services télécoms séparément, il n'est pas possible de présenter les résultats basés sur les offres multiplay étant donné que les prix pour toutes les composantes de l'offre conjointe apparaîtront sous la forme d'un seul prix. Il n'est pas possible d'allouer clairement le prix global de l'offre conjointe aux services respectifs qui en font partie.

Les résultats sont présentés sous la forme de graphiques et accompagnés d'une analyse. De plus, un tableau récapitulatif des classements des pays selon les deux principaux types de calculs est donné pour chaque type d'entreprises.

Le coût absolu de chaque profil d'entreprise dans chaque pays est présenté dans les résultats, mais sa valeur est davantage indicative qu'absolue. L'analyse des résultats se concentre sur les niveaux de comparaison des 5 pays de l'étude, plutôt que sur la valeur absolue.

Note : Pour les types d'entreprises 5 à 8, qui comptent plus d'un utilisateur, les résultats pour le multiplay ne sont pas inclus vu qu'il ne s'agit généralement pas d'une proposition valable pour ce type d'entreprises. Les entreprises comptant plusieurs utilisateurs négocient généralement les offres au cas par cas et il n'est pas possible d'inclure des données pour ce genre d'offres « sur mesure » dans cette étude.

Les résultats graphiques pour toute une série de types de calcul, énumérés ci-dessous, figurent en annexe au présent rapport. Les résultats sont présentés pour chaque type d'entreprises, lorsqu'ils sont pertinents.

- Offre de service individuelle la moins chère
- Offre multiplay la moins chère
- Moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, offre de service individuelle la moins chère
- Moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, offre multiplay la moins chère
- Moyenne pondérée des 3 fournisseurs principaux, offre de service individuelle la moins chère
- Moyenne pondérée des 3 fournisseurs principaux, offre multiplay la moins chère

4.1 Entreprise individuelle locale

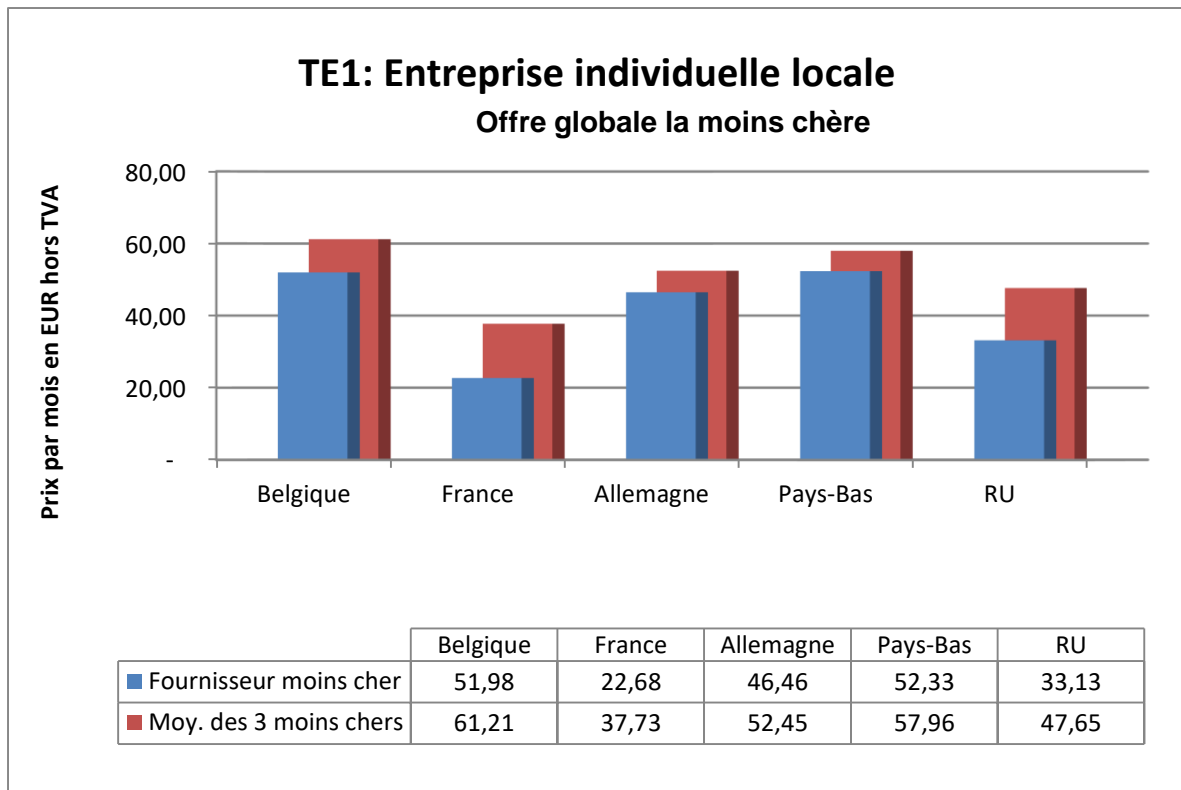
Ce type d'entreprises représente des professionnels travaillant essentiellement à partir d'un seul endroit, par ex. une boucherie ou un salon de coiffure. Ce genre d'entreprises n'utilise pas les communications de manière intensive. Ses exigences en matière de large bande fixe seront faibles, pour permettre des recherches générales et éventuellement une présence limitée sur Internet. De la même manière, l'utilisation de la voix, tant mobile que fixe, sera faible, alors que l'entreprise n'aura aucune exigence concernant la large bande mobile étant donné sa nature relativement statique et ses besoins limités en matière des données. Le tableau ci-dessous résume l'utilisation des communications de ce type d'entreprises.

Type d'entreprises 1 : Entreprise individuelle locale			# d'utilisateurs de communications : 1			
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Faible	50	GB/mois	Débit minimal	10	MB/s
Large bande mobile		0	GB/mois	Débit minimal	0	MB/s
Voix fixe, national	Faible loc	40	Appels/mois	Durée de l'appel	180	secondes
Voix fixe, international		0	Appels/mois	Durée de l'appel	180	secondes
Voix mobile, national	Faible	39	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, international	Faible	1	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Faible	0.2	GB/mois			

4.1.1 Offre globale la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier de l'entreprise individuelle locale sur la base de l'offre globale la moins chère figurent dans le graphique ci-dessous, compte tenu des offres de services individuels ou multiplay les moins chères.

Figure 2: Offre globale la moins chère, entreprise individuelle locale



Le tableau des résultats détaillés ci-dessous donne les coûts pour les calculs concernant à la fois les services individuels et le multiplay, ainsi que le prix de l'offre globale la moins chère.

Figure 3: Résultats détaillés par type de calcul, entreprise individuelle locale

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	51,98	68,02	51,98	61,21	71,08	61,21
France	57,56	22,68	22,68	68,66	37,73	37,73
Allemagne	64,60	46,46	46,46	66,03	52,45	52,45
Pays-Bas	52,33	52,84	52,33	76,06	57,96	57,96
RU	54,73	33,13	33,13	67,26	47,65	47,65

Lorsque l'on considère uniquement l'offre de l'opérateur le moins cher, l'on constate que les coûts des services achetés séparément sont en réalité les moins chers pour une entreprise individuelle locale située en Belgique par rapport aux autres pays de l'étude. Toutefois, si l'on prend également en considération le multiplay, la Belgique chute dans le classement et les offres multiplay pour cette entreprise sont les plus chères. À l'exception de la Belgique et des Pays-Bas, tous les pays réalisent des économies assez conséquentes grâce au multiplay. Pour ce profil de consommation, les entreprises en France en particulier peuvent réaliser des économies significatives grâce au multiplay : près de 35 euros, soit une économie de 60 % par rapport aux services achetés individuellement. Au contraire, les services multiplay représentent en Belgique l'option la plus chère, le multiplay coûtant 16 euros de plus que si les services étaient achetés individuellement. Même si acheter des services individuels est la manière la plus économique d'acheter des services aux Pays-Bas, il n'y a virtuellement pas de différence de coûts entre les deux options d'achat.

Si l'on prend en considération la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (offre globale la moins chère), la Belgique est le pays le plus cher des pays de l'étude ; toutefois, au niveau des coûts, elle est relativement proche des Pays-Bas, deuxième pays le plus cher. Lorsque les entreprises achètent des services séparément, la Belgique est à nouveau le pays le moins cher de l'étude ; toutefois, la position s'inverse lorsque l'on prend en considération les offres multiplay. Le résultat pour le multiplay pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers en Belgique est 10 euros plus cher que le résultat pour l'achat des services individuels. Pour ce type de calcul, la Belgique est le seul pays où l'achat de services individuels représente l'option la moins chère.

La variation entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers varie entre un peu moins de 6 euros pour les Pays-Bas et l'Allemagne à un peu plus de 15 euros pour la France. L'offre la moins chère en France est une offre groupée particulièrement bon marché, bien moins chère que les autres offres groupées, ce qui fait que la valeur de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers reste faible. A l'exception de la Belgique, le multiplay est une bonne option. Comme l'année passée, les offres multiplay pour une consommation plus faible en Belgique sont moins concurrentielles et les options de services individuels représentent la manière la moins chère pour cette entreprise de répondre à ses besoins de matière de communication, pour les deux types de calculs.

4.1.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprises, sur la base des offres de service individuel, sont présentés dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum). Les pays sont classés de 1 à 5, où 1 représente le prix le plus bas, surligné en vert, et 5 le prix le plus élevé, surligné en rose. Il est tenu compte des résultats des services individuels et multiplay, ainsi que de l'offre globale la moins chère.

Figure 4: Classement des pays par type de calcul, entreprise individuelle locale

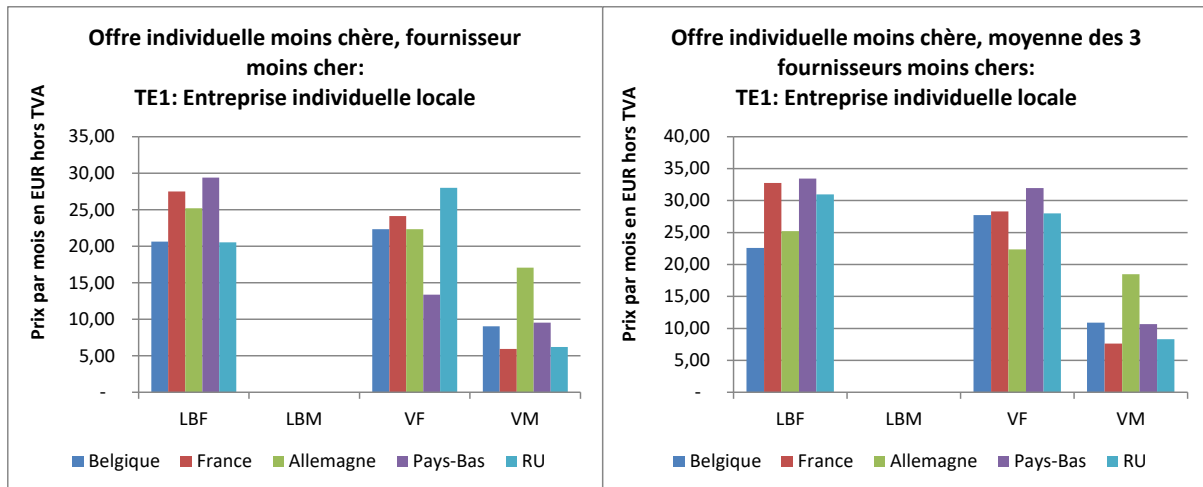
	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	1	5	4	1	5	5
France	4	1	1	4	1	1
Allemagne	5	3	3	2	3	3
Pays-Bas	2	4	5	5	4	4
RU	3	2	2	3	2	2

L'offre globale la moins chère est le classement le plus utile à prendre en considération du point de vue du client, étant donné qu'il analyse la manière la moins chère pour une entreprise d'acheter des services, que cela soit séparément ou sous la forme d'une offre conjointe. Pour ce qui est de l'entreprise individuelle locale, la Belgique se classe globalement quatrième pour l'offre la moins chère et cinquième (pays le plus cher) pour la moyenne des trois offres les moins chères. Le pays globalement le moins cher est la France.

4.1.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

Les graphiques ci-dessous montrent les résultats pour l'entreprise individuelle locale, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, sur la base des offres individuelles. Les résultats sont ventilés selon le coût du service de télécommunications individuel, afin de montrer comment chaque service contribue au coût total pour ce type d'entreprises et où se situent les coûts des services individuels par rapport aux pays de l'étude. En raison de la manière dont les prix sont fixés pour les offres multiplay, cette analyse ne peut être présentée que pour les offres de services individuels, et il se peut que le résultat global ne corresponde pas directement au graphique de l'offre globale la moins chère présenté plus haut.

Figure 5: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, entreprise individuelle locale



Les coûts pour l'entreprise individuelle locale sont dominés par la large bande fixe et la voix fixe, qui représentent jusqu'à 90 % du coût global, selon le pays et le type de calcul. Malgré l'utilisation relativement faible par ce type d'entreprises de ses services de télécommunications requis, les deux services prédominants entraînent des charges récurrentes comparativement élevées. À ce niveau d'utilisation, les coûts pour la Belgique sont généralement avantageux pour ces deux services en considérant une sélection des fournisseurs les moins chers, ce qui entraîne des résultats positifs pour la Belgique (sur la base de services individuels). La Belgique a en particulier le coût le plus faible pour la large bande, sur la base de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers et est moins d'un euro plus chère que le RU pour la large bande, pour l'offre individuelle globale la moins chère.

4.2 Professionnel travaillant à domicile

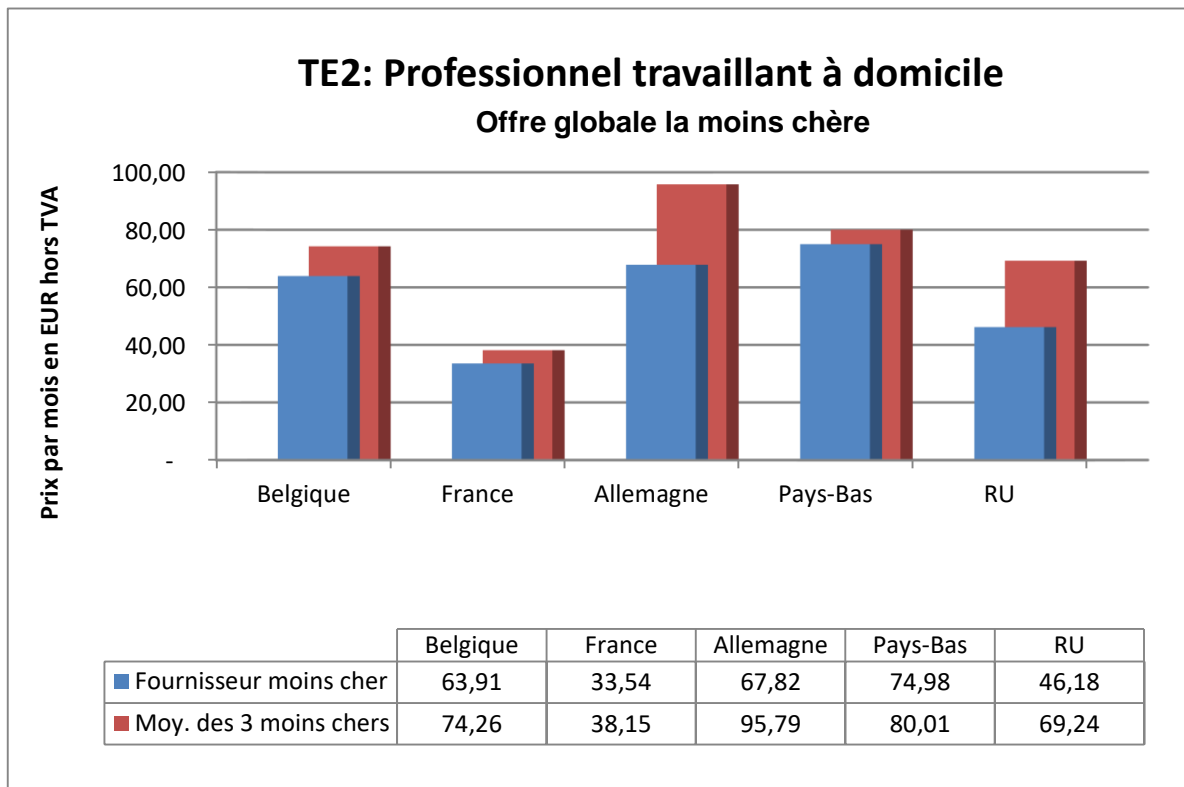
Ce type d'entreprises représente des professionnels travaillant essentiellement à domicile, par ex. un consultant travaillant depuis chez lui. Les besoins en communications du professionnel travaillant à domicile seront bien plus intenses que ceux de l'entreprise individuelle locale, avec une part importante de temps consacré aux activités de communications sortantes/entrantes. Par conséquent, l'utilisation de l'ensemble des services de communications est relativement élevée, à l'exception de la voix mobile, qui est relativement faible du fait de la nature plus statique de l'entreprise. Le tableau ci-dessous résume l'utilisation des communications de ce type d'entreprises.

Type d'entreprises 2 : Professionnel travaillant à domicile				# d'utilisateurs de communications : 1		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	100	GB/mois	Débit minimal	15	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	1.8	GB/mois	Débit minimal	3	MB/s
Voix fixe, national	Moyenne nat	109	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix fixe, international	Moyenne	11	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix mobile, national	Faible	39	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, international	Faible	1	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Moyenne	1	GB/mois			

4.2.1 Offre globale la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier du professionnel travaillant à domicile sur la base des offres les moins chères figurent dans le graphique ci-dessous, compte tenu des offres de services individuels et multiplay les moins chères.

Figure 6: Offre globale la moins chère, professionnel travaillant à domicile



Le tableau des résultats détaillés ci-dessous donne les coûts pour les calculs concernant à la fois les services individuels et le multiplay, ainsi que le prix de l'offre globale la moins chère.

Figure 7: Résultats détaillés par type de calcul, professionnel travaillant à domicile

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	63,91	76,01	63,91	74,26	86,33	74,26
France	78,85	33,54	33,54	98,87	38,15	38,15
Allemagne	98,26	67,82	67,82	102,92	95,79	95,79
Pays-Bas	83,08	74,98	74,98	121,64	80,01	80,01
RU	79,61	46,18	46,18	95,49	69,24	69,24

Pour le professionnel travaillant à domicile, sur la base de l'offre la moins chère, c'est la France qui a, de loin, les prix les plus concurrentiels. Le RU, le deuxième pays le moins cher, est plus de 12 euros plus cher, alors que les pays restants présentent entre 30 et 42 euros de différence. Le multiplay représente généralement d'importantes économies pour cet utilisateur, jusqu'à 60 % selon le pays, à l'exception de la Belgique, où le calcul pour le multiplay est 19 % plus cher que celui pour les offres de services individuels. Comme c'est le cas pour l'entreprise individuelle locale, le faible coût en France est à nouveau dû à l'offre groupée large bande particulièrement bon marché.

Lorsque l'on considère la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les avantages du multiplay restent évidents. La France dispose d'offres multiplay particulièrement intéressantes, ce qui lui vaut la position de pays le moins cher pour ce type de calcul. Plusieurs fournisseurs français proposent des offres multiplay hautement concurrentielles à des prix similaires, le moins cher étant particulièrement bon marché et les deux autres opérateurs les moins chers proposant globalement le même prix. Pour ce qui est des autres pays, y compris la Belgique, les prix des offres varient toutefois souvent de manière significative.

4.2.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprises, sur la base des offres de service individuel, sont présentés dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum). Les pays sont classés de 1 à 5, où 1 représente le prix le plus bas, surligné en vert, et 5 le prix le plus élevé, surligné en rose. Il est tenu compte des résultats des services individuels et multiplay, ainsi que de l'offre globale la moins chère.

Figure 8: Classements des pays par type de calcul, professionnel travaillant à domicile

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	1	5	3	1	4	3
France	2	1	1	3	1	1
Allemagne	5	3	4	4	5	5
Pays-Bas	4	4	5	5	3	4
RU	3	2	2	2	2	2

La Belgique se classe troisième pour l'offre globale la moins chère des fournisseurs les moins chers et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

La Belgique obtient de bien meilleurs résultats pour ce type d'entreprises lorsque l'on considère uniquement les offres de services individuels, tant pour le fournisseur le moins cher que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. La Belgique est le moins cher des pays de l'étude pour les deux types de calcul.

Toutefois, lorsque l'on prend en considération les offres multiplay, la Belgique passe à la troisième place. Les offres multiplay en Belgique qui sous-tendent les résultats multiplay se composent d'offres quadruple play (englobant la large bande fixe et mobile et la voix fixe et mobile) ainsi que d'offres double play, englobant la large bande fixe et la voix fixe, généralement assez chers.

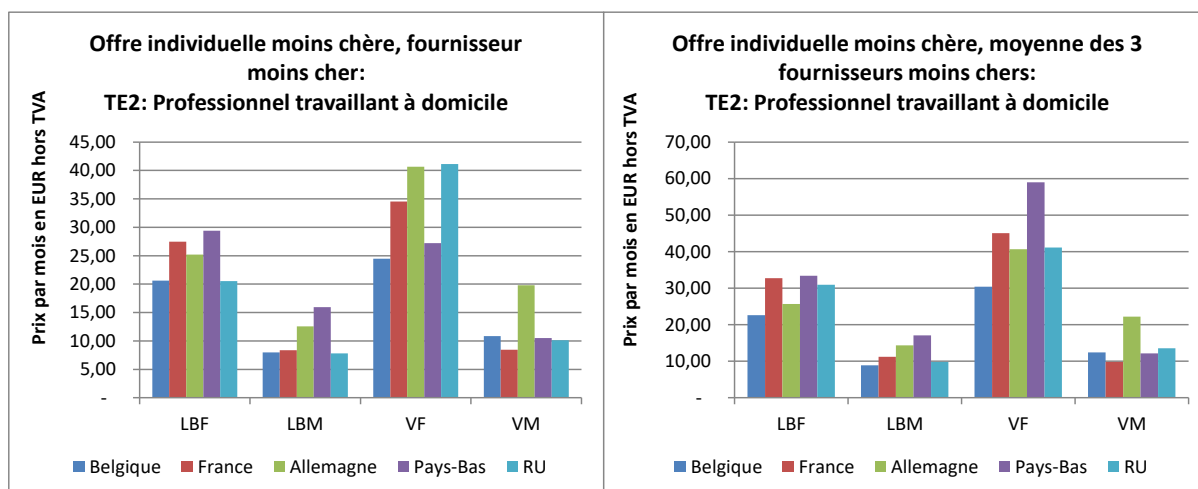
La France est globalement le pays le moins cher pour les deux types de calcul. Pour l'offre globale la moins chère, les Pays-Bas sont le pays le plus cher, alors que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, c'est l'Allemagne.

4.2.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

Les graphiques ci-dessous montrent les résultats pour le professionnel travaillant à domicile, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, sur la base des offres individuelles.

Les résultats sont ventilés selon le coût du service de télécommunications individuel, afin de montrer comment chaque service contribue au coût total pour ce type d'entreprises et où se situent les coûts des services individuels par rapport aux pays de l'étude. En raison de la manière dont les prix sont fixés pour les offres multiplay, cette analyse ne peut être présentée que pour les offres de services individuels, et il se peut que le résultat global ne corresponde pas directement au graphique de l'offre globale la moins chère présenté plus haut.

Figure 9: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, professionnel travaillant à domicile



Pour le professionnel travaillant à domicile, les coûts de la voix fixe sont les plus importants. La voix fixe pour ce type d'entreprises est principalement centrée sur les appels locaux/nationaux, qui représentent deux tiers des appels globaux, tandis que les appels vers des appareils mobiles représentent presque un quart des appels. Pour l'offre individuelle la moins chère, les coûts de la voix fixe pour la Belgique sont les moins chers des pays de l'étude, alors que pour les autres services, la Belgique est soit le deuxième pays le moins cher, soit à moins d'un euro du deuxième pays le moins cher. Les faibles coûts de l'ensemble des services font que la Belgique est le pays le moins cher globalement pour les services individuels (offre individuelle la moins chère).

Lorsque l'on considère la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique est le pays le moins cher pour deux des quatre services (large bande fixe et voix fixe) et à quelques euros du pays le moins cher pour les services mobiles, ce qui fait de la Belgique le pays le moins cher globalement sur la base du coût total.

4.3 Professionnel mobile 1

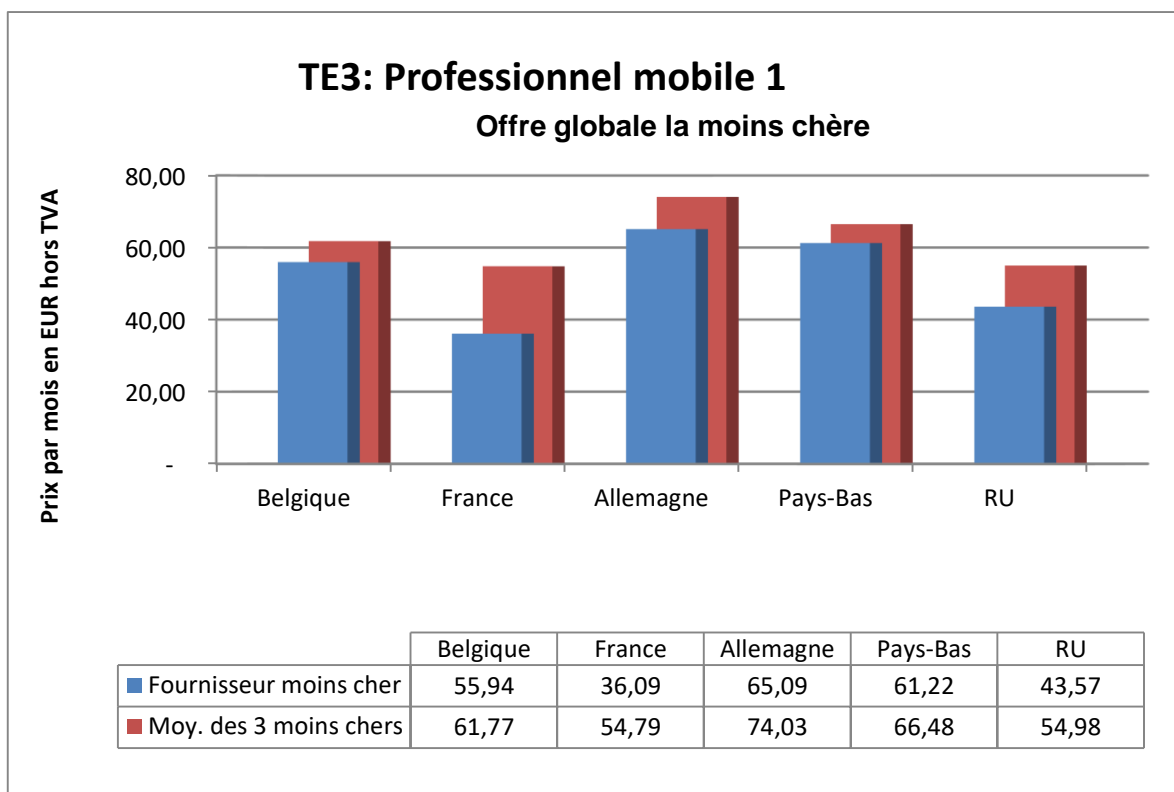
Ce type d'entreprises représente des professionnels travaillant principalement en déplacement, par ex. un plombier ou un entrepreneur. Les exigences de ce type d'entreprises en matière de communications sont bien davantage orientées vers les services mobiles, ce qui reflète le besoin de communications « en mouvement ». L'utilisation mobile est relativement modeste étant donné que l'entreprise dépend peu des communications. Par exemple, l'utilisateur répond aux appels en étant en déplacement, mais peut également appeler des clients pour les prévenir d'un changement de planning. La large bande mobile est utilisée pour permettre des activités telles que la recherche de solutions et la commande de marchandises en étant chez le client. Ce type d'entreprises n'a pas besoin de la voix fixe ; une faible utilisation de la large bande fixe est toutefois requise pour permettre les recherches sur Internet pour l'entreprise, ainsi qu'une présence sur Internet. Le tableau ci-dessous résume l'utilisation des communications de ce type d'entreprises.

Type d'entreprises 3 : Professionnel mobile 1		# d'utilisateurs de communications : 1				
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Faible	50	GB/mois	Débit minimal	10	MB/s
Large bande mobile	Haute	4.7	GB/mois	Débit minimal	6	MB/s
Voix fixe, national		0	Appels/mois	Durée de l'appel	0	secondes
Voix fixe, international		0	Appels/mois	Durée de l'appel	0	secondes
Voix mobile, national	Moyenne	98	Appels/mois	Durée de l'appel	138	secondes
Voix mobile, international	Faible	2	Appels/mois	Durée de l'appel	138	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Moyenne	1	GB/mois			

4.3.1 Offre globale la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier du professionnel mobile 1 sur la base des offres les moins chères figurent dans le graphique ci-dessous, compte tenu des offres de services individuels et multiplay les moins chères.

Figure 10: Offre globale la moins chère, professionnel mobile 1



Le tableau des résultats détaillés ci-dessous donne les coûts pour les calculs concernant à la fois les services individuels et le multiplay, ainsi que le prix de l'offre globale la moins chère.

Figure 11: Résultats détaillés par type de calcul, professionnel mobile 1

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	55,94	90,66	55,94	61,77	93,70	61,77
France	51,04	36,09	36,09	62,15	54,79	54,79
Allemagne	69,29	65,09	65,09	74,03	76,09	74,03
Pays-Bas	61,22	61,22	61,22	73,18	66,48	66,48
RU	43,57	45,86	43,57	56,43	54,98	54,98

Pour le professionnel mobile 1, le multiplay permet certaines économies par rapport à l'achat de services individuels, selon le pays et le type de calcul. Il y a une poignée d'exceptions, notamment pour le RU, offre globale la moins chère, et l'Allemagne, moyenne des trois fournisseurs les moins chers, même si la différence de coûts entre le service individuel et le multiplay pour ces deux exemples n'est que de quelques euros. Pour la Belgique, le multiplay est, de loin, l'option la plus chère, indépendamment du type de calcul.

De prime abord, ces résultats semblent contre-intuitifs, étant donné que les offres multiplay n'ont généralement pas été optimisées pour l'utilisation mobile, mais plutôt orientées vers les services fixes, généralement la large bande fixe et la voix fixe (et, pour les consommateurs, les services de télévision). L'on observe toutefois une évolution constante, le mobile étant de plus en plus souvent ajouté aux offres conjointes, afin de fournir aux clients un ensemble plus complet de services.

Si l'on se base sur l'offre globale la moins chère des fournisseurs les moins chers, le professionnel mobile 1 paie un peu moins de € 20 de plus par mois en Belgique que dans le pays le moins cher, la France, et environ € 9 de moins que dans le pays le plus cher, l'Allemagne.

Lorsque l'on prend en compte la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, l'écart entre la Belgique et le pays le moins cher, la France à nouveau, est bien plus réduit, un peu moins de 7 euros, alors que la Belgique est un peu plus de 12 euros moins chère que le pays le plus cher, l'Allemagne.

4.3.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprises, sur la base des offres de services individuels, sont présentés dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum). Les pays sont classés de 1 à 5, où 1 représente le prix le plus bas, surligné en vert, et 5 le prix le plus élevé, surligné en rose. Il est tenu compte des résultats des services individuels et multiplay, ainsi que de l'offre globale la moins chère.

Figure 12: Classement des pays par type de calcul, professionnel mobile 1

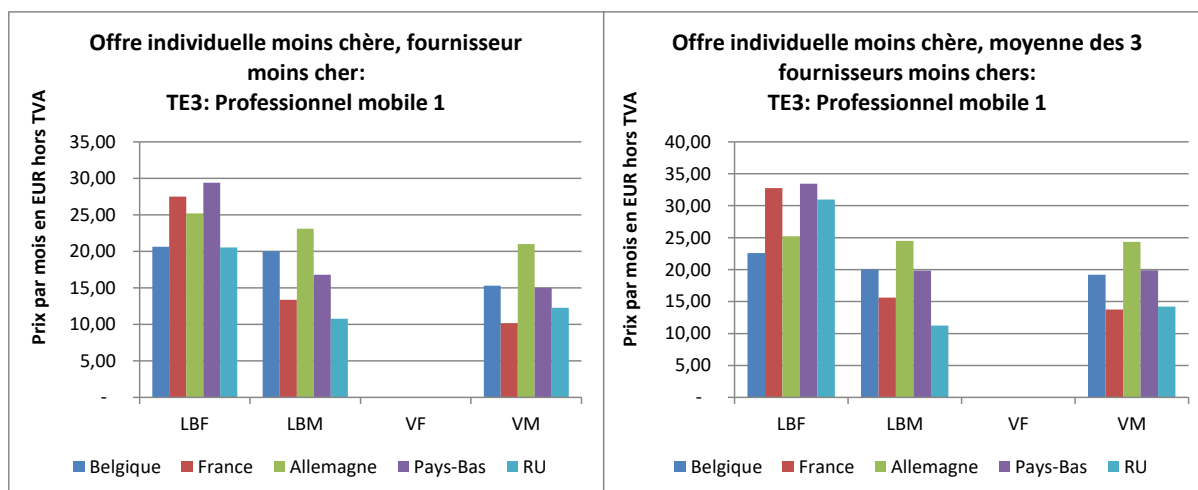
	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	3	5	3	2	5	3
France	2	1	1	3	1	1
Allemagne	5	4	5	5	4	5
Pays-Bas	4	3	4	4	3	4
RU	1	2	2	1	2	2

Alors que les offres multiplay ne permettent pas d'économies en Belgique, les coûts des services individuels pour cette entreprise sont concurrentiels (particulièrement par rapport à l'année passée), ce qui entraîne un classement global moyen pour la Belgique pour les deux types de calcul. La France offre le marché le moins cher pour ce type d'entreprises, alors que l'Allemagne est le pays le plus cher.

4.3.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

Les graphiques ci-dessous montrent les résultats pour le professionnel mobile 1, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, sur la base des offres individuelles. Les résultats sont ventilés selon le coût du service de télécommunications individuel, afin de montrer comment chaque service contribue au coût total pour ce type d'entreprises et où se situent les coûts des services individuels par rapport aux pays de l'étude. En raison de la manière dont les prix sont fixés pour les offres multiplay, cette analyse ne peut être présentée que pour les offres de services individuels, et il se peut que le résultat global ne corresponde pas directement au graphique de l'offre globale la moins chère présenté plus haut.

Figure 13: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, professionnel mobile 1



Même si cette entreprise est essentiellement mobile, la large bande fixe représente une part relativement importante du coût (entre environ un tiers et la moitié, selon le pays et le type de calcul). La voix mobile représente entre 20 et 33 % et la large bande mobile entre 20 et 36 %.

Pour l'offre individuelle la moins chère, il n'y a que quelques cents d'écart entre les coûts de la large bande fixe pour la Belgique et le pays le moins cher, le RU. Les coûts de la large bande mobile en Belgique sont presque deux fois plus élevés que les coûts de ce service dans le pays le moins cher, le RU, alors que pour la voix mobile, la Belgique est un peu plus de 5 euros plus chère que la France, le pays le moins cher.

Pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique est le pays le moins cher en ce qui concerne la large bande fixe. Les coûts pour les autres pays sont considérablement plus élevés (il y a un peu moins de trois euros de différence avec l'Allemagne, le deuxième pays le moins cher). L'écart entre la Belgique et le pays le moins cher, le RU, pour la large bande mobile est d'un peu moins de 9 euros, alors que pour la voix mobile, la différence entre la Belgique et le pays le moins cher, la France, est d'un peu plus de 5 euros.

4.4 Professionnel mobile 2

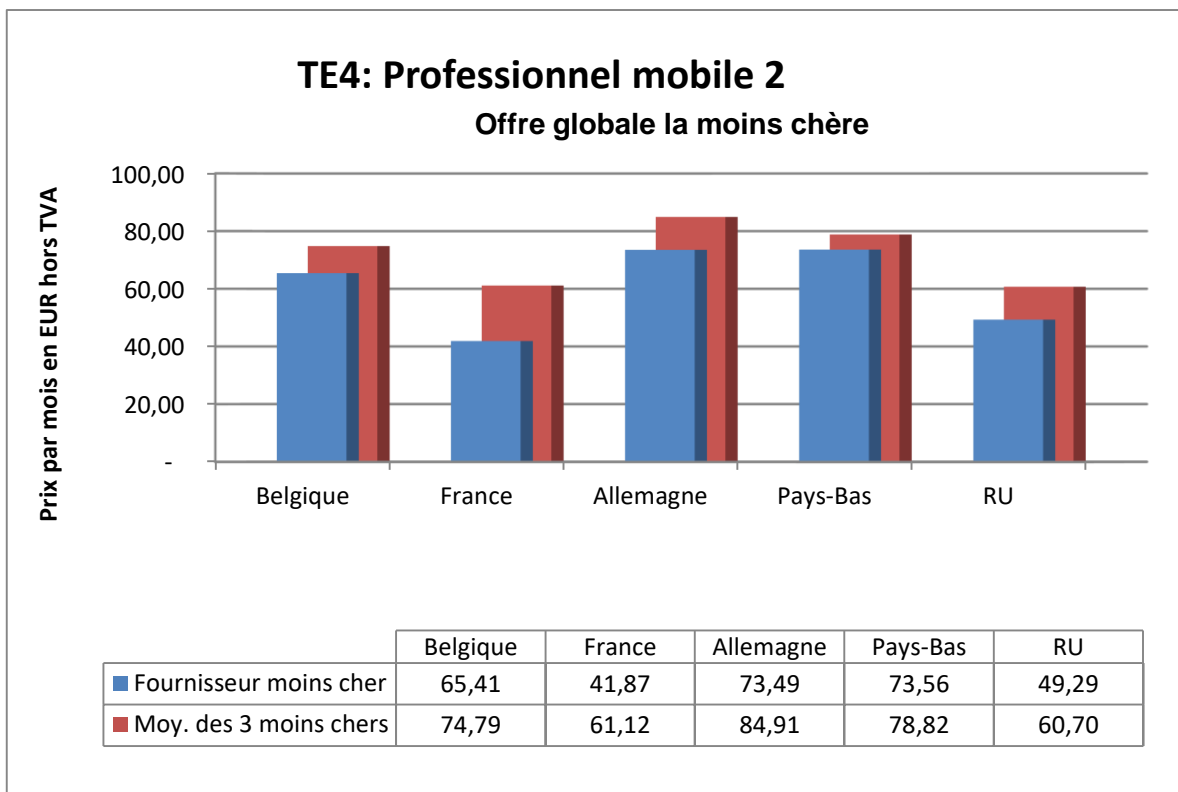
Ce type d'entreprises représente des professionnels travaillant principalement en déplacement, par ex. un représentant commercial. Les besoins en communications de ce type d'entreprises sont très mobiles et relativement importants, étant donné que le représentant commercial doit fréquemment communiquer avec les clients et le bureau central. Les besoins en matière de large bande mobile sont tout aussi élevés. Outre ces besoins élevés au niveau mobile, une faible utilisation de la large bande fixe est également nécessaire, afin de gérer les e-mails et des activités d'ordre général sur Internet lorsque le professionnel mobile n'est pas en déplacement. Le tableau ci-dessous résume l'utilisation des communications de ce type d'entreprises.

Type d'entreprises 4 : Professionnel mobile 2				# d'utilisateurs de communications : 1		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Faible	50	GB/mois	Débit minimal	10	MB/s
Large bande mobile	Haute	4.7	GB/mois	Débit minimal	6	MB/s
Voix fixe, national		0	Appels/mois	Durée de l'appel	0	secondes
Voix fixe, international		0	Appels/mois	Durée de l'appel	0	secondes
Voix mobile, national	Haute	245	Appels/mois	Durée de l'appel	150	secondes
Voix mobile, international	Faible	5	Appels/mois	Durée de l'appel	150	secondes
Voix mobile, messages	Moyenne	60	SMS/mois			
Voix mobile, données	Haute	3	GB/mois			

4.4.1 Offre globale la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier du professionnel mobile 2 sur la base des offres les moins chères figurent dans le graphique ci-dessous, compte tenu des offres de services individuels et multiplay les moins chères.

Figure 14: Offre globale la moins chère, professionnel mobile 2



Le tableau des résultats détaillés ci-dessous donne les coûts pour les calculs concernant à la fois les services individuels et le multiplay, ainsi que le prix de l'offre globale la moins chère.

Figure 15: Résultats détaillés par type de calcul, professionnel mobile 2

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	65,41	98,12	65,41	74,79	102,10	74,79
France	56,82	41,87	41,87	66,02	61,12	61,12
Allemagne	77,69	73,49	73,49	85,81	84,91	84,91
Pays-Bas	73,56	73,56	73,56	90,22	78,82	78,82
RU	49,29	51,57	49,29	63,45	60,70	60,70

Pour le service le moins cher, il y a une répartition égale en termes de services individuels ou de multiplay (aux Pays-Bas, il n'y pas de différence de coûts). Là où les services individuels sont les moins chers, les économies peuvent être minimes (soit 2 euros pour le RU) ou aller jusque 33 euros (pour la Belgique). Les offres multiplay des fournisseurs belges sont généralement trop spécialisées pour représenter une option rentable pour cet utilisateur mobile.

L'offre la moins chère pour la France se base à nouveau sur une offre multiplay particulièrement bon marché, et ici, le multiplay est 26 % moins cher que les services individuels.

Pour la moyenne des 3 fournisseurs les moins chers, sauf en Belgique, les offres multiplay représentent l'option d'achat la moins chère et permettent des économies jusqu'à 13 %. En Allemagne, le coût du multiplay, bien que moins élevé, est virtuellement identique à celui de l'achat de services individuels. En Belgique, l'achat de services individuels coûte plus de 27 euros de moins que le multiplay (27 %).

Contrairement aux années précédentes, où le coût du mobile a augmenté les coûts pour ce type d'entreprises, le coût global pour la Belgique, tout en n'étant pas le plus bas, n'est pas le plus élevé. Au contraire, la Belgique se classe à présent davantage dans la moyenne en termes de coûts supportés par le professionnel mobile 2, suite aux réductions de la tarification mobile. Pour l'offre la moins chère, c'est plus de 23 euros plus cher que le pays le moins cher, la France, pour des services comparables, alors que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, c'est un peu plus de 14 euros plus cher que le pays le moins cher, le RU.

4.4.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprises, sur la base des offres de services individuels, sont présentés dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum).

Les pays sont classés de 1 à 5, où 1 représente le prix le plus bas, surligné en vert, et 5 le prix le plus élevé, surligné en rose. Il est tenu compte des résultats des services individuels et multiplay, ainsi que de l'offre globale la moins chère.

Figure 16: Classement des pays par type de calcul, professionnel mobile 2

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	3	5	3	3	5	3
France	2	1	1	2	2	2
Allemagne	5	3	4	4	4	5
Pays-Bas	4	4	5	5	3	4
RU	1	2	2	1	1	1

Même si la Belgique se classe comme le pays le plus cher pour les coûts basés sur les offres multiplay (ce qui est dû aux offres groupées très spécialisées qui dépassent de loin les besoins déterminés pour cette entreprise), lorsque l'on considère uniquement les services individuels, le classement est bien meilleur, la Belgique occupant alors la troisième place (pour les deux types de calcul). Sur la base de l'offre globale la moins chère, la Belgique se classe troisième aussi pour les deux types de calcul.

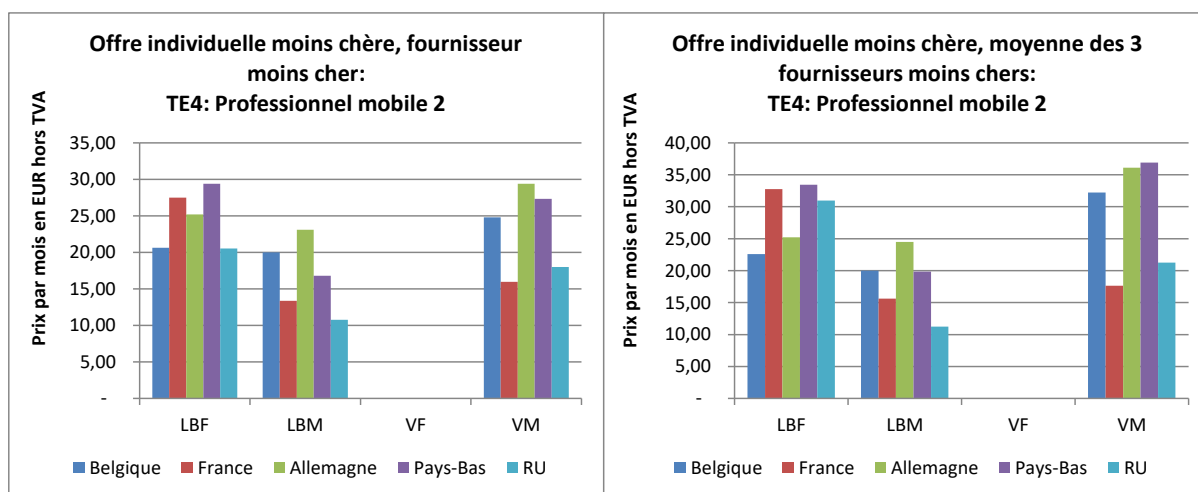
Lorsque l'on considère l'opérateur le moins cher uniquement, la France a l'offre globale la moins chère, suivie par le RU. Pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les positions de la France et du RU s'inversent. Ces deux pays présentent des marchés très concurrentiels pour les services mobiles, ce qui a fait baisser les prix ces dernières années. Les Pays-Bas sont le pays le plus cher pour le fournisseur le moins cher, alors que l'Allemagne est le pays le plus cher pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

4.4.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

Les graphiques ci-dessous montrent les résultats pour le professionnel mobile 2, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, sur la base des offres individuelles.

Les résultats sont ventilés selon le coût du service de télécommunications individuel, afin de montrer comment chaque service contribue au coût total pour ce type d'entreprises et où se situent les coûts des services individuels par rapport aux pays de l'étude. En raison de la manière dont les prix sont fixés pour les offres multiplay, cette analyse ne peut être présentée que pour les offres de services individuels, et il se peut que le résultat global ne corresponde pas directement au graphique de l'offre globale la moins chère présenté plus haut.

Figure 17: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, professionnel mobile 2



Pour ce type d'entreprises, dont l'utilisation mobile est plus intensive, le coût des services mobiles est généralement prédominant, la voix mobile représentant entre 28 % et 42 % du coût global. Même si la Belgique est considérablement plus chère que les marchés très bon marché de la France et du RU, elle est moins chère que l'Allemagne et que les Pays-Bas pour la voix mobile. Les coûts de la large bande mobile sont légèrement moins concurrentiels, même si la Belgique n'est toujours pas le pays le plus cher pour ce service. La Belgique est le deuxième pays le moins cher pour la large bande fixe lorsque l'on considère l'opérateur le moins cher uniquement (et il n'y a que quelques cents d'écart par rapport au pays le moins cher pour la large bande fixe, le RU). Pour la moyenne des trois opérateurs les moins chers, c'est en Belgique que le coût de la large bande fixe est le plus bas.

Les types d'entreprises « professionnel mobile 2 » en France et au RU bénéficient de coûts relativement inférieurs pour la voix et la large bande mobile, et, même si la large bande fixe n'est pas le service le moins cher sur ces marchés, la part élevée du mobile signifie que globalement, il s'agit des pays les moins chers. Les utilisateurs en Allemagne et aux Pays-Bas supportent des coûts comparativement plus élevés pour les services mobiles en particulier.

4.5 Point de vente

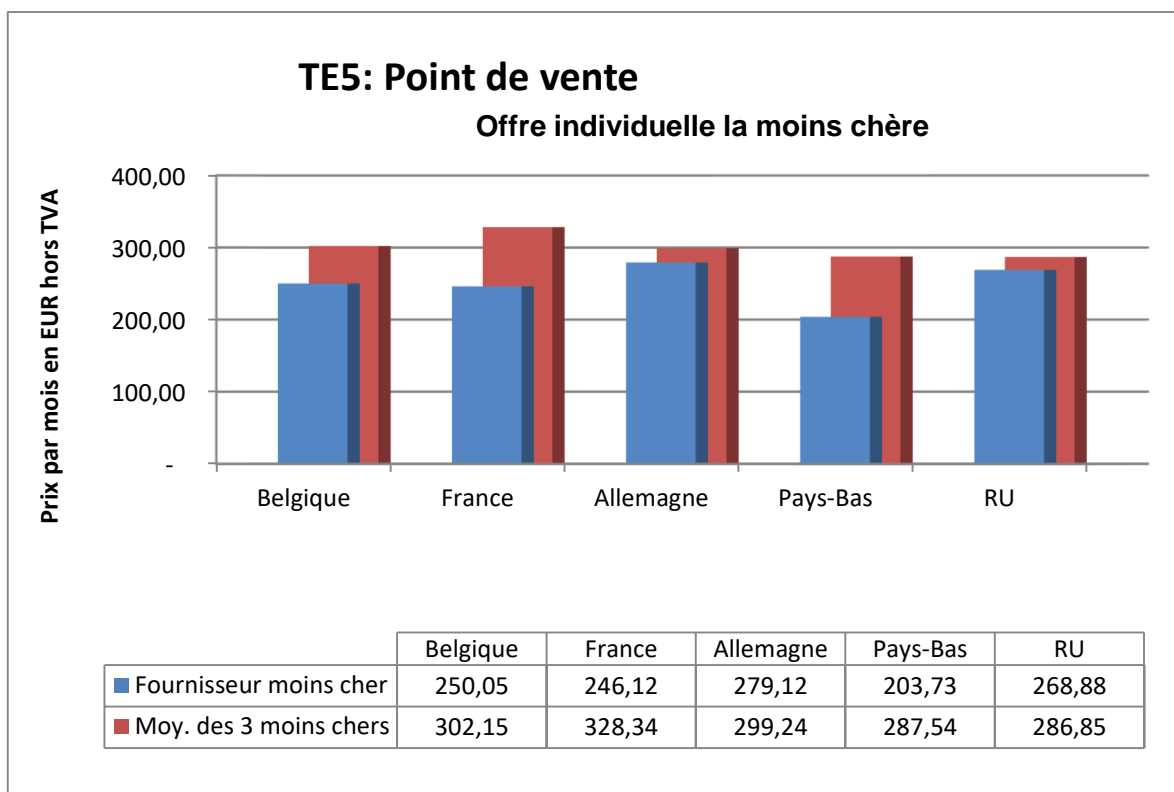
Ce type d'entreprises représente des points de vente comptant 5 utilisateurs dont les besoins de communications sont couverts à la fois par des services fixes et mobiles. Il convient de noter que ce type d'entreprises (ainsi que les trois suivants) peuvent compter plus d'employés que d'utilisateurs de communications. Le profil d'utilisation pour les appels se concentre sur les appels locaux. De par la nature de l'entreprise, l'utilisation de la large bande fixe est relativement élevée afin de permettre les communications via e-mail, les recherches et commandes sur Internet et une présence sur Internet. De même, les communications voix fixe sont également assez élevées, principalement pour les appels locaux vers d'autres entreprises (par exemple, pour passer des commandes) et vers des clients locaux. Les besoins mobiles modestes reflètent le fait que les employés ne sont pas liés à un bureau mais se déplacent, à la fois sur place et à l'extérieur. La nature locale de ce type d'entreprises implique que les communications internationales sont très faibles. Le tableau ci-dessous résume l'utilisation des communications de ce type d'entreprises.

<i>Type d'entreprises 5 : Point de vente</i>				# d'utilisateurs de communications :		5
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	100	GB/mois	Débit minimal	30	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	1.8	GB/mois	Débit minimal	3	MB/s
Voix fixe, national	Moyenne loc	85	Appels/mois	Durée de l'appel	120	secondes
Voix fixe, international	Faible	5	Appels/mois	Durée de l'appel	120	secondes
Voix mobile, national	Moyenne	78	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, international	Faible	2	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Faible	0.2	GB/mois			

4.5.1 Offre individuelle la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier du point de vente sur la base des offres de services individuels les moins chères figurent dans le graphique ci-dessous.

Figure 18: Offre individuelle la moins chère, point de vente



Le tableau des résultats détaillés ci-dessous donne les coûts pour les calculs des services individuels, tant pour l'offre la moins chère que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 19: Résultats détaillés par type de calcul, point de vente

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	250,05	302,15
France	246,12	328,34
Allemagne	279,12	299,24
Pays-Bas	203,73	287,54
RU	268,88	286,85

Pour le point de vente, l'offre la moins chère en Belgique est moins de 4 euros plus chère qu'en France (deuxième pays le moins cher) et environ 23 % (soit 46 euros) plus chère qu'aux Pays-Bas (qui sont significativement moins chers que les autres pays, du fait d'un service VoIP particulièrement bon marché pour la voix fixe) et 10 % moins chère que dans le pays le plus cher, l'Allemagne (soit environ 29 euros).

Pour la moyenne des trois opérateurs les moins chers, la Belgique est le deuxième pays le plus cher. Le RU est le pays le moins cher, suivi par les Pays-Bas, où les coûts sont presque identiques. Même si la Belgique se classe quatrième, elle est moins de 3 euros plus chère que l'Allemagne (troisième). Contrairement aux résultats typiques pour les entreprises ne comptant qu'un seul utilisateur, la France est le pays le plus cher pour ce type de calcul.

La gamme de prix entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers est la plus importante en France et aux Pays-Bas, ce qui indique que les prix sont moins alignés que dans les autres pays. Le RU présente la plus petite différence, ce qui indique des prix davantage alignés.

4.5.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprises, sur la base des offres de services individuels, sont présentés dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum). Les pays sont classés de 1 à 5, où 1 représente le prix le plus bas, surligné en vert, et 5 le prix le plus élevé, surligné en rose.

Figure 20: Classement des pays par type de calcul, point de vente

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	3	4
France	2	5
Allemagne	5	3
Pays-Bas	1	2
RU	4	1

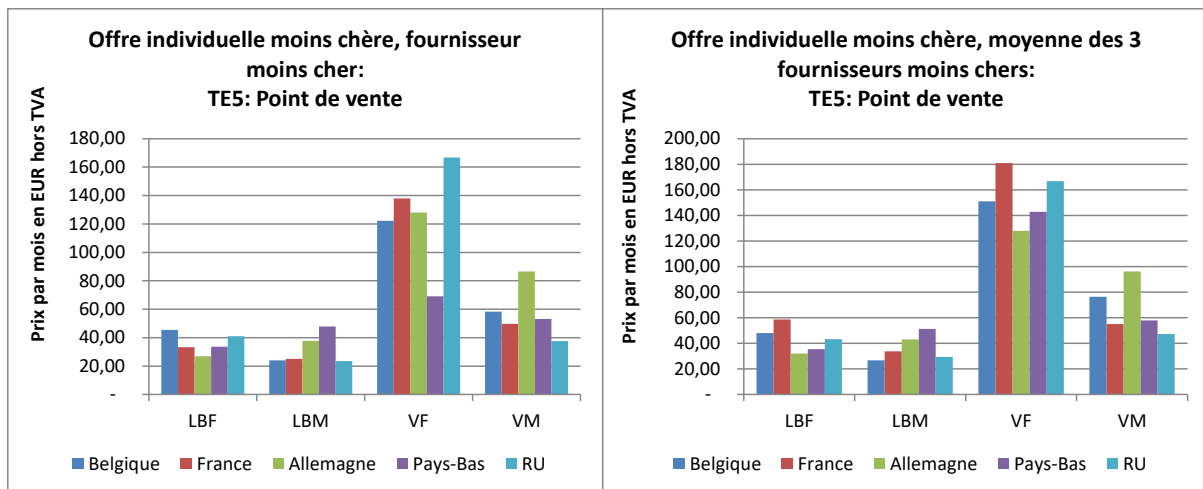
La Belgique se classe troisième pour l'offre globale la moins chère et quatrième pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Même si ces classements sont assez faibles, il y a des groupes de pays, en termes de coûts. Le service VoIP bon marché aux Pays-Bas a un impact important sur les résultats, particulièrement pour l'offre globale la moins chère.

4.5.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

Les graphiques ci-dessous montrent les résultats pour le point de vente, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, sur la base des offres individuelles.

Les résultats sont ventilés selon le coût du service de télécommunications individuel, afin de montrer comment chaque service contribue au coût total pour ce type d'entreprises et où se situent les coûts des services individuels par rapport aux pays de l'étude. Étant donné que les offres multiplay ne sont pas pertinentes pour ce type d'entreprises, les résultats présentés ici correspondront directement au graphique de l'offre globale la moins chère présenté plus haut.

Figure 21: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, point de vente



Pour ce type d'entreprises, les coûts de la voix fixe représentent la majeure partie de l'ensemble des coûts des télécommunications, s'élevant jusqu'à 62 % du coût total, selon le pays et le type de calcul. Il est important de noter que bien que les exigences d'utilisation soient moyennes pour les différents services, les coûts combinés fixes et variables liés à la voix fixe entraînent des coûts beaucoup plus élevés que les autres services.

Pour la voix fixe, qui représente le coût principal pour cette entreprise, la Belgique est le deuxième pays le moins cher après les Pays-Bas, pour l'offre individuelle la moins chère, et se classe troisième après l'Allemagne et les Pays-Bas pour le calcul de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Les coûts de la large bande mobile, qui représentent jusqu'à 24 % du coût total, sont concurrentiels en Belgique, qui est un peu moins d'un euro plus chère que le RU, qui est le pays le moins cher pour le calcul de l'offre individuelle la moins chère. Pour la moyenne des trois opérateurs les moins chers, c'est en Belgique que le coût de la large bande mobile est le plus bas. La voix mobile se classe davantage dans la moyenne, voire est élevée, comparativement en termes de coûts, tout comme la large bande fixe (pour les entreprises). Le résultat net de ce service individuel entraîne un classement moyen à faible pour la Belgique.

Un point à noter est la tarification de la large bande fixe en France. La France jouit d'une tarification de la large bande fixe résidentielle particulièrement concurrentielle, qui peut être utilisée par les types d'entreprises 1 à 4. Pour les entreprises comptant plusieurs utilisateurs toutefois, des services large bande fixe professionnels sont nécessaires et ceux-ci sont généralement très chers en France. En 2017, même si la plupart des services disponibles restent relativement chers, il existe un service large bande bon marché pour les utilisateurs professionnels chez un fournisseur. L'impact de cette offre peut être illustré dans les graphiques ci-dessus. Il s'agit d'une tendance qui existe également pour les autres entreprises comptant plusieurs utilisateurs.

4.6 Société commerciale locale

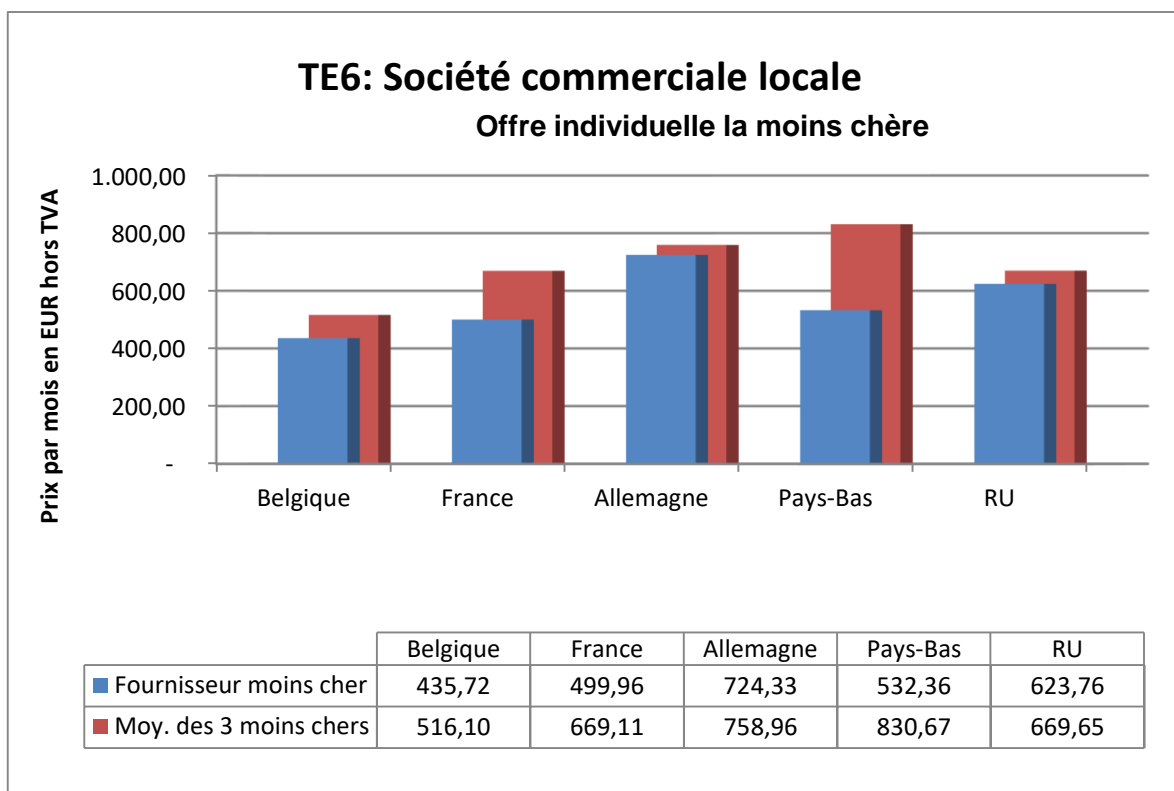
Ce type d'entreprises représente des sociétés commerciales comptant 10 utilisateurs, actives depuis un lieu fixe, avec de nombreux contacts nationaux et internationaux. Pour ce type d'entreprises, l'utilisation de la large bande fixe est relativement élevée, afin de permettre les communications via e-mail, les recherches sur Internet, les échanges d'informations et une présence sur Internet. Les communications vocales fixes nationales et internationales sont élevées, signe que les utilisateurs sont plus susceptibles d'être liés à leur bureau, depuis lequel ils effectuent la plupart de leurs communications. En revanche, et pour la même raison, les besoins mobiles sont modérés. Le tableau ci-dessous résume l'utilisation des communications de ce type d'entreprises.

Type d'entreprises 6 : Société commerciale locale				# d'utilisateurs de communications : 10		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	100	GB/mois	Débit minimal	30	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	1.8	GB/mois	Débit minimal	3	MB/s
Voix fixe, national	Élevée nat	157	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix fixe, international	Haute	23	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix mobile, national	Faible	29	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, international	Faible	1	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Moyenne	1	GB/mois			

4.6.1 Offre individuelle la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier de la société commerciale locale sur la base des offres de services individuels les moins chères figurent dans le graphique ci-dessous.

Figure 22: Offre individuelle la moins chère, société commerciale locale



Le tableau des résultats détaillés ci-dessous donne les coûts pour les calculs des services individuels, tant pour l'offre la moins chère que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 23: Résultats détaillés par type de calcul, société commerciale locale

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	435,72	516,10
France	499,96	669,11
Allemagne	724,33	758,96
Pays-Bas	532,36	830,67
RU	623,76	669,65

Tant pour le fournisseur le moins cher que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique présente, de loin, les coûts les plus faibles des cinq pays de l'étude, pour les deux calculs. La France est le deuxième pays le moins cher, pour les deux types de calcul, et est entre 15 et 18 % plus chère que la Belgique.

Les coûts concurrentiels pour la voix fixe représentent le facteur clé qui explique le résultat positif pour la Belgique en 2017. Les années précédentes, les coûts de la voix fixe pour la Belgique étaient comparativement élevés pour l'entreprise comptant plusieurs utilisateurs avec une consommation élevée, en raison de la disponibilité limitée d'options bon marché. L'introduction d'une série de packs concurrentiels par un fournisseur a significativement réduit les coûts de la voix fixe pour la Belgique.

Pour ce type d'entreprises, la différence entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers en Belgique est de 80 euros. Alors qu'il ne s'agit pas de la variation la plus faible parmi les pays de l'étude (l'Allemagne a la plus petite variation, suivie par le RU), celle-ci est bien plus faible qu'en France et aux Pays-Bas.

Les Pays-Bas présentent un ensemble particulièrement remarquable de résultats, vu que la variation entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers est très importante : près de 300 euros. Le coût global lorsque l'on considère le fournisseur le moins cher uniquement est relativement faible, tout comme c'était le cas l'année passée, en raison d'un service VoIP très concurrentiel pour les clients professionnels. Pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les changements de tarification d'un fournisseur ont fait augmenter les coûts globaux. Précédemment, le fournisseur avait une série de packs d'appels, mais ceux-ci ne sont plus publiés sur le site Internet de l'opérateur et la seule tarification disponible est la tarification standard basée sur la consommation réelle, qui est très coûteuse pour une consommation supérieure. Le fournisseur en question promeut également l'utilisation mobile pour remplacer l'utilisation fixe sur le lieu de travail, une tendance qui pourrait s'accroître à l'avenir.

4.6.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprises, sur la base des offres de services individuels, sont présentés dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum). Les pays sont classés de 1 à 5, où 1 représente le prix le plus bas, surligné en vert, et 5 le prix le plus élevé, surligné en rose.

Figure 24: Classement des pays par type de calcul, société commerciale locale

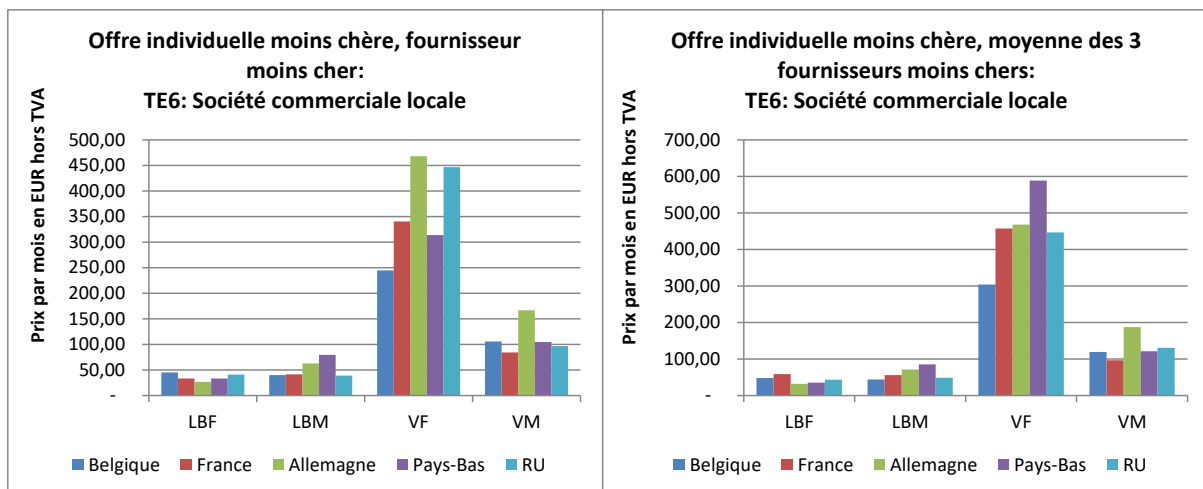
	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	1	1
France	2	2
Allemagne	5	4
Pays-Bas	3	5
RU	4	3

Comme déjà noté, la Belgique se classe à la première position à la fois pour l'offre du fournisseur le moins cher et pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Suite au changement susmentionné d'un fournisseur principal dans sa politique commerciale, les Pays-Bas se classent désormais cinquièmes en ce qui concerne la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, alors qu'en 2016, les Pays-Bas étaient le pays le moins cher pour ce type d'entreprises.

4.6.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

Les graphiques ci-dessous montrent les résultats pour la société commerciale locale, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, sur la base des offres individuelles. Les résultats sont ventilés selon le coût du service de télécommunications individuel, afin de montrer comment chaque service contribue au coût total pour ce type d'entreprises et où se situent les coûts des services individuels par rapport aux pays de l'étude. Étant donné que les offres multiplay ne sont pas pertinentes pour ce type d'entreprises, les résultats présentés ici correspondront directement au graphique de l'offre globale la moins chère présenté plus haut.

Figure 25: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, société commerciale locale



Comme le montrent les graphiques ci-dessus, la voix fixe est le coût principal pour ce type d'entreprises et représente jusqu'à deux tiers du coût total. Contrairement au point de vente, les appels internationaux occupent une place plus importante, en plus des appels nationaux élevés, afin de subvenir aux besoins de l'entreprise.

La disponibilité d'offres de voix bon marché en Belgique, permettant à la fois des appels nationaux et internationaux, fait que la Belgique a l'offre de voix fixe la moins chère, sur la base à la fois de l'offre du fournisseur le moins cher et de l'offre individuelle la moins chère, moyenne des 3 moins chers. En combinaison avec son classement généralement concurrentiel pour la voix mobile et la large bande mobile, cela entraîne un coût global bas. L'impact de la tarification supérieure pour les services de voix fixe aux Pays-Bas par un fournisseur est très net sur le graphique illustrant la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

4.7 Entreprise de production locale

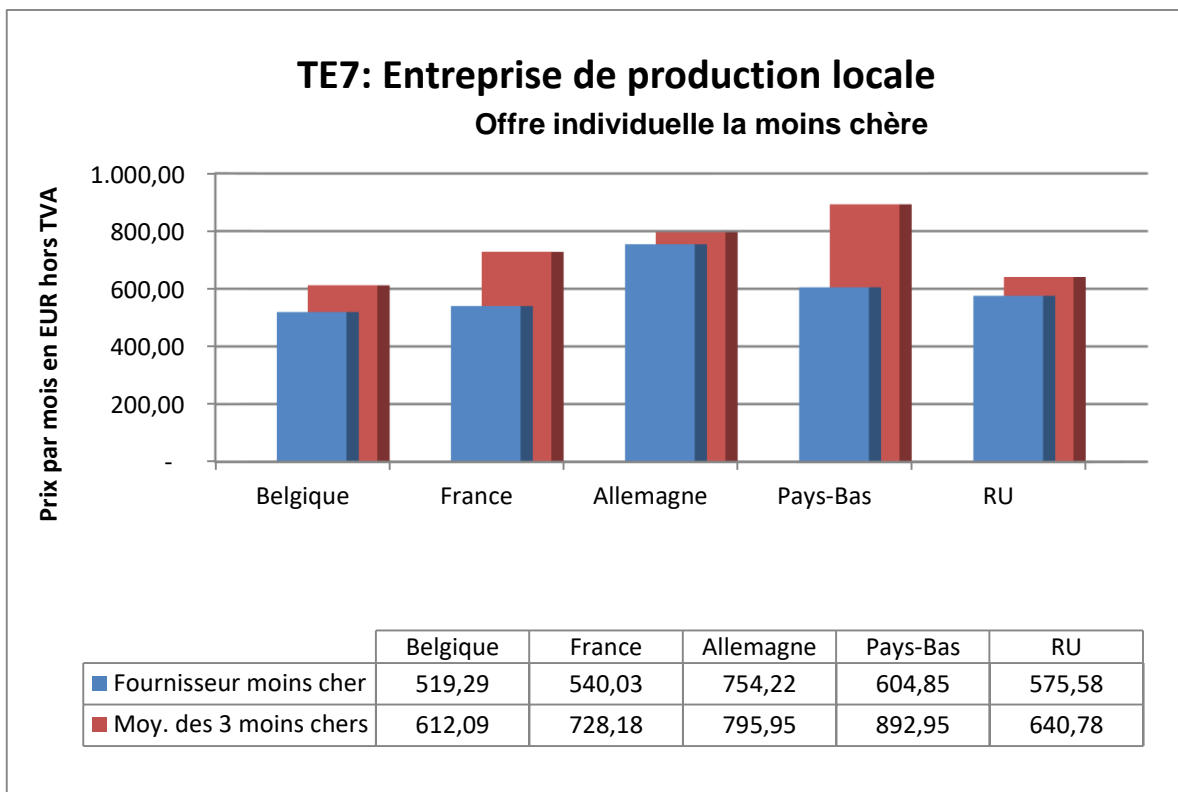
Ce type d'entreprises représente des entreprises de production qui comptent 10 utilisateurs ayant surtout des exigences en matière de connexion locale. La nature de ce type d'entreprises implique une forte utilisation de la voix fixe pour les communications locales, ainsi qu'une utilisation assez intensive de la large bande fixe, afin de permettre les communications via e-mail, les recherches et commandes sur Internet et une présence sur Internet. Comme l'entreprise n'a pas besoin d'employés particulièrement mobiles, sa dépendance aux communications mobiles est généralement faible. Le tableau ci-dessous résume l'utilisation des communications de ce type d'entreprises.

Type d'entreprises 7 : Entreprise de production locale				# d'utilisateurs de communications : 10		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	100	GB/mois	Débit minimal	30	MB/s
Large bande mobile	Faible	0.4	GB/mois	Débit minimal	1	MB/s
Voix fixe, national	Élevée loc	171	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix fixe, international	Faible	9	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix mobile, national	Moyenne	78	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, international	Faible	2	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, messages	Moyenne	60	SMS/mois			
Voix mobile, données	Haute	3	GB/mois			

4.7.1 Offre individuelle la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier de l'entreprise de production locale sur la base des offres de services individuels les moins chères figurent dans le graphique ci-dessous.

Figure 26: Offre individuelle la moins chère, entreprise de production locale



Le tableau des résultats détaillés ci-dessous donne les coûts pour les calculs des services individuels, tant pour l'offre la moins chère que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 27: Résultats détaillés par type de calcul, entreprise de production locale

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	519,29	612,09
France	540,03	728,18
Allemagne	754,22	795,95
Pays-Bas	604,85	892,95
RU	575,58	640,78

Lorsque l'on prend en considération à la fois les offres du ou des fournisseurs les moins chers et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la comparaison des coûts d'une entreprise de production locale en Belgique avec les autres pays de l'étude est favorable à la Belgique. Pour ces deux types de calcul, la Belgique a les coûts les moins élevés pour ce type d'entreprises. Les entreprises en Belgique alignées sur ce profil d'utilisation paieront 20 euros de moins que les mêmes entreprises en France (deuxième pays le moins cher), sur la base de l'offre globale la moins chère, et 116 euros de moins sur la base de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers (encore une fois par rapport à la France, en tant que deuxième pays du classement).

L'Allemagne est le pays le plus cher, sur la base de l'offre du fournisseur le moins cher et ici, les entreprises paieront presque 234 euros de plus que les entreprises en Belgique. Pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les Pays-Bas sont le pays le plus cher : les entreprises y paieront 280 euros de plus qu'en Belgique.

4.7.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprises, sur la base des offres de services individuels, sont présentés dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum).

Les pays sont classés de 1 à 5, où 1 représente le prix le plus bas, surligné en vert, et 5 le prix le plus élevé, surligné en rose.

Figure 28: Classement des pays par type de calcul, entreprise de production locale

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	1	1
France	2	3
Allemagne	5	4
Pays-Bas	4	5
RU	3	2

La Belgique se classe globalement comme le pays le moins cher, à la fois pour l'offre du fournisseur le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. L'Allemagne est le pays le plus cher pour l'offre du fournisseur le moins cher, alors que les Pays-Bas sont le pays le plus cher pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Cela s'explique de la même manière que pour la société commerciale locale, étant donné que la voix fixe représente une partie importante du coût global.

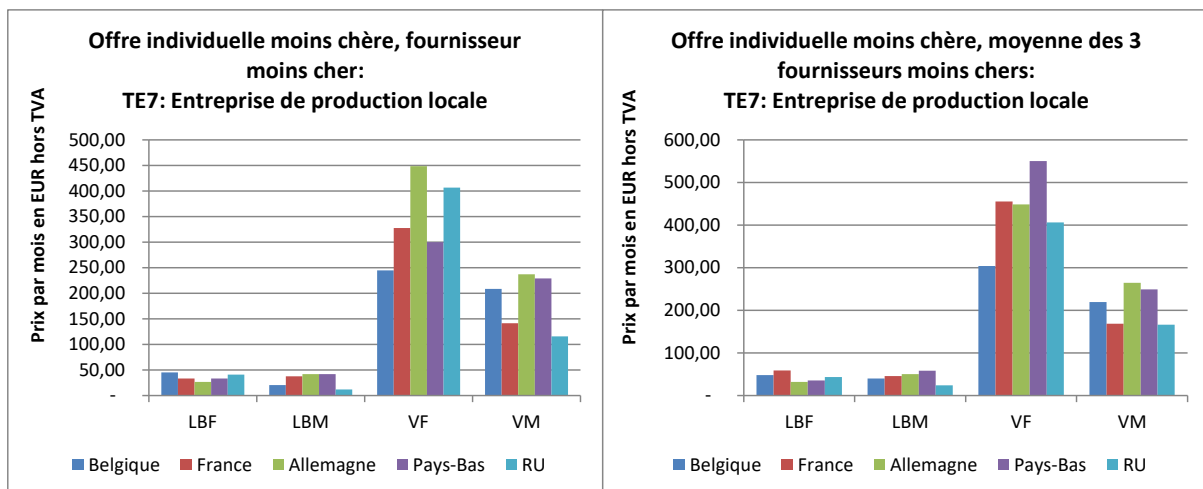
Lorsque l'on compare l'offre la moins chère à la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, l'Allemagne présente la variation la plus faible (42 euros), suivie par le RU (65 euros). C'est aux Pays-Bas que la variation est la plus importante (288 euros). La variation des coûts en Belgique est de 93 euros.

Pour la Belgique, la majeure partie de cette variation était due à l'écart des prix pour la voix fixe d'un fournisseur à l'autre (la moyenne des trois fournisseurs les moins chers est 24 % plus élevée que l'offre globale la moins chère). La variation des coûts pour la large bande mobile est en réalité bien plus importante que celle de la voix fixe en termes de pourcentage (95 %) ; toutefois, comme la large bande mobile représente une part beaucoup plus faible du coût total (5-7 %), cela a un effet bien moindre.

4.7.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

Les graphiques ci-dessous montrent les résultats pour l'entreprise de production locale, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, sur la base des offres individuelles. Les résultats sont ventilés selon le coût du service de télécommunications individuel, afin de montrer comment chaque service contribue au coût total pour ce type d'entreprises et où se situent les coûts des services individuels par rapport aux pays de l'étude. Étant donné que les offres multiplay ne sont pas pertinentes pour ce type d'entreprises, les résultats présentés ici correspondront directement au graphique de l'offre globale la moins chère présenté plus haut.

Figure 29: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, entreprise de production locale



La voix fixe et, dans une moindre mesure, la voix mobile sont les principaux services en termes de coûts pour ce type d'entreprises puisqu'elles représentent environ 90 % de l'ensemble des coûts. Comme pour les autres entreprises comptant des utilisateurs multiples, la voix fixe représente la majeure partie des coûts. Tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique présente les coûts de voix fixe les moins chers. Les coûts de voix mobile pour les deux types de calcul se classent dans la moyenne par rapport aux autres pays.

4.8 Entreprise de services locale

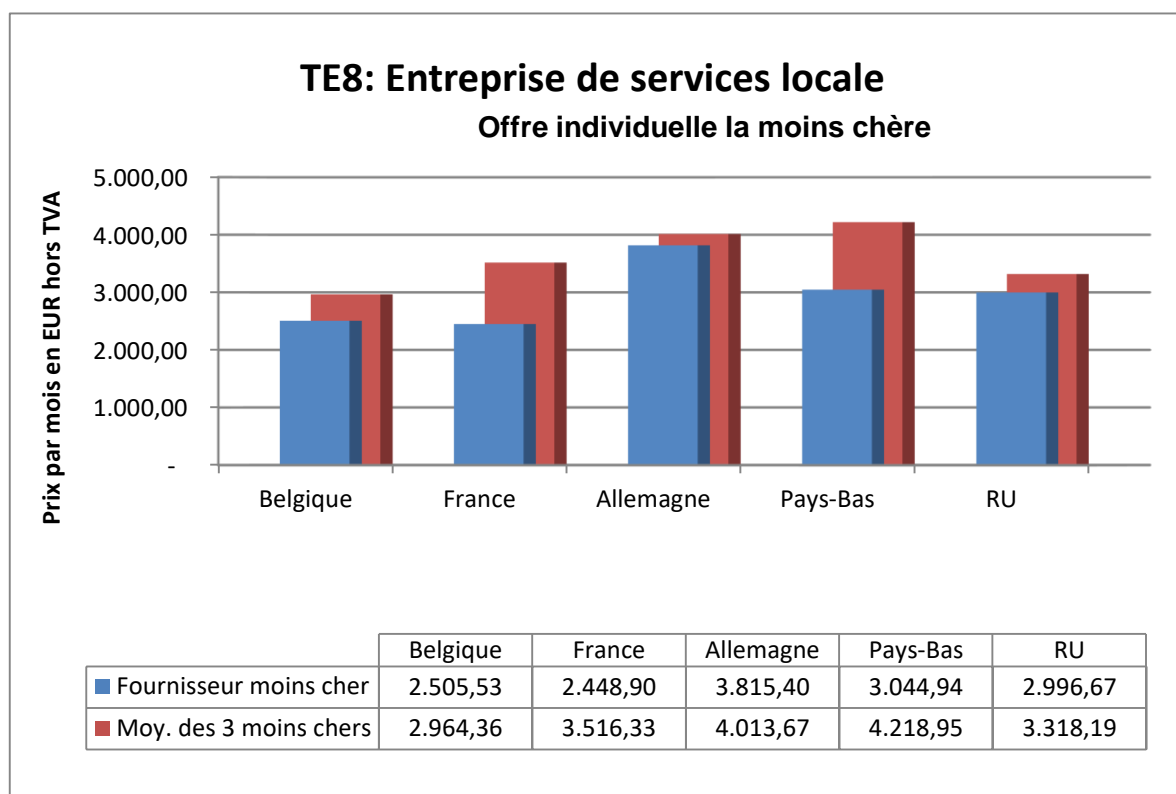
Ce type d'entreprises représente des entreprises de services locales comptant 50 utilisateurs qui travaillent tant en déplacement qu'au bureau et qui ont surtout des exigences en matière de connexion locale. Pour ce type d'entreprises, tant les communications fixes que les communications mobiles sont importantes étant donné la diversité des types d'employés. Le nombre élevé d'utilisateurs au sein de l'entreprise implique la nécessité de plusieurs connexions large bande afin de permettre les activités quotidiennes typiques, telles que la gestion des e-mails, la recherche et les échanges d'informations et une présence sur Internet. Étant donné que certains utilisateurs sont davantage liés à leur bureau tandis que d'autres sont plus mobiles, les besoins en matière de voix fixe et mobile sont relativement élevés. La nature locale de l'entreprise implique que l'accent est davantage mis sur la téléphonie fixe locale plutôt que sur les appels longue distance. Cependant, les appels fixes internationaux sont également élevés afin de permettre des activités commerciales internationales. Le tableau ci-dessous résume l'utilisation des communications de ce type d'entreprises.

Type d'entreprises 8 : Entreprise de services locale				# d'utilisateurs de communications : 50		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne x3	100	GB/mois	Débit minimal	30	MB/s
Large bande mobile	Faible	0.4	GB/mois	Débit minimal	1	MB/s
Voix fixe, national	Élevée loc	157	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix fixe, international	Haute	23	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix mobile, national	Moyenne	78	Appels/mois	Durée de l'appel	138	secondes
Voix mobile, international	Faible	2	Appels/mois	Durée de l'appel	138	secondes
Voix mobile, messages	Moyenne	60	SMS/mois			
Voix mobile, données	Haute	3	GB/mois			

4.8.1 Offre individuelle la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier de l'entreprise de services locale sur la base des offres de services individuelles les moins chères figurent dans le graphique ci-dessous.

Figure 30: Offre individuelle la moins chère, entreprise de services locale



Le tableau des résultats détaillés ci-dessous donne les coûts pour les calculs des services individuels, tant pour l'offre la moins chère que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 31: Résultats détaillés par type de calcul, entreprise de services locale

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	2.505,53	2.964,36
France	2.448,90	3.516,33
Allemagne	3.815,40	4.013,67
Pays-Bas	3.044,94	4.218,95
RU	2.996,67	3.318,19

Une entreprise de services locale en Belgique paiera environ € 57 par mois (soit 2 %) de plus qu'une entreprise similaire en France (le pays le moins cher) si l'on se base sur l'offre la moins chère disponible dans chaque pays, et paiera environ € 1 310 par mois (soit 34 %) de moins qu'une entreprise en Allemagne (pays le plus cher).

Lorsque l'on observe les calculs concernant la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique est globalement le pays le moins cher. Ici, les entreprises paieront 354 euros (soit 11 %) de moins que dans le second pays le moins cher, le RU.

Lorsque l'on compare l'offre la moins chère à la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, l'Allemagne présente la variation la plus faible (198 euros), suivie par le RU (322 euros). C'est aux Pays-Bas que la variation est la plus importante (1.174 euros). La variation des coûts en Belgique est de 459 euros.

Pour la Belgique, tout comme pour l'entreprise de production locale, la majeure partie de cette variation était due à l'écart des prix pour la voix fixe d'un fournisseur à l'autre (la moyenne des trois fournisseurs les moins chers est 24 % plus élevée que l'offre globale la moins chère). La variation des coûts pour la large bande mobile est en réalité bien plus importante que celle de la voix fixe en termes de pourcentage (95 %) ; toutefois, comme la large bande mobile représente une part beaucoup plus faible du coût total (4-7 %), cela a un effet bien moindre.

4.8.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprises, sur la base des offres de services individuels, sont présentés dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum).

Les pays sont classés de 1 à 5, où 1 représente le prix le plus bas, surligné en vert, et 5 le prix le plus élevé, surligné en rose.

Figure 32: Classement des pays par type de calcul, entreprise de services locale

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	2	1
France	1	3
Allemagne	5	4
Pays-Bas	4	5
RU	3	2

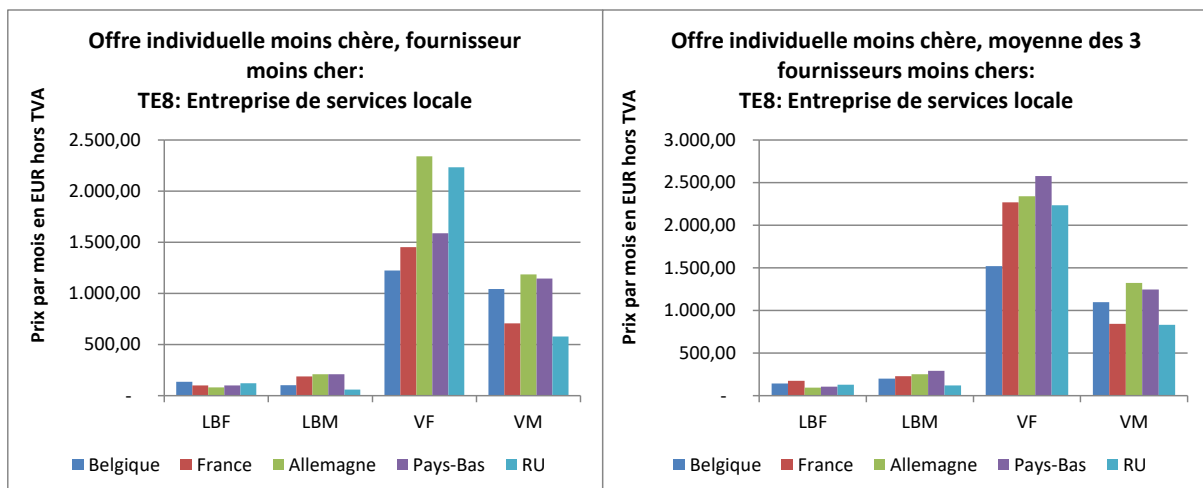
La Belgique se classe comme le deuxième pays le moins cher, sur la base de l'offre des fournisseurs les moins chers. Pour la moyenne des trois opérateurs les moins chers, c'est en Belgique que les coûts sont les plus faibles parmi les pays de l'étude. L'Allemagne est le pays le plus cher pour l'offre globale la moins chère, alors que les Pays-Bas sont le pays le plus cher pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

4.8.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

Les graphiques ci-dessous montrent les résultats pour l'entreprise de services locale, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, sur la base des offres individuelles.

Les résultats sont ventilés selon le coût du service de télécommunications individuel, afin de montrer comment chaque service contribue au coût total pour ce type d'entreprises et où se situent les coûts des services individuels par rapport aux pays de l'étude. Étant donné que les offres multiplay ne sont pas pertinentes pour ce type d'entreprises, les résultats présentés ici correspondront directement au graphique de l'offre globale la moins chère présenté plus haut.

Figure 33: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, entreprise de services locale



Les coûts de la voix fixe et mobile sont dominants pour ce type d'entreprises en raison du niveau d'utilisation élevé de ces services. Bien que l'utilisation de la large bande soit élevée (ce type d'entreprises nécessite 3 lignes large bande fixe), son coût est très bas par rapport aux services de voix. La voix fixe représente jusqu'à 67 % du coût global pour ce type d'entreprises, selon le pays et le type de calcul, tandis que la voix mobile représente jusqu'à 42 % du coût global.

Les coûts de la voix fixe sont notamment concurrentiels tant pour l'offre la moins chère que pour la moyenne des trois opérateurs les moins chers, même si la voix fixe internationale est élevée. Cela est dû à la disponibilité d'options de voix internationale bon marché parmi les fournisseurs belges, ce qui entraîne une tarification particulièrement concurrentielle pour ce type d'entreprises. Les coûts pour les autres services en Belgique sont moyens pour ce type d'entreprises.

5 Évolution des coûts des télécommunications depuis 2016

Cette section examine la manière dont les coûts des télécommunications par type d'entreprises ont évolué dans chacun des pays de l'étude depuis 2016, sur la base des offres disponibles sur le marché des télécommunications.

Pour la plupart des pays de l'étude, les données tarifaires ont été collectées dans une même devise, il n'est donc pas nécessaire de prendre en compte les fluctuations des taux de change. Étant donné que les résultats pour le Royaume-Uni, initialement exprimés en livres sterling, ont été convertis en euros afin de s'assurer de leur cohérence, et que tous les changements concernent uniquement des variations de prix, le taux de change utilisé dans l'étude de 2017 a également été appliqué rétrospectivement aux résultats de 2016⁶.

De plus, les changements concernant l'utilisation des données mobiles et de la large bande mobile, décrits à la section 3.1.1, ont également été appliqués rétrospectivement aux paniers de 2016, de manière à ce que la comparaison annuelle soit basée sur des paniers identiques.

Les graphiques des sous-sections ci-après montrent, pour chaque type d'entreprises, l'évolution du coût total des télécommunications de 2016 à 2017.

Pour les types d'entreprises 1 à 4, le premier graphique montre l'évolution basée sur l'offre globale la moins chère, qu'il s'agisse d'un service individuel ou multiplay, pour les offres du fournisseur le moins cher, tandis que le second graphique prend en considération l'offre globale la moins chère basée sur la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers, soit pour le service individuel, soit pour le multiplay.

Pour les types d'entreprises 5 à 8, les offres du fournisseur le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers sont présentés sur la base des services individuels.

Chaque graphique indique également l'évolution du classement de la Belgique entre 2016 et 2017. Il est utile de garder à l'esprit que la position de la Belgique dans le classement n'est pas seulement influencée par les variations de prix en Belgique, mais aussi par l'évolution des prix dans les autres pays. En outre, le classement n'indique pas de différences au niveau du coût absolu, ce qu'il faut particulièrement garder à l'esprit. Une faible différence entre le pays le moins cher et le pays le plus cher signifie que les pays sont globalement équivalents en termes de coût absolu ; cet aspect n'apparaît toutefois pas dans les classements.

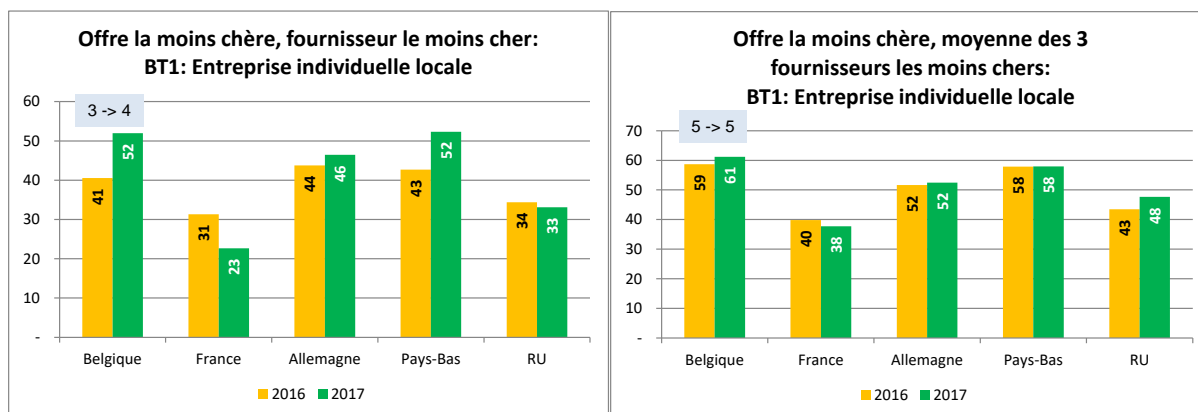
⁶ Depuis la dernière étude, le taux de change EUR/GBP est passé de 1,27 à 1,17. Alors que cela n'impacte pas la série chronologique présentée dans ce rapport (étant donné que le taux de change pour 2017 a également été appliqué pour 2016), si le rapport de 2017 est comparé à celui de 2016, l'évolution du taux de change fera apparaître les résultats du RU comme s'ils avaient diminué d'environ 7 % (en plus de tout autre changement aux coûts réels).

En outre, il est important de rappeler que les variations de coûts peuvent être causées par l'introduction de nouveaux tarifs ou la suppression de tarifs existants, ainsi que par des modifications d'éléments ou de propriétés d'un tarif. Par exemple, le fait d'enlever un tarif d'une gamme tarifaire peut avoir pour résultat qu'une offre jusque-là plus chère, du même fournisseur ou non, devienne la moins chère. De même, une modification de la vitesse de téléchargement (dans le cas de la large bande fixe) sans variation de prix correspondante peut faire en sorte que l'offre proposant une vitesse plus élevée réponde désormais aux exigences d'un type d'entreprises auxquelles elle ne répondait pas auparavant, éventuellement à un coût moindre que la sélection précédente.

5.1 Entreprise individuelle locale

Les deux graphiques ci-dessous montrent, pour l'entreprise individuelle locale, l'évolution du coût total des communications pour l'offre globale la moins chère du fournisseur le moins cher et l'offre globale la moins chère basée sur la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 34: Évolution des prix, entreprise individuelle locale



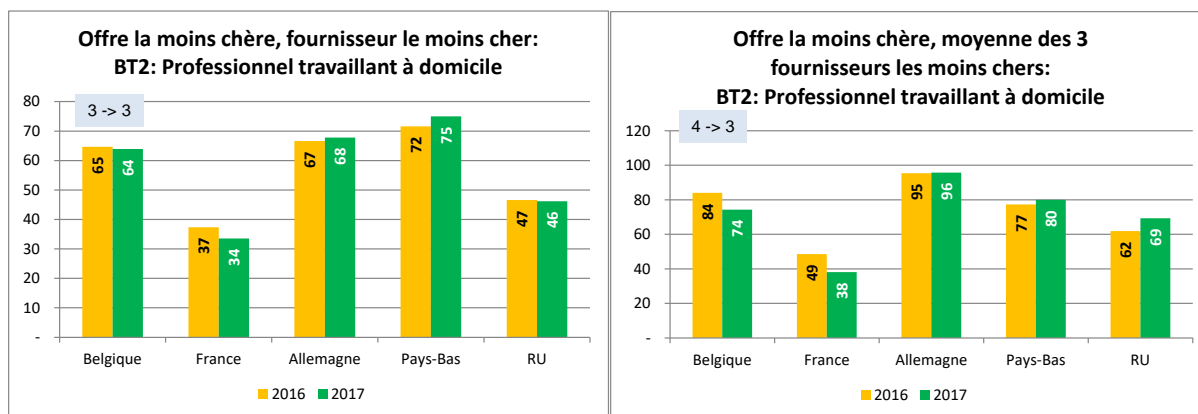
Pour l'offre globale la moins chère du fournisseur le moins cher, les coûts pour l'entreprise individuelle locale ont augmenté depuis 2016 en Belgique. Les coûts en Allemagne et aux Pays-Bas ont également augmenté (même si cette augmentation est très légère en Allemagne), alors que les coûts ont chuté en France et au RU, la réduction la plus importante étant observée en France. L'augmentation des coûts en Belgique est largement due au fait qu'une offre groupée voix fixe et voix mobile précédemment bon marché n'est plus proposée et que par conséquent l'offre la moins chère pour la Belgique se base désormais sur des services individuels. En fait, le coût des offres de services individuels globales les moins chères en Belgique ont légèrement chuté. Aux Pays-Bas, une offre de large bande (bon marché) disponible précédemment n'est plus disponible, ce qui a augmenté les coûts. En France, la forte diminution est le résultat de l'arrivée sur le marché (groupé déjà très concurrentiel) d'une offre groupée très bon marché.

Pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers en Belgique, les coûts ont légèrement augmenté. En 2016, la moyenne des trois fournisseurs les moins chers se basait sur des services individuels, comme c'est le cas cette année, et, en tant que tels, ces coûts n'ont changé que très légèrement, conformément aux évolutions normales en matière de tarification. De la même manière que dans d'autres pays, les évolutions des prix ont été relativement modestes. C'est le RU qui a observé la plus forte augmentation, principalement en raison d'augmentations des locations de la large bande fixe, qui n'ont pas cessé d'augmenter.

5.2 Professionnel travaillant à domicile

Les deux graphiques ci-dessous montrent, pour le professionnel travaillant à domicile, l'évolution du coût total des communications pour l'offre globale la moins chère du fournisseur le moins cher et l'offre globale la moins chère basée sur la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 35: Évolution des prix, professionnel travaillant à domicile



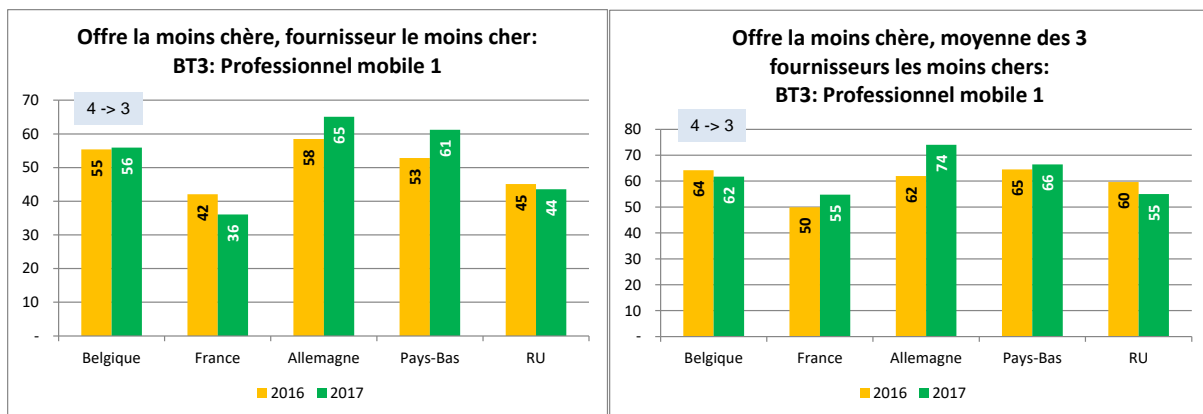
Pour l'offre globale la moins chère du fournisseur le moins cher, la Belgique a conservé sa position moyenne et les coûts du professionnel travaillant à domicile sont restés presque stables depuis 2016. Les changements dans d'autres pays ont été aussi modestes, avec un mélange d'augmentations et de diminutions.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, l'offre globale la moins chère, le classement de la Belgique est passé de la quatrième à la troisième place. Cette évolution est principalement due à une réduction des coûts en Belgique, associée à une petite augmentation des coûts aux Pays-Bas.

5.3 Professionnel mobile 1

Les deux graphiques ci-dessous montrent, pour le professionnel mobile 1, l'évolution du coût total des communications pour l'offre globale la moins chère du fournisseur le moins cher et l'offre globale la moins chère basée sur la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 36: Évolution des prix, professionnel mobile 1



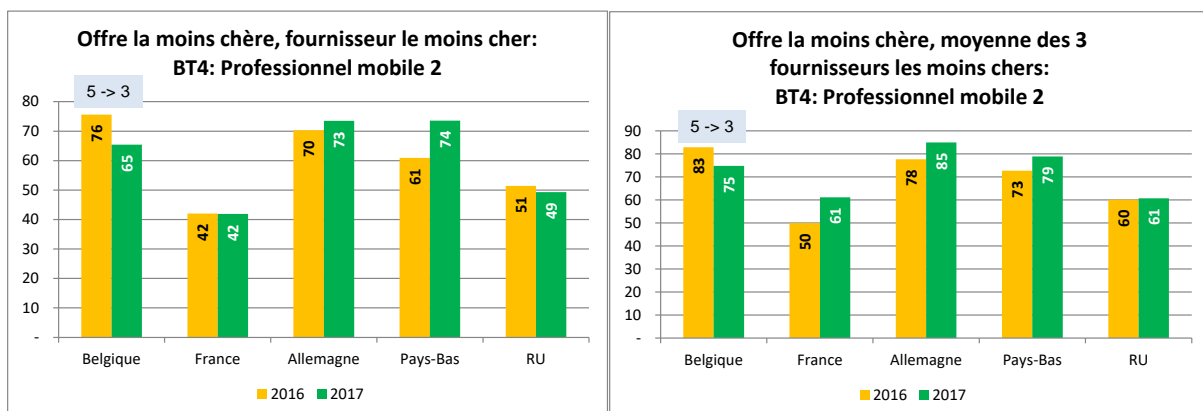
Pour l'offre globale la moins chère du fournisseur le moins cher, le classement du professionnel mobile 1 est passé de la quatrième à la troisième place. Les coûts pour la Belgique n'ont augmenté que légèrement, alors que les coûts en Allemagne et aux Pays-Bas ont davantage augmenté suite aux changements apportés aux offres groupées et à la tarification correspondante, entraînant une évolution du classement pour la Belgique.

Pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les évolutions des prix étaient relativement faibles, le changement le plus important ayant été observé en Allemagne, où les prix ont augmenté, suite aux changements apportés aux offres groupées et aux augmentations générales.

5.4 Professionnel mobile 2

Les deux graphiques ci-dessous montrent, pour le professionnel mobile 2, l'évolution du coût total des communications pour l'offre globale la moins chère du fournisseur le moins cher et l'offre globale la moins chère basée sur la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 37: Évolution des prix, professionnel mobile 2



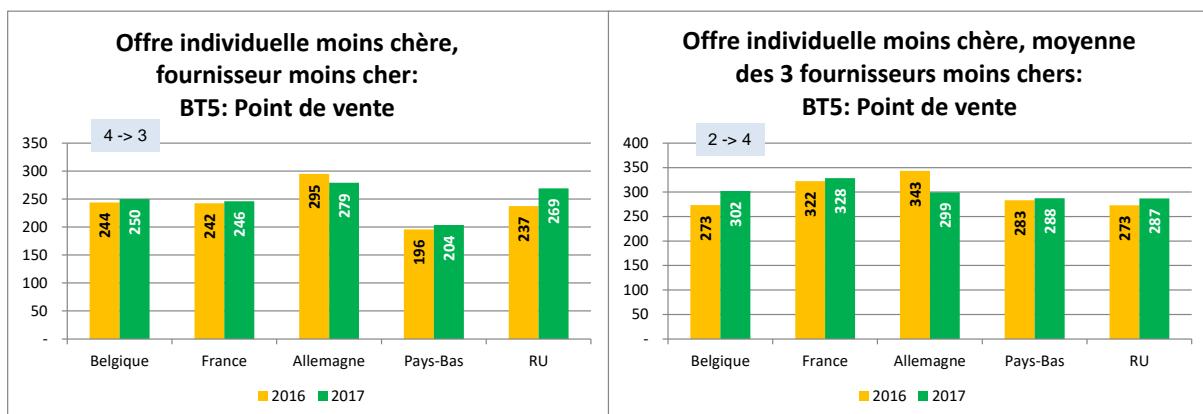
Pour l'offre globale la moins chère du ou des fournisseurs les moins chers, la position relative de la Belgique s'est améliorée depuis l'année passée, puisqu'elle est passée de la position de pays le plus cher à celle de pays globalement dans la moyenne (3e). Cette évolution est partiellement due à une réduction des coûts en Belgique, associée à une augmentation des coûts en Allemagne et aux Pays-Bas. Les coûts en France sont restés en grande partie inchangés, alors que le RU a connu une légère baisse. La diminution des coûts en Belgique s'est concentrée sur la tarification plus avantageuse de la voix mobile et de la large bande mobile. Les augmentations de coûts à la fois en Allemagne et aux Pays-Bas étaient similaires à celles observées pour le professionnel mobile 1, à savoir des changements aux offres conjointes et à la tarification correspondante.

Le classement de la Belgique pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers s'est amélioré de la même façon. Une fois de plus, cela est dû à une diminution des coûts en Belgique, associée aux augmentations en Allemagne et aux Pays-Bas en particulier. En Belgique, les diminutions ont touché la tarification de la voix mobile et de la large bande mobile. Il est significatif que, pour ce type de calcul, la Belgique est le seul pays qui a observé une diminution globale des coûts pour ce type d'entreprises. Pour tous les autres pays de l'étude, les coûts ont augmenté (bien que très légèrement pour le marché du RU).

5.5 Point de vente

Les deux graphiques ci-dessous montrent, pour le point de vente, l'évolution des prix pour le service individuel le moins cher du fournisseur le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers sur la base des services individuels.

Figure 38: Évolution des prix, point de vente



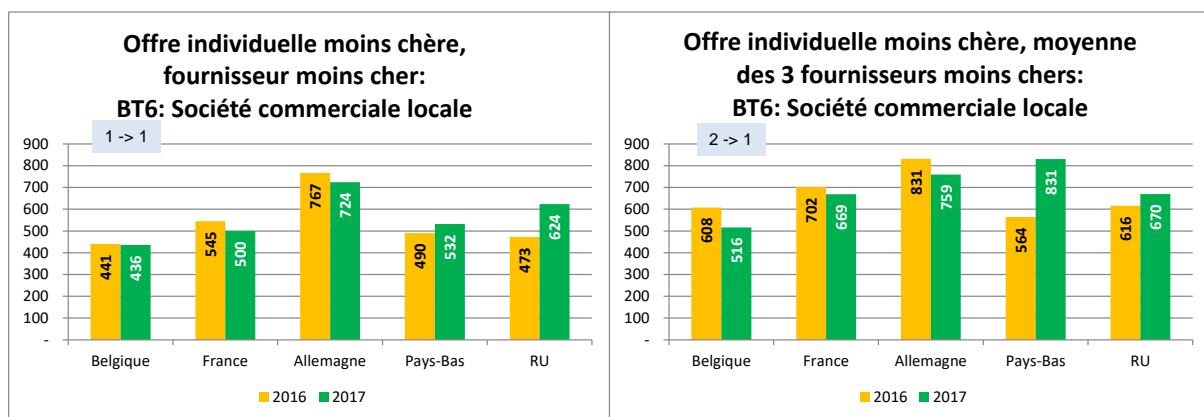
Pour l'offre la moins chère des fournisseurs les moins chers, la Belgique est passée de la quatrième à la troisième place. Ce changement est principalement le résultat d'une augmentation des coûts au RU, qui a constaté des augmentations pour l'ensemble des services, sauf pour la large bande mobile. À l'exception de l'Allemagne, les coûts pour cette entreprise ont augmenté dans tous les pays de l'étude. En Belgique, tous les coûts des services sont restés en majeure partie stables, à l'exception de la large bande fixe, dont les coûts ont augmenté, ainsi que le débit du service.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique est passée de la place de deuxième pays le moins cher à celle de deuxième pays le plus cher. Les coûts de la large bande mobile et de la voix mobile ont diminué en Belgique, mais les coûts de la large bande fixe et de la voix fixe ont augmenté, ce qui a entraîné une augmentation globale en Belgique. Tout comme l'offre globale la moins chère des fournisseurs les moins chers, les coûts pour ce type d'entreprises ont augmenté dans tous les pays de l'étude, sauf en Allemagne. La diminution en Allemagne est due aux diminutions des quatre services de communications.

5.6 Société commerciale locale

Les deux graphiques ci-dessous montrent, pour la société commerciale locale, l'évolution des prix pour le service individuel le moins cher du fournisseur le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers sur la base des services individuels.

Figure 39: Évolution des prix, société commerciale locale



Pour ce qui est de l'offre la moins chère des fournisseurs les moins chers, la Belgique a maintenu sa position de pays le moins cher du classement. Les coûts de tous les services sont globalement les mêmes depuis l'année passée. En France et en Allemagne, les coûts ont diminué, alors que ceux-ci ont augmenté aux Pays-Bas et au RU. L'évolution des coûts du RU, qui a observé la plus forte augmentation, a été motivée par les augmentations des services de voix fixe et de large bande fixe. Les coûts de la voix mobile ont diminué, mais pas assez pour compenser l'augmentation des services fixes.

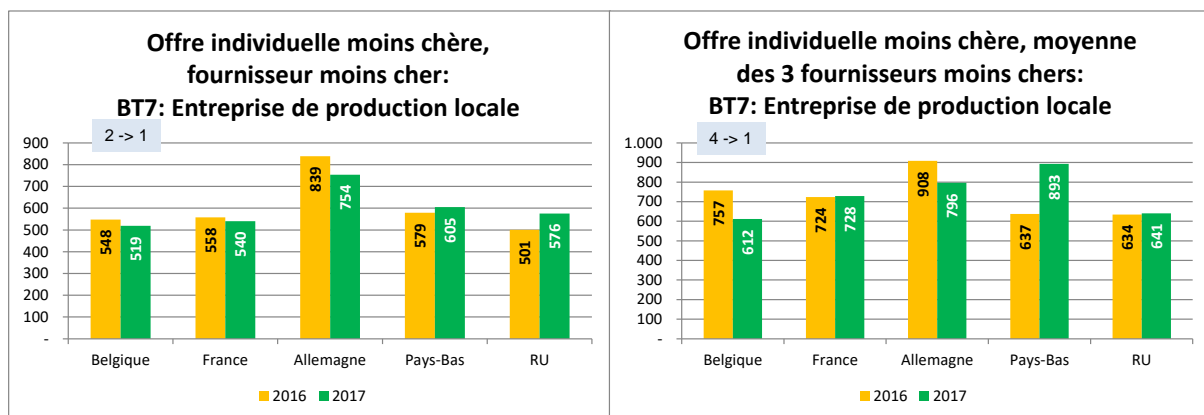
Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique est passée de la place de deuxième pays le moins cher à celle de pays le moins cher. Cette évolution dans le classement est due en partie aux diminutions des coûts en Belgique mais aussi à la forte augmentation des coûts aux Pays-Bas. En Belgique, les coûts de la large bande fixe ont légèrement augmenté et la voix mobile est restée en grande partie inchangée. Les coûts de la large bande mobile ont toutefois observé une réduction assez significative (avec une extension des volumes depuis l'année passée). Ce sont les services de voix fixe qui ont connu le plus grand changement, suite à l'introduction d'une série de packs d'appels pour les entreprises par un opérateur belge, ce qui a permis des économies significatives par rapport aux offres précédentes.

Dans le cas des Pays-Bas, les coûts de la large bande fixe et de la large bande mobile sont restés généralement stables. Les coûts mobiles ont chuté, même si la diminution n'a pas suffi pour compenser la forte augmentation des coûts de la voix fixe, en raison de la suppression d'options de pack d'appels pour les entreprises par l'un des fournisseurs. Comme la voix fixe est fortement utilisée par ce type d'entreprises, les coûts sont montés en flèche pour les Pays-Bas.

5.7 Entreprise de production locale

Les deux graphiques ci-dessous montrent, pour l'entreprise de production locale, l'évolution des prix pour le service individuel le moins cher du fournisseur le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers sur la base des services individuels.

Figure 40: Évolution des prix, entreprise de production locale



En ce qui concerne l'offre la moins chère des fournisseurs les moins chers pour l'entreprise de production locale, la Belgique est passée de la position de deuxième pays le moins cher à celle de pays le moins cher globalement. Les coûts de la large bande fixe ont légèrement augmenté, alors que les coûts de la voix mobile ont diminué, entraînant une faible réduction globale. L'augmentation des coûts au RU en particulier ont toutefois entraîné un changement dans le classement de la Belgique. Comme pour la société commerciale locale, le RU a observé des augmentations des services de voix fixe et de large bande fixe. Les coûts de la voix mobile ont diminué, mais pas assez pour compenser l'augmentation des services fixes.

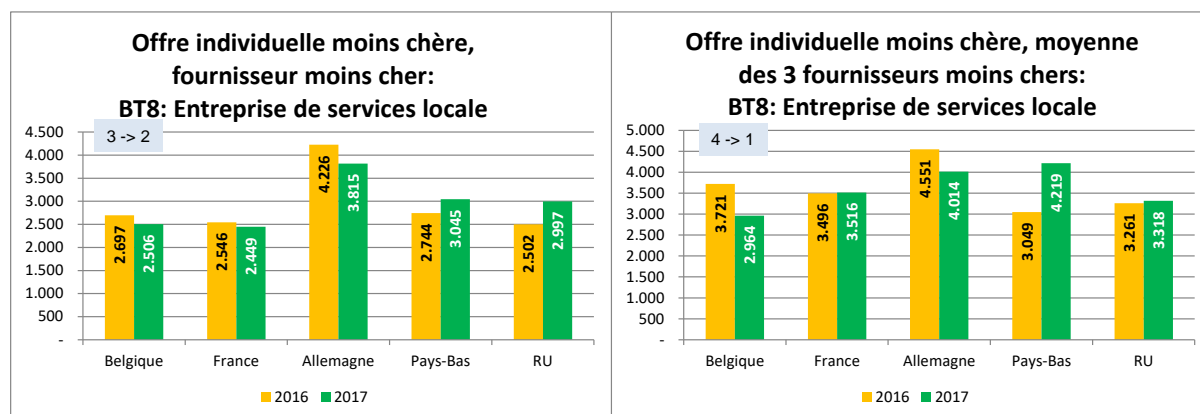
Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la position relative de la Belgique est passée de celle de deuxième pays le plus cher en 2016 à celle de pays le moins cher en 2017. Cette évolution est due à une réduction des coûts pour la voix fixe et la voix mobile. Pour la voix mobile, c'est davantage le résultat d'augmentations des plafonds de données dans les packs ou des volumes dans les tarifs. Ces changements ont été introduits sans augmentation des tarifs en eux-mêmes ou avec une augmentation limitée, ce qui a entraîné en réalité une diminution, étant donné qu'un pack moins cher que l'année passée peut répondre aux besoins de l'utilisateur. Les réductions des coûts de la voix fixe sont à nouveau dues à l'introduction de packs d'appels d'un fournisseur, ce qui a entraîné des coûts bien inférieurs. L'autre facteur principal est l'augmentation des coûts de la voix fixe aux Pays-Bas, due à la suppression de packs d'appels par un opérateur.

L'Allemagne a observé une diminution des coûts sur l'ensemble des services, alors qu'en France et au RU, les coûts sont restés globalement stables.

5.8 Entreprise de services locale

Les deux graphiques ci-dessous montrent, pour l'entreprise de services locale, l'évolution des prix pour le service individuel le moins cher du fournisseur le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers sur la base des services individuels.

Figure 41: Évolution des prix, entreprise de services locale



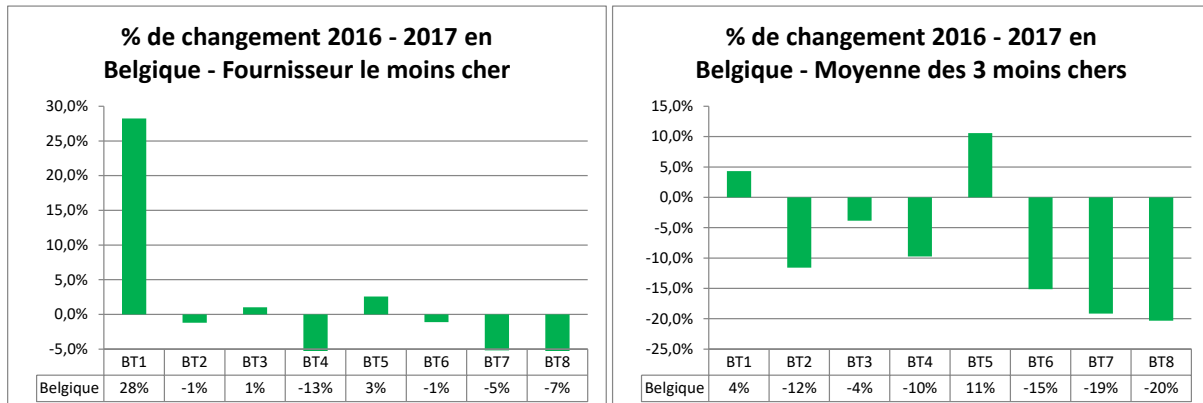
En ce qui concerne l'offre la moins chère des fournisseurs les moins chers, la Belgique est passée de la position de troisième pays le moins cher à celle de deuxième pays le moins cher. Les coûts absolus pour la Belgique ont légèrement diminué, en raison de diminutions des prix de la voix fixe et de la voix mobile, ce qui a un peu été contré par des augmentations au niveau de la tarification de la large bande fixe. Les plus grands changements ont eu lieu aux Pays-Bas et au RU. Aux Pays-Bas, les coûts de tous les services, sauf la voix mobile, ont augmenté, tandis qu'au RU, les coûts de la voix fixe et de la large bande fixe ont augmenté, alors que les prix de la voix mobile ont chuté.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique est passée de la place de deuxième pays le plus cher à celle de pays le moins cher. Cette évolution dans le classement est due en partie aux diminutions des coûts en Belgique mais aussi à la forte augmentation des coûts aux Pays-Bas. En Belgique, les coûts de la large bande mobile et de la large bande fixe ont augmenté, alors que les coûts de la voix mobile et de la voix fixe ont chuté, ce qui a globalement entraîné une diminution des coûts. L'évolution des prix de la voix publiés aux Pays-Bas a entraîné une augmentation des coûts pour les Pays-Bas. L'augmentation des coûts de la voix fixe a partiellement été contrée par une diminution du coût de la large bande mobile et des coûts de la voix mobile. En Allemagne, les coûts des quatre services de communication ont diminué. Les coûts globaux en France et au RU sont restés globalement stables.

5.9 Synthèse des changements survenus dans le coût total des télécommunications pour les entreprises belges depuis 2016

Cette section résume les changements globaux survenus au niveau des prix des services de télécommunications en Belgique, pour les huit types d'entreprises, compte tenu de l'offre globale la moins chère pour le fournisseur le moins cher et des offres globales les moins chères basées sur la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 42: Évolution des coûts des télécommunications en Belgique par type d'entreprises depuis 2016



* Pour les types d'entreprises 5 à 8, les changements sont uniquement basés sur des offres de services individuels

Les évolutions observées pour les huit types d'entreprises sont un mélange d'augmentations et de diminutions. Pour les offres globales les moins chères du fournisseur le moins cher, les évolutions ont en général été assez modestes, à l'exception du TE1, où les coûts ont augmenté de 28 %, et TE4, où les coûts ont diminué de 13 %. Pour ce type de calcul, le TE1 est le seul type d'entreprises pour lequel le classement de la Belgique est moins bon.

Pour la moyenne des 3 fournisseurs les moins chers, les évolutions sont bien plus prononcées, sauf pour le TE1. Les deux seules entreprises ayant observé une augmentation des coûts depuis 2016 sont les deux entreprises ayant une consommation plus faible, les TE1 et 5. Les évolutions les plus importantes ont été observées pour les entreprises ayant une consommation plus importante de voix fixe, vu que celles-ci ont bénéficié de l'introduction de packs d'appels d'un des fournisseurs belges ayant réduit les coûts. Les entreprises dont la consommation de données mobiles est plus importante ont également observé une réduction des coûts, suite à une révision des offres mobiles et, plus particulièrement, du fait que les utilisateurs ont reçu un volume supérieur pour un coût identique ou inférieur.

6 Tarification des offres conjointes pures

Cette analyse diffère de l'analyse multiplay présentée à la section 4 du présent rapport, en ce sens qu'elle se concentre uniquement sur le coût des offres conjointes pures, sans aucun service individuel supplémentaire ajouté, mais en incluant les frais d'utilisation.

Les offres conjointes sont de plus en plus répandues et peuvent offrir des avantages liés au prix (selon le profil d'utilisation) ou non, tels qu'une facturation unique ou consolidée et un point de contact unique pour la gestion comptable.

Le tableau ci-dessous présente les principales différences entre la tarification des offres conjointes pures étudiée ici et l'analyse de la section 4.

	Multiplay	Offre conjointe pure
Prend en compte les exigences de l'entreprise (le tarif peut inclure des frais d'utilisation supplémentaires)	Oui	Oui
Plusieurs fournisseurs possibles	Oui	Non
Les résultats peuvent inclure des services individuels	Oui	Non
Différentes combinaisons de services peuvent constituer l'offre conjointe	Oui	Non

C'est pourquoi il faut traiter les résultats avec une certaine prudence. L'analyse permet tout de même une évaluation utile de la situation des coûts des offres conjointes pures par rapport aux autres pays de l'étude. Elle ne prend en considération que les entreprises ne comptant qu'un utilisateur, à savoir les types d'entreprises 1 à 4.

De plus, bien qu'il existe un certain nombre de types d'offres conjointes, seules les offres conjointes pour lesquelles des données sont disponibles pour au moins trois des pays de l'étude, dont la Belgique, sont prises en compte. Seules deux offres conjointes sont pertinentes dans cette section :

- large bande fixe et voix fixe
- large bande fixe, voix fixe et voix mobile

6.1 Offres conjointes pures large bande fixe et voix fixe

Les figures ci-dessous illustrent le coût de l'offre conjointe pure la moins chère pour la large bande fixe et la voix fixe uniquement, pour les types d'entreprises ne comptant qu'un seul utilisateur.

Figure 43: Prix de l'offre conjointe pure la moins chère : large bande fixe et voix fixe, types d'entreprises 1 et 2

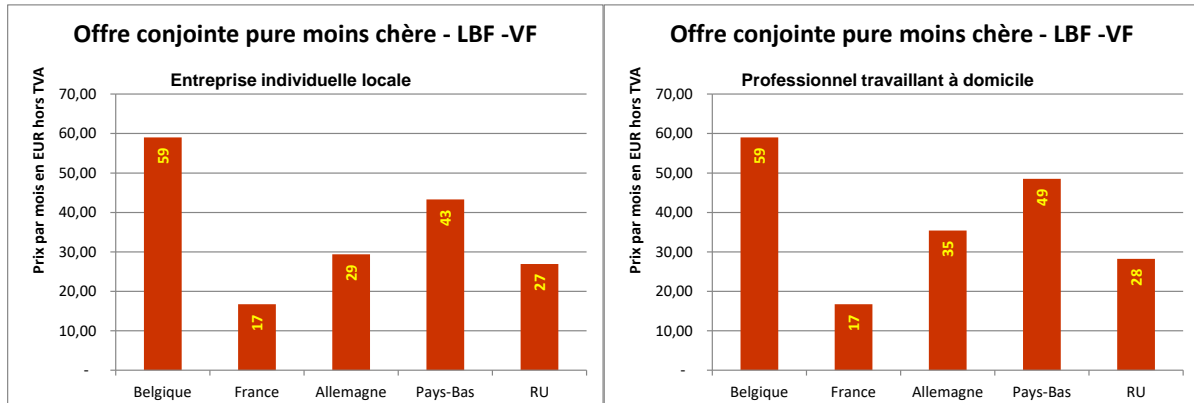
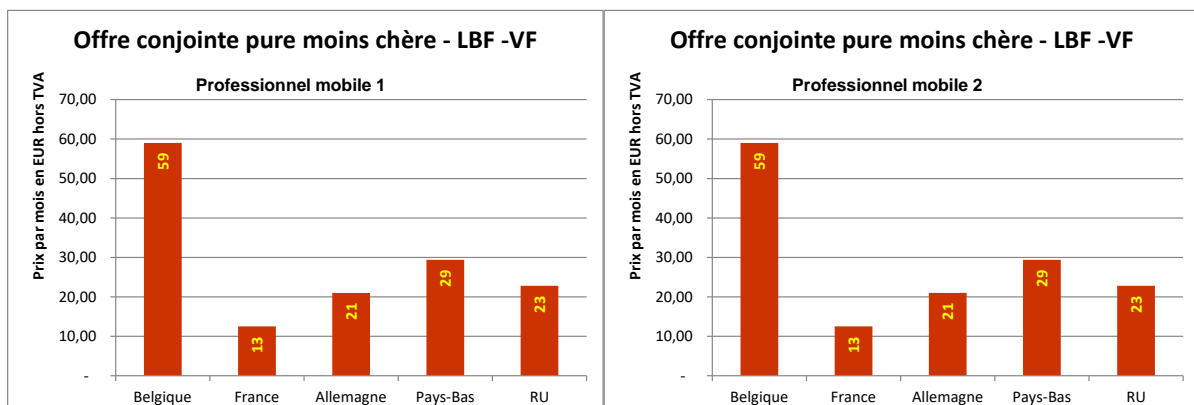


Figure 44: Prix de l'offre conjointe pure la moins chère : large bande fixe et voix fixe, types d'entreprises 3 et 4



Pour les quatre types d'entreprises, la Belgique a systématiquement le coût le plus élevé pour les offres conjointes large bande fixe et voix fixe, ce qui est similaire à ce que l'on observe en 2016. Pour les types d'entreprises 1 et 2, les coûts varient nettement plus entre les pays de l'étude (bien que la Belgique reste le pays le plus cher), alors qu'ils sont là encore bien davantage alignés pour les types d'entreprises 3 et 4, exception faite de la Belgique.

Il convient de noter que, pour cette combinaison particulière d'offres conjointes, les résultats sont identiques pour les types d'entreprises 3 et 4. Cela s'explique par le fait que nous prenons en compte la large bande fixe et la voix fixe. Or, ces deux entreprises n'utilisent pas la voix fixe. Dans ce cas, elles paieront tout de même le prix de l'offre conjointe, qui est fixe, mais n'entraînera pas de frais d'utilisation de la voix fixe. En outre, il n'y a pas de frais d'utilisation liés à la large bande fixe.

Changements depuis 2016

Alors qu'il y a eu certains changements au niveau des prix depuis l'année passée, la vue d'ensemble est globalement similaire, vu que pour les quatre types d'entreprises la Belgique reste le pays le plus cher pour l'offre conjointe de voix fixe et de large bande fixe, alors que les autres pays sont bien plus alignés en termes de coûts qu'en 2016. Il convient de noter que le coût pour les quatre types d'entreprises en Belgique est uniforme. Dans la plupart des pays, les coûts des offres groupées ont chuté, la réduction la plus importante étant observée en France. Les Pays-Bas sont le seul marché où les coûts des offres groupées ont augmenté.

6.2 Offres conjointes pures large bande fixe, voix fixe et voix mobile

Les figures ci-dessous illustrent le coût du pack multiplay le moins cher pour la large bande fixe, la voix fixe et la voix mobile uniquement, pour les types d'entreprises ne comptant qu'un seul utilisateur. Note : aucun résultat n'est présenté pour l'Allemagne, étant donné qu'aucun des fournisseurs étudiés sur ce marché ne propose d'offres triple play appropriées comprenant la large bande fixe, la voix fixe et la voix mobile.

Figure 45: Prix de l'offre conjointe pure la moins chère : large bande fixe, voix fixe et voix mobile, types d'entreprises 1 et 2

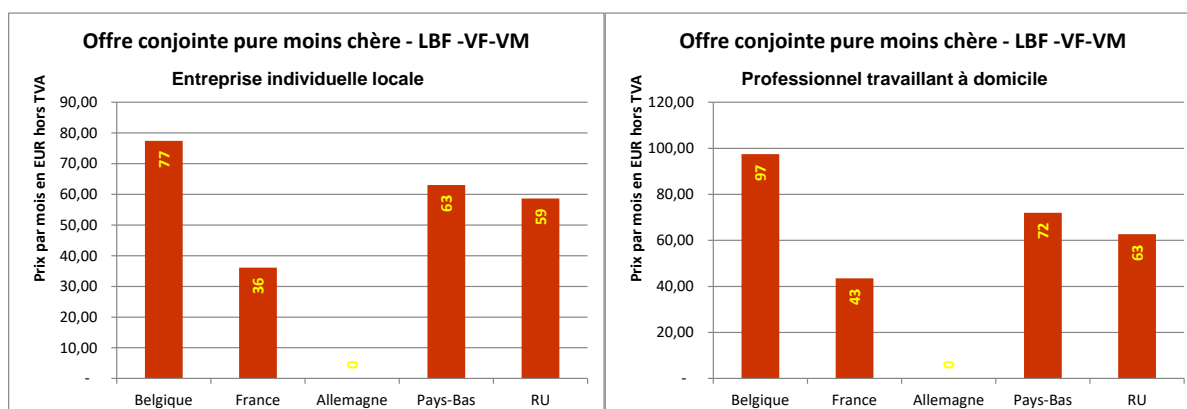
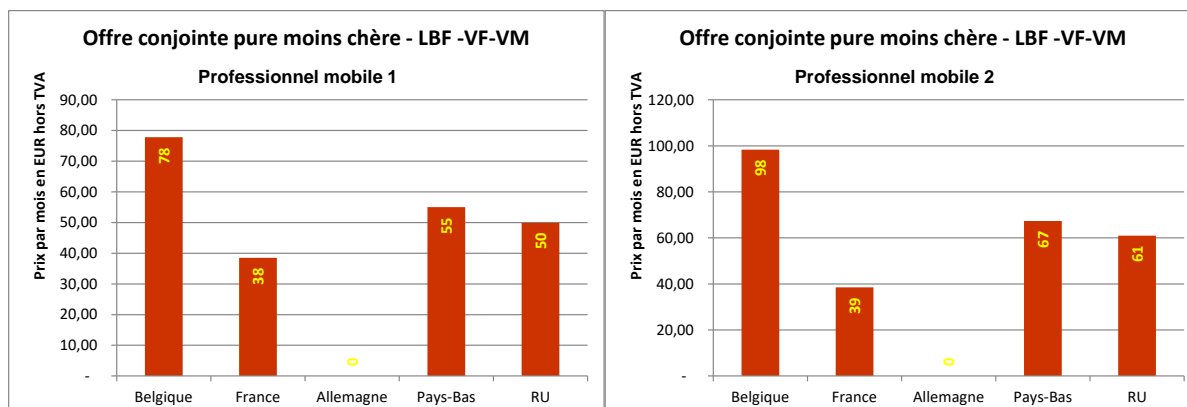


Figure 46: Prix de l'offre conjointe pure la moins chère : large bande fixe, voix fixe et voix mobile, types d'entreprises 3 et 4



Les fournisseurs belges sont, une fois de plus, plus chers que dans d'autres pays où ce type d'offres est disponible. La France est à nouveau le pays le moins cher. Les offres triple play incluant la voix mobile deviennent de plus en plus courantes étant donné que les fournisseurs fixes avec des opérations mobiles cherchent à offrir un service plus complet aux utilisateurs finals.

Changements depuis 2016

Les Pays-Bas figurent à présent dans les résultats de l'offre groupée large bande fixe, voix fixe et voix mobile (aucune offre ne répondait aux exigences de cette offre groupée l'année passée). En termes d'évolutions des coûts, ceux-ci ont été assez négligeables pour cette offre groupée, les évolutions les plus importantes ayant été observées au RU, où les prix ont augmenté.

7 Éléments non liés au prix

7.1 Introduction

Cette section donne un aperçu d'un certain nombre d'éléments non liés au prix dans les différents pays de l'étude. L'aperçu n'est pas censé fournir une comparaison approfondie et exhaustive des fournisseurs, mais plutôt une indication de quelques éléments clés mesurables proposés dans les pays de l'étude.

Les éléments étudiés dans cette section ne peuvent pas être pris en compte dans l'étude comparative des prix pour un certain nombre de raisons :

- Beaucoup d'entre eux n'entraînent pas de coût, et ne peuvent donc pas être quantifiés.
- Toute supposition concernant la valeur des éléments serait hautement subjective, et chaque élément aurait un degré d'importance différent aux yeux des différents utilisateurs professionnels.
- Il se peut que les informations ne soient pas tout à fait complètes entre les fournisseurs et les pays, ou pas tout à fait cohérentes.
- Pour la plupart des éléments, la synthèse est basée sur une gamme complète d'offres d'un fournisseur et ne représente donc pas une offre unique.

7.2 Synthèse des éléments non liés au prix

Le tableau ci-dessous résume certains éléments non liés au prix, par fournisseur et par pays. Les informations présentées sont basées sur des services tant résidentiels que professionnels, comme dans l'étude comparative des prix. À l'exception des meilleurs délais de réparation, qui sont cités spécifiquement pour les services professionnels.

Les informations présentées dans cette section sont basées sur des données collectées en février/mars 2017 et sont susceptibles d'avoir changé depuis lors.

Figure 47: Synthèse des éléments non liés au prix, par fournisseur et par pays

	Vitesse minimale (LBF) ¹	Vitesse maximale (LBF) ¹	Rétablissement garanti (hrs) (LBF)	Limite d'utilisation (LBF) ²	Services de cloud inclus (LBF)	Services de sécurité inclus (LBF)	Itinérance inclus (VM) ³	WiFi hotspots/homespots ⁴
Belgique								
Proximus	50	100	5	Partiellement	Oui	Optional	Partiellement	Oui
Telenet	30	240	8	Partiellement	Non	Optional	Non	3.200.000
SFR	50	200	24	Partiellement	Non	Oui	Partiellement	Pas indiqué
Orange	25	200	Pas indiqué	Partiellement	Non	Oui	Partiellement	Non*
Base							Partiellement	Non*
Voo	76	200	4	Partiellement	Non	Oui	Non	1.500.000
EDPNet	12	200	8	Non	Non	Oui		Non
United Telecom	70	70	Pas indiqué	Non	Non	Non	Optional	Non
Belcenter	1	100	4	Non	Non	Pas indiqué		Non
France								
Orange	15	1000	24	Non	Partiellement	Partiellement	Partiellement	4.000.000
SFR	20	1000	8	Non	Partiellement	Partiellement	Partiellement	4.000.000
Bouygues	2	1000	4	Non	Partiellement	Partiellement	Partiellement	Oui
Free	15	1000	Pas indiqué	Non	Non	Optional	Partiellement	4.000.000
Allemagne								
Telekom/T-Mobile	16	200	24	Non	Partiellement	Partiellement	Partiellement	1.500.000
United Internet (1&1)	16	1000	Pas indiqué	Partiellement	Pas indiqué	Non	Non	Non
Unity Media	10	400	Pas indiqué	Non	Non	Partiellement	Non	1.000.000
Vodafone	3	400	Pas indiqué	Partiellement	Non	Non	Partiellement	1.000.000
O2	8	100	8	Partiellement	Oui	Optional	Partiellement	3.000
Base							Partiellement	Non*
Pays-Bas								
KPN	20	500	Pas indiqué	Non	Non	Partiellement	Partiellement	Oui
Ziggo	40	500	4	Non	Non	Oui	Partiellement	2.000.000
Tele2	20	100	Pas indiqué	Non	Non	Non	Partiellement	Non
Vodafone							Partiellement	Non*
T-Mobile							Partiellement	Non*
RU								
BT	17	76	24	Partiellement	Partiellement	Partiellement	No	5.000.000
TalkTalk	17	76	Pas indiqué	Non	Non	Oui		
EE	17	76	Pas indiqué	Non	Non	Oui	Partiellement	5.000.000
O2							Partiellement	Oui
Vodafone	17	76	Pas indiqué				Partiellement	5.000.000
3 UK							Partiellement	Non*
Virgin Media	50	300	24	Non	Partiellement	Oui	Non	22.000
Sky	17	76	Pas indiqué	Partiellement	Non	Oui		Oui

¹Fait référence à la vitesse de téléchargement annoncée.

²L'utilisation illimitée de large bande fixe peut tout de même être soumise à des politiques d'utilisation équitable et/ou à des restrictions de transfert de données.

³Lorsque des fournisseurs incluent 'partiellement' l'itinérance, cela signifie que certains plans comprennent l'itinérance comme élément de l'offre globale, plutôt que comme complément. Cela peut couvrir la voix, les données et/ou les SMS. D'autres restrictions peuvent également s'appliquer, par exemple l'itinérance pour l'Europe uniquement.

⁴Le nombre de hotspots/homespots indiqué est uniquement nationale.

*Pour les opérateurs exclusivement mobiles, il peut ne pas être pertinent/viable d'offrir un service Wi-Fi étendu.

Note: Lorsque des éléments sont renseignés comme étant partiellement disponible, cela indique que ces derniers ne sont pas inclus dans tous les tarifs.

Points clés

Large bande fixe

- Presque tous les fournisseurs offrent des services à haut débit, qui répondent entièrement aux besoins des types d'entreprises définis pour la présente étude. Ce sont les fournisseurs français et allemands qui proposent les plus hauts débits, avec des services de 1GB/s.
- S'il peut être utile de comparer la vitesse de service des différents fournisseurs dans les différents pays, il est important de noter que les services pour lesquels la vitesse annoncée est supérieure ne sont pas toujours disponibles pour tous les clients d'un certain pays. En Belgique, par exemple, la large bande NGA (Next Generation Access) est largement disponible dans l'ensemble du pays. Ce n'est toutefois pas toujours le cas dans les autres pays.⁷
- Souvent, les informations sur les délais de réparation du service ne sont pas disponibles ou pas clairement spécifiées, ce qui peut être problématique pour les utilisateurs professionnels. Étant donné que de nombreuses entreprises ne comptant qu'un utilisateur auront recours à des services résidentiels souvent moins chers, elles risquent d'être confrontées à des informations plus limitées quant au temps qu'il faudra pour réparer un service en cas d'anomalie, et ces délais de réparation risquent d'être plus longs. C'est le compromis que devra envisager une entreprise ne comptant qu'un utilisateur en échange de services moins chers.
- Les plafonds d'utilisation continuent à être assez répandus, bien qu'aucun fournisseur ne les inclue dans l'ensemble de sa gamme. Et souvent, les services plafonnés offrent des volumes généreux qui répondront généralement aux besoins d'une entreprise. Les services à utilisation faible sont l'exception. Ils ne proposent que de petits volumes et visent un type d'utilisation très spécifique. Les services plafonnés sont plus fréquents en Belgique et en Allemagne.
- L'inclusion de services de cloud varie d'un fournisseur à l'autre, et il n'existe pas d'approche uniforme au sein d'un même pays. Pour certains fournisseurs, il s'agit d'un add-on optionnel ; pour d'autres, cela fait partie de la version standard d'une ou plusieurs offres.
- La sécurité est souvent comprise dans le coût global des offres large bande fixe. Cependant, un certain nombre de fournisseurs incluent un logiciel de sécurité (tel

⁷ Des informations supplémentaires sur la couverture sont mises à disposition par les autorités réglementaires des différents pays. Ces dernières peuvent cependant fournir des quantités variables de détails, par ex. des informations par type de technologie, ou par vitesse minimum définie pour le NGA.

que Norton ou McAfee) moyennant une redevance mensuelle supplémentaire (s'élevant généralement à quelques euros par PC, par exemple). Le logiciel de sécurité englobe les logiciels anti-virus et anti-espion, et protège l'ordinateur lors de l'accès à Internet.

Mobile

- L'inclusion de l'itinérance dans une offre varie elle aussi d'un fournisseur à l'autre. Ici, l'itinérance couvre la voix, les données et/ou les SMS. De nombreux fournisseurs ont de plus en plus d'offres dans leur gamme qui ont un certain élément lié à l'itinérance. Il s'agit généralement de plans étant davantage haut de gamme, mais de plus en plus disponibles pour les utilisateurs résidentiels comme professionnels. L'itinérance en Europe est plus largement proposée que vers d'autres destinations, comme l'on pourrait s'y attendre.
- Au moment de la collecte des données, les fournisseurs utilisent encore des add-ons de packs d'itinérance ou prélèveront des coûts d'itinérance basés sur la consommation. Toutefois, avec l'introduction de la régulation « Roam Like at Home » (RLAH) au sein de l'Union européenne à partir du 15 juin 2017, il y aura une proportion significative de tarifs qui incluront l'itinérance (même si certains tarifs d'utilisation nationale seulement seront toujours proposés par certains fournisseurs). L'introduction de conditions RLAH peut bel et bien stimuler le marché en termes d'offres et de tarification.

Hotspots et homespots

- L'accès aux hotspots et aux homespots est de plus en plus répandu, plusieurs fournisseurs principaux offrant l'accès aux services hotspot tels que FON ou The Cloud, soit gratuitement, soit moyennant le paiement d'une redevance fixe.

Un autre facteur qu'il peut être important de prendre en compte et qui n'apparaît pas dans le tableau, est celui de la durée du contrat. Celle-ci varie d'un pays de l'étude à l'autre. Pour obtenir l'offre la moins chère, l'utilisateur professionnel devra souvent s'engager pour un contrat de plusieurs années. Un tel contrat peut offrir ou non une certaine flexibilité, par ex. la possibilité de passer à un forfait supérieur ou de résilier le contrat à court terme. En Belgique, il peut être mis fin à de nombreux contrats destinés aux utilisateurs professionnels avec effet immédiat.

Changements depuis 2016

Les changements observés depuis 2016 sont assez négligeables. Les facteurs non liés au prix qui ont observé les plus grandes évolutions depuis 2016 sont les vitesses de téléchargement affichées pour la large bande fixe : L'on a observé quelques augmentations de débits par certains fournisseurs, y compris la suppression de débits inférieurs, et des augmentations de débits maximaux. L'on n'a pas observé de changement significatif du nombre de fournisseurs proposant des services 1 GB/s, même si le nombre de tarifs 1 GB/s réels a augmenté.

D'autres facteurs non liés au prix ont observé des changements bien plus limités en 2016.

8 Conclusion

Les coûts des télécommunications auxquels sont confrontées les entreprises belges varient de « bon marché » à « cher » par rapport à la situation dans les pays voisins, selon le type d'entreprises et selon que l'on prend en compte uniquement l'offre de l'opérateur le moins cher ou la moyenne des trois opérateurs les moins chers. Les entreprises individuelles locales (type d'entreprises 1) et les points de vente (type d'entreprises 5), caractérisés par une faible utilisation des services de télécommunications, sont confrontés en Belgique à des coûts relativement élevés.

Les entreprises ayant une utilisation intensive des services mobiles se situent plutôt dans la moyenne au niveau des coûts. Plus l'utilisation de la téléphonie fixe augmente, plus la position concurrentielle de la Belgique s'améliore. C'est ce qu'illustrent les résultats des types d'entreprises comptant plusieurs utilisateurs, à l'exception du point de vente (type d'entreprises 5).

Une synthèse du classement des pays pour les deux types de résultats est illustrée dans les deux tableaux ci-dessous.

Figure 48: Classement des pays pour tous les types d'entreprises : offre la moins chère.

	TE1:	TE2:	TE3:	TE4:	TE5:	TE6:	TE7:	TE8:
Belgique	4	3	3	3	3	1	1	2
France	1	1	1	1	2	2	2	1
Allemagne	3	4	5	4	5	5	5	5
Pays-Bas	5	5	4	5	1	3	4	4
RU	2	2	2	2	4	4	3	3

Figure 49: Classement des pays pour tous les types d'entreprises : offre la moins chère, moyenne des trois opérateurs les moins chers.

	TE1:	TE2:	TE3:	TE4:	TE5:	TE6:	TE7:	TE8:
Belgique	5	3	3	3	4	1	1	1
France	1	1	1	2	5	2	3	3
Allemagne	3	5	5	5	3	4	4	4
Pays-Bas	4	4	4	4	2	5	5	5
RU	2	2	2	1	1	3	2	2

La différence au niveau des coûts entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois opérateurs les moins chers reflète dans quelle mesure les coûts des plans tarifaires varient d'un opérateur à l'autre. Plus la différence entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois opérateurs les moins chers est importante, plus il est intéressant pour les utilisateurs professionnels de comparer les offres entre elles pour pouvoir réaliser des économies.

Pour les entreprises ne comptant qu'un utilisateur (types d'entreprises 1 à 4), les opérateurs belges offrent généralement des prix compétitifs pour les services individuels. Pour ces types d'entreprises, le multiplay n'est toutefois jamais l'option la moins chère en Belgique. En revanche, dans les pays voisins, une combinaison incluant le multiplay constitue souvent l'option la moins chère. Cette étude met également en lumière les coûts de deux « types d'offres conjointes pures », à savoir une offre double play comprenant l'internet fixe et la téléphonie fixe et une offre triple play (Internet fixe, téléphonie fixe et téléphonie mobile). Tout comme l'année passée, la Belgique se positionne ici comme le pays le plus cher du classement.

Bien entendu, les classements de pays ne présentent pas toujours une vue d'ensemble complète et doivent être mis en perspective avec les coûts relatifs en vigueur dans les pays de l'étude. Dans certains cas, nous observons une légère différence au niveau du coût total des télécommunications en termes de montants absolus, représentant une petite différence de pourcentage. Des exemples de tels groupes⁸ se rapportant spécifiquement à la Belgique incluent entre autres :

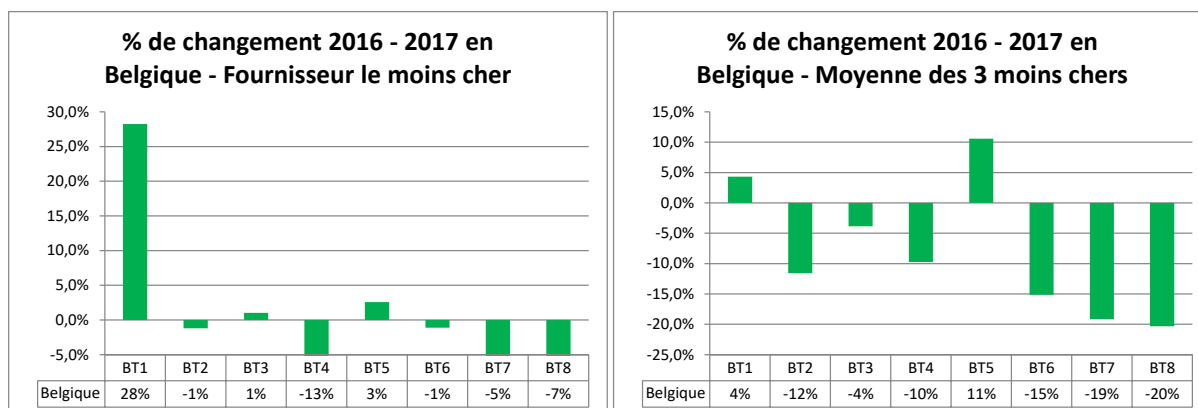
- Type d'entreprises 1 : La différence de coûts entre la Belgique (quatrième) et les Pays-Bas (cinquième) est de moins d'un euro, pour l'offre la moins chère, ce qui correspond à moins d'1 %.
- Type d'entreprises 7 : La Belgique se classe globalement comme le pays le moins cher pour les deux types de résultats. Pour l'offre la moins chère, la France (deuxième pays le moins cher) est toutefois moins de 4 % plus chère que la Belgique. Pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, le RU (deuxième pays le moins cher) est moins de 5 % plus cher que la Belgique.
- Type d'entreprises 8 : Pour l'offre la moins chère, la Belgique se classe comme le deuxième pays le moins cher, mais n'est que 2,3 % plus chère que la France, pays le moins cher.

Évolution des coûts

Les deux graphiques ci-dessous montrent l'évolution des coûts des télécommunications pour les 8 types d'entreprises belges depuis 2016.

⁸ Les exemples cités sont ceux où il y a moins de 5 % d'écart entre le coût en Belgique et dans un autre pays.

Figure 50: Variation des coûts des télécommunications pour les entreprises belges depuis 2016



* Pour les types d'entreprises 5 à 8, les changements sont uniquement basés sur des offres de services individuels

Pour les huit types d'entreprises, l'on constate un mélange d'augmentations et de diminutions. Pour le type de résultats « moyenne des 3 opérateurs les moins chers », le coût total des communications n'a augmenté depuis 2016 que pour l'entreprise individuelle locale (type d'entreprises 1) et le point de vente (type d'entreprises 5). Le coût total pour ce dernier type d'entreprises a considérablement augmenté, alors que les autres types d'entreprises comptant plusieurs utilisateurs (ayant une consommation plus importante de téléphonie fixe) ont connu une diminution des coûts considérable.

Pour la moyenne des 3 opérateurs les moins chers, les évolutions sont bien plus prononcées. Les deux seules entreprises ayant observé une augmentation du coût total des communications depuis 2016 sont les entreprises dont la consommation est plus faible, soit l'entreprise individuelle locale (type d'entreprises 1) et le point de vente (type d'entreprises 5). Pour ce dernier type d'entreprises, les coûts totaux ont augmenté considérablement, alors que les entreprises comptant des utilisateurs multiples (dont la consommation de téléphonie fixe est plus importante) ont observé une diminution significative des coûts, suite à l'introduction de packs d'appels d'un des opérateurs belges. Les entreprises dont la consommation de données mobiles est plus importante ont également observé une réduction des coûts, suite à une révision des offres mobiles. Les utilisateurs ont en effet reçu un crédit d'appel supérieur pour un coût identique ou inférieur.

Lorsque l'on considère l'offre globale la moins chère des opérateurs les moins chers :

Le classement de la Belgique s'est amélioré pour :

- Les types d'entreprises ayant une consommation mobile intensive, le professionnel mobile 1 (type d'entreprises 3), et le professionnel mobile 2 (type d'entreprises 4), ainsi que le point de vente (type d'entreprises 5) et les entreprises comptant des utilisateurs multiples et une consommation plus importante, l'entreprise de production locale (type d'entreprises 7), et l'entreprise de services locale (type d'entreprises 8).

Le classement de la Belgique est resté identique pour :

- Le professionnel travaillant à domicile (type d'entreprises 2) et la société commerciale locale (type d'entreprises 6).

Le classement de la Belgique s'est détérioré pour :

- L'entreprise individuelle locale (type d'entreprises 1), pour lequel le classement de la Belgique est passé d'un classement moyen à celui de deuxième pays le plus cher.

Lorsque l'on considère la moyenne des trois opérateurs les moins chers :

En ce qui concerne le type de résultats « moyenne des trois opérateurs les moins chers », la position de la Belgique dans le classement des pays s'est améliorée par rapport à l'année passée pour six des huit types d'entreprises. Le classement des autres types d'entreprises est resté inchangé pour l'un et a reculé pour l'autre.

Le classement de la Belgique s'est amélioré pour :

- Le professionnel travaillant à domicile (type d'entreprises 2), qui occupe la troisième place cette année (par rapport à la quatrième dans l'édition précédente).
- Les types d'entreprises caractérisés par une consommation intensive de communications mobiles : les professionnels mobiles de type 1 (type d'entreprises 3) et de type 2 (type d'entreprises 4) occupaient respectivement en 2016 la quatrième et la cinquième places, alors que ces entreprises se situent dans la moyenne en 2017.
- Les entreprises suivantes comptant plusieurs utilisateurs : la société commerciale locale (type d'entreprises 6), l'entreprise de production locale (type d'entreprises 7) et l'entreprise de services locale (type d'entreprises 8). En 2017, la Belgique se profile comme le pays le moins cher, alors que ces types d'entreprises occupaient respectivement en 2016 la deuxième, la quatrième et la quatrième places dans le classement des pays.

Le classement de la Belgique est resté identique pour :

- L'entreprise individuelle locale (type d'entreprises 1), pour laquelle la Belgique reste le pays le plus cher de la comparaison. Pour ce type d'entreprises, les coûts sont relativement bon marché pour les services seuls, mais 3 des 4 pays voisins ont un environnement plus avantageux pour le multiplay.

Le classement de la Belgique s'est détérioré pour :

- Le point de vente (type d'entreprises 5), pour lequel la Belgique est passée de la position de deuxième pays le moins cher à deuxième pays le plus cher.

Les principaux changements qui expliquent l'évolution depuis l'année passée sont décrits ci-dessous par service de télécommunications.

- Pour les types d'entreprises ayant une consommation élevée de téléphonie fixe, le résultat pour la Belgique s'est considérablement amélioré, du fait que l'un des principaux opérateurs a revu les prix pour la téléphonie fixe. Au second semestre de l'année 2016, l'opérateur en question a introduit des packs optionnels « à volonté », englobant également les appels internationaux. Pour les entreprises ayant une consommation élevée de téléphonie fixe, cela a entraîné une forte diminution du coût de ce produit et donc du coût total. Par contre, les tarifs et coûts pour une consommation légère à moyenne de téléphonie fixe sont globalement stables.

Le classement des Pays-Bas a chuté de manière significative du fait que l'un des principaux opérateurs ne propose plus sur son site Internet d'options de téléphonie fixe « à volonté » destinées aux entreprises. Le résultat pour cet opérateur se base désormais sur une tarification basée sur la consommation réelle, ce qui entraîne des coûts considérablement supérieurs, particulièrement lorsque la consommation est élevée, par rapport à l'année passée. Même si ces options sont toujours disponibles pour les clients professionnels, celles-ci ne peuvent pas être prises en compte étant donné qu'elles ne sont pas publiées.

- Les prix de la large bande fixe n'ont en moyenne pas beaucoup évolué. L'on a observé quelques légères augmentations en Belgique, mais c'est également le cas dans d'autres pays (particulièrement au Royaume-Uni). L'exception à ce niveau est la France, où l'introduction d'une offre groupée large bande (résidentielle) très bon marché d'un opérateur a entraîné une réduction assez importante du coût pour plusieurs entreprises ne comptant qu'un seul utilisateur.

Lorsque l'on envisage les types d'entreprises comptant plusieurs utilisateurs, pour lesquels seuls les plans tarifaires professionnels ont été pris en considération, la Belgique occupe (toujours) l'avant-dernière place du classement. C'est en France que les plans tarifaires large bande professionnels sont les plus chers.

- Le coût total de la téléphonie mobile (y compris les coûts pour le trafic de données sur les smartphones) a diminué en Belgique. C'est principalement dû à l'augmentation des volumes de données autorisés. Ces changements ont globalement été introduits sans augmentation (significative) des tarifs, ce qui a entraîné une diminution effective des coûts, étant donné qu'une offre groupée de téléphonie mobile moins chère que l'année passée peut répondre aux besoins de l'utilisateur.

Par rapport à 2016, l'offre mobile correspond désormais davantage à la consommation de données actuelle (en hausse) et c'est la principale raison du meilleur classement de la Belgique pour ce type de produits. Cela a un impact sur les résultats de tous les types d'entreprises, mais c'est sur le classement de la Belgique pour le type d'entreprises 3 et particulièrement pour le type d'entreprises 4 que cela se ressent le plus.

- La tarification de la large bande mobile (dongles et tablettes) a connu quelques réductions assez substantielles en Belgique et, bien que l'internet mobile ne représente qu'une proportion relativement faible du coût total pour la plupart des entreprises, ces diminutions ont contribué à faire baisser le coût total. Des exemples notables comprennent une réduction par un opérateur de 10 euros (TVA comprise) pour 5 GB de données (l'équivalent d'une réduction de 29 %) et l'extension des offres large bande mobile chez un autre opérateur.

Prix des offres conjointes pures

Cette étude met également en lumière les coûts de deux types d'offres conjointes pures, à savoir une offre double play comprenant l'internet fixe et la téléphonie fixe et une offre triple play (Internet fixe, téléphonie fixe et téléphonie mobile). Tout comme l'année passée, la Belgique se positionne comme le pays le plus cher du classement.

Éléments qualitatifs

En ce qui concerne les données non liées au prix, les évolutions depuis 2016 sont assez négligeables. Les éléments qui ont connu les plus grands changements sont les vitesses de téléchargement affichées pour la large bande fixe : certains opérateurs ont supprimé de leur offre des produits avec des débits inférieurs et ont augmenté les vitesses maximales des produits existants.

Les éléments qualitatifs, comme la disponibilité et les performances des réseaux fixes et mobiles, ne sont pas analysés dans le cadre de cette étude. En ce qui concerne la « vitesse offerte sur les réseaux fixes », il est important de noter que les services pour lesquels la vitesse annoncée est supérieure ne sont pas toujours disponibles pour tous les clients dans chaque pays. En Belgique, la large bande NGA (Next Generation Access) est largement disponible par rapport à d'autres pays.

Les observations réalisées dans le cadre de cette étude se basent uniquement sur des éléments liés au prix et ne tiennent pas compte des différences qui peuvent exister entre les pays de l'étude sur le plan qualitatif. Vu que les intérêts portés aux éléments non liés au prix seront différents pour chaque utilisateur, il est dans tous les cas difficile de quantifier et d'intégrer ceux-ci de manière judicieuse dans la comparaison.

Fin du rapport

Annexe A : Méthodologie

A Méthodologie

A1 Aperçu

L'étude s'appuie sur la méthodologie des paniers pour comparer les frais de télécommunications supportés par huit types d'entreprises, définis afin de représenter différentes combinaisons de services et de niveaux d'utilisation. Ces huit types d'entreprises peuvent être répartis en deux grands groupes selon le nombre d'utilisateurs actifs des services.

- Les types d'entreprises 1 à 4 couvrent les entreprises ne comptant qu'un seul utilisateur (« TPE ») et comprennent l'entreprise individuelle locale, le professionnel travaillant à domicile et deux types de professionnels mobiles.
- Les types d'entreprises 5 à 8 couvrent les entreprises aux utilisateurs multiples, comptant entre 5 et 50 utilisateurs (« PME ») et comprennent le point de vente, la société commerciale locale, l'entreprise de production locale et l'entreprise de services locale.

L'analyse considère les coûts pour chaque type d'entreprises lorsque les services sont achetés individuellement pour répondre aux exigences de l'entreprise en matière de communications, ainsi que les coûts supportés en cas d'utilisation d'offres multiplay (avec des services individuels supplémentaires si une offre multiplay ne couvre pas l'ensemble des besoins de l'entreprise). Une offre multiplay est définie comme un ensemble de deux services de communications ou plus, qui sont vendus ensemble (en tant qu'offre conjointe) par un fournisseur à un coût généralement plus bas que si les services étaient achetés séparément auprès du même fournisseur.

Étant donné que les offres multiplay ne sont pas pertinentes pour les entreprises comptant plusieurs utilisateurs, elles ne sont pas reprises dans le calcul ou dans les résultats pour les PME (types d'entreprises 5 à 8).

A2 Le concept d'entreprise

Un élément important de la méthodologie de l'étude est le concept d'« entreprise »⁹, couvrant toutes les exigences en matière de services de communications de tous les utilisateurs et les coûts qui y sont liés. Pour chaque entreprise, des paniers pour les services individuels ont été déterminés afin d'établir la manière dont chaque service est utilisé au sein de cette entreprise.

⁹ À l'origine, ce concept a été développé pour les « ménages » afin d'analyser les services utilisés par un foyer, y compris les services de télévision.

Les services de télécommunications suivants (« services ») sont couverts par l'étude :

- Voix fixe VF (PSTN, VoIP)
- Voix mobile VM (y compris utilisation données mobiles et SMS)
- Large bande fixe LBF (via DSL, câble, fibre)
- Large bande mobile LBM (ordinateur portable/tablette/dongle modem)

En ce qui concerne les offres de produits de télécommunications, la méthodologie de benchmarking envisage séparément les services individuels mentionnés ci-dessus et les combinaisons/offres conjointes qui regroupent entre deux et quatre services différents. En ce qui concerne les services groupés, afin de compléter cette vue d'ensemble, une offre multiplay ou conjointe qui ne répond pas à toutes les exigences d'une entreprise est complétée par les services individuels les moins chers possibles proposés sur le marché, quel qu'en soit le fournisseur.

Le tableau ci-dessous décrit en termes généraux les exigences en matière de télécommunications pour chaque type d'entreprises défini dans le cadre de cette étude et représentant le contexte belge typique.

Figure 51: Exigences en matière de services de communications pour les entreprises identifiées

	LBF	LBM	VF nat.	VF int.	VM nat.	VM int.	VM messages	VM données	Utilisateurs
1 Entreprise individuelle locale	Faible		Faible loc		Faible	Faible	Faible	Faible	1
2 Professionnel travaillant à domicile	Moyenne	Moyenne	Moyenne nat	Moyenne	Faible	Faible	Faible	Moyenne	1
3 Professionnel mobile 1	Faible	Élevée			Moyenne	Faible	Faible	Moyenne	1
4 Professionnel mobile 2	Faible	Élevée			Élevée	Faible	Moyenne	Élevée	1
5 Point de vente	Moyenne	Moyenne	Moyenne loc	Faible	Moyenne	Faible	Faible	Faible	5
6 Société commerciale locale	Moyenne	Moyenne	Élevée nat	Élevée	Faible	Faible	Faible	Moyenne	10
7 Entreprise de production locale	Moyenne	Faible	Élevée loc	Faible	Moyenne	Moyenne	Moyenne	Élevée	10
8 Entreprise de services locale	Moyenne x 3	Faible	Élevée loc	Élevée	Moyenne	Faible	Moyenne	Élevée	50

Faible, Moyenne et Élevée qualifient les utilisations par utilisateur.

Pour la voix fixe: 'loc' signifie principalement utilisation locale, 'nat' signifie principalement utilisation nationale (longue distance).

Le nombre d'utilisateurs de la large bande mobile sera équivalent à la moitié du nombre total d'utilisateurs.

x3 indique le nombre de lignes/connexions qui seront nécessaires.

Chaque entreprise emploie un ou plusieurs utilisateurs de télécommunications. Il convient de noter que le nombre d'employés n'est pas (nécessairement) égal au nombre d'utilisateurs, de sorte que, par exemple, le type d'entreprises n°7, « l'entreprise de production locale », peut compter 50 employés dont seulement 10 utilisateurs actifs des télécommunications.

Le profil d'utilisation moyenne en Belgique est identifié comme l'utilisation « moyenne ». Les profils d'utilisation plus faible et plus élevée sont définis par rapport à ce profil d'utilisation moyenne, avec des niveaux d'utilisation allant généralement du tiers (pour l'utilisation « faible ») au triple (pour l'utilisation « élevée ») de l'utilisation moyenne.

A3 Profils par service

Les tableaux ci-dessous envisagent un autre point de vue et résument la manière dont chaque profil professionnel utilise chacun des quatre services. Toutes les utilisations sont précisées par mois. Les types d'entreprises 1 à 4 renvoient à des TPE (très petites entreprises), tandis que les types d'entreprises 5 à 8 renvoient à des PME (petites et moyennes entreprises).

Figure 52: Exigences en matière de voix fixe par type d'entreprises

	Voix fixe	Utilisateurs	Profil	Total d'appels	% Local	% National	% F2M		% Internat.		Durée F2F	Durée F2M	Durée internat.
1	Entreprise individuelle locale	1	VF indiv Faible loc. / Pas d'internat.	40	50%	25%	25%		0%		3,0	3,0	3,0
2	Professionnel travaillant à domicile	1	VF indiv Moyenne nat. / Moyenne internat.	120	23%	45%	23%		9%		4,0	4,0	4,0
3	Professionnel mobile 1												
4	Professionnel mobile 2												
5	Point de vente	5	VF Moyenne loc. / Faible internat.	90	49%	23%	23%		5%		2,0	2,0	2,0
6	Société commerciale locale	10	VF Élevée nat. / Élevée internat.	180	22%	49%	16%		13%		4,0	4,0	4,0
7	Entreprise de production locale	10	VF Élevée loc. / Faible internat.	180	54%	25%	16%		5%		4,0	4,0	4,0
8	Entreprise de services locale	50	VF Élevée loc. / Élevée internat.	180	49%	22%	16%		13%		4,0	4,0	4,0

Figure 53: Exigences en matière de voix mobile par type d'entreprises

	Voix mobile	Utilisateurs	Profil	Total d'appels	% Fixe	% On-net	% Off-net	Messagerie vocale	% Internat.	SMS	Données GB	Durée M2F	Durée M2M	Durée internat.
1	Entreprise individuelle locale	1	VM Faible (par utilisateur)	40	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,2	2,1	2,1	2,1
2	Professionnel travaillant à domicile	1	VM Faible (par utilisateur)	40	17%	40%	39%	2%	2%	25	1,0	2,1	2,1	2,1
3	Professionnel mobile 1	1	VM Moyenne (par utilisateur)	100	17%	40%	39%	2%	2%	25	1,0	2,3	2,3	2,3
4	Professionnel mobile 2	1	VM Élevée (par utilisateur)	250	17%	40%	39%	2%	2%	60	3,0	2,5	2,5	2,5
5	Point de vente	5	VM Moyenne (5 utilisateurs)	80	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,2	2,1	2,1	2,1
6	Société commerciale locale	10	VM Faible (10 utilisateurs)	30	23%	37%	36%	2%	2%	25	1,0	1,8	1,8	1,8
7	Entreprise de production locale	10	VM Faible (10 utilisateurs)	30	23%	37%	36%	2%	2%	25	3,0	1,8	1,8	1,8
8	Entreprise de services locale	50	VM Moyenne (50 utilisateurs)	80	17%	40%	39%	2%	2%	60	3,0	2,3	2,3	2,3

Figure 54: Exigences en matière de large bande fixe par type d'entreprises

	Large bande fixe	Lines	Profil	Vitesse minimale Mb/s	Données GB	Heures
1	Entreprise individuelle locale	1	LBF Faible (par ligne)	10	50	80
2	Professionnel travaillant à domicile	1	LBF Moyenne (par ligne)	15	100	240
3	Professionnel mobile 1	1	LBF Faible (par ligne)	10	50	80
4	Professionnel mobile 2	1	LBF Faible (par ligne)	10	50	80
5	Point de vente	1	LBF Moyenne (par ligne)	30	100	240
6	Société commerciale locale	1	LBF Moyenne (par ligne)	30	100	240
7	Entreprise de production locale	1	LBF Moyenne (par ligne)	30	100	240
8	Entreprise de services locale	3	LBF Moyenne (par ligne)	30	100	240

Figure 55: Exigences en matière de large bande mobile par type d'entreprises

	Large bande mobile	Utilisateurs	Profil	Vitesse minimale Mb/s	Données GB	Heures	Jours utilisés
1	Entreprise individuelle locale						
2	Professionnel travaillant à domicile	1	LBM Moyenne (par utilisateur)	3	1,8	20	20
3	Professionnel mobile 1	1	LBM Élevée (par utilisateur)	6	4,7	20	20
4	Professionnel mobile 2	1	LBM Élevée (par utilisateur)	6	4,7	20	20
5	Point de vente	3	LBM Moyenne (par utilisateur)	3	1,8	20	20
6	Société commerciale locale	5	LBM Moyenne (par utilisateur)	3	1,8	20	20
7	Entreprise de production locale	5	LBM Faible (par utilisateur)	1	0,4	5	10
8	Entreprise de services locale	25	LBM Faible (par utilisateur)	1	0,4	5	10

A4 Les paniers belges

L'objectif principal de l'étude est d'évaluer les prix en vigueur en Belgique par rapport aux prix en vigueur dans d'autres pays. Pour ce genre d'analyse, il est plus pertinent de se baser sur des profils d'utilisation belges typiques et de renvoyer toute comparaison à ces derniers. L'utilisation de profils internationaux (par ex. les paniers OCDE) ne présentera pas les résultats concernant la Belgique d'une manière facilement reconnaissable ou suffisamment pertinente pour le marché belge. Avec les profils (paniers) belges, les résultats pour la Belgique correspondent davantage à la situation que connaissent les entreprises belges et reflètent réellement ce qu'une entreprise belge paierait si elle était active dans les autres pays de l'étude.

L'inconvénient réside ici dans le fait que les résultats pour les autres pays basés sur les profils belges ne seront pas corrects du point de vue des consommateurs de ces pays, mais ce n'est pas l'objectif. Les résultats obtenus en appliquant les profils belges aux tarifs britanniques, par exemple, correspondraient à la situation où une entreprise belge irait s'installer au Royaume-Uni et y utiliserait les services de la même manière qu'en Belgique. Le coût supporté serait donc comparable au coût supporté en Belgique, mais pas nécessairement optimal pour le marché britannique.

Il n'est jamais possible d'obtenir une comparaison complètement neutre vu que les prix et les profils d'utilisation vont de pair dans n'importe quel marché. Toutefois, si l'on garde cela à l'esprit en analysant les résultats, il s'agit de la meilleure manière de représenter les niveaux de prix dans d'autres pays du point de vue d'un pays donné.

Il convient de noter que les résultats d'un panier national changeront d'une étude à l'autre. Autrement dit, les résultats de cette étude de l'IBPT basée sur les paniers belges ne seront par exemple pas comparables à ceux d'une étude de l'Ofcom basée sur les paniers britanniques, même si la méthodologie de base est identique. Cela s'explique par le fait que les profils d'utilisation typiques ont tendance à varier selon les marchés.

Les paniers belges sont développés sur la base de statistiques fournies par l'IBPT et par les fournisseurs belges. Tous les paniers ne sont pas réellement utilisés dans les huit types d'entreprises, mais ils sont présentés dans les tableaux ci-dessous par souci d'exhaustivité. Des informations supplémentaires relatives à la distribution des appels etc. accompagnent également les définitions des paniers.

Comme déjà mentionné plus haut dans cette annexe, les TPE (très petites entreprises) sont couvertes par les types d'entreprises 1 à 4, tandis que les PME (petites et moyennes entreprises) sont couvertes par les types d'entreprises 5 à 8.

Il y a trois ensembles de paniers voix fixe pour l'utilisation faible, moyenne et élevée ; chacun est basé sur la destination principale des appels. Toutes les données sont présentées par utilisateur.

Figure 56: Paniers voix fixe belges

Type de panier	Appels TPE Total appels/mois	Appels PME Total appels/mois
Utilisation faible	40	30
Utilisation moyenne	120	90
Utilisation élevée	240	180

Il y a trois ensembles de paniers voix mobile en fonction de l'utilisation faible, moyenne et élevée de la voix et des messages/données. Toutes les données sont présentées par utilisateur.

Figure 57: Paniers voix mobile belges

Type de panier	Appels TPE Total appels/mois	Appels PME Total appels/mois	SMS/ mois	Données (GB)/ mois
Voix faible, SMS/données faible	40	30	25	0.2
Voix moyenne, SMS/données faible	100	80	25	0.2
Voix élevée, SMS/données faible	250	160	25	0.2
Voix faible, SMS/données moyenne	40	30	60	1.0
Voix moyenne, SMS/données moyenne	100	80	60	1.0
Voix élevée, SMS/données moyenne	250	160	60	1.0
Voix faible, SMS/données élevée	40	30	120	3.0
Voix moyenne, SMS/données élevée	100	80	120	3.0
Voix élevée, SMS/données élevée	250	160	120	3.0

Il y a trois paniers de base pour la large bande fixe, variant principalement selon les exigences en matière de vitesse.

Figure 58: Paniers large bande fixe belges

Type de panier	Utilisation des données GB/mois	Heures utilisées/mois	Vitesse minimale (MB/s)
Utilisation faible	50	80	10
Utilisation moyenne	100	240	15
Utilisation élevée	300	240	30

Il y a trois paniers de base pour la large bande mobile, variant principalement selon le volume d'utilisation des données et le nombre d'heures et de jours d'utilisation du service par mois. Toutes les données sont présentées par utilisateur.

Figure 59: Paniers large bande mobile belges

Type de panier	Utilisation des données GB/mois	Heures utilisées/mois	Jours utilisés/mois
Utilisation faible	0.4	5	10
Utilisation moyenne	1.8	20	20
Utilisation élevée	4.7	20	20

A5 Sélection des fournisseurs

Les fournisseurs ont été choisis principalement sur la base d'informations sur les parts de marché, lorsque celles-ci sont disponibles. La « règle » de base est que les fournisseurs couverts aient ensemble au moins 80 % des parts de marché dans un marché de services donné. Les fournisseurs avec les parts de marché les plus importantes sont d'abord pris en compte jusqu'à ce que le seuil de 80 % de part de marché soit franchi.

Comme il y a peu de données publiées spécifiquement sur les parts de marché pour le marché des entreprises, et comme l'on s'attend à ce que les services résidentiels soient achetés par plusieurs types d'entreprises, les parts de marché totales ont été utilisées, pour tous les services et tous les pays. Les parts de marché sont basées sur les nombres d'abonnés. Dans le cas de la large bande mobile, il est souvent difficile d'établir précisément les parts de marché et, lorsque c'est le cas, il se peut que des informations alternatives aient été utilisées. Étant donné que certaines informations relatives aux parts de marchés utilisées dans cette étude sont confidentielles, les chiffres relatifs aux parts de marché ne sont pas repris dans ce rapport.

Comme la Belgique est le pays principal de l'étude, les plans tarifaires publiés par un certain nombre de fournisseurs aux entreprises de niche ont été collectés. La liste des fournisseurs en question est reprise ci-dessous :

- EDPNet
- 3 Stars Net
- United Telecom
- Belcenter

Il convient de noter que les plans tarifaires des acteurs de niche mentionnés ci-dessus ne sont pas forcément repris dans les résultats.

Un récapitulatif des fournisseurs pour lesquels les informations concernant les plans tarifaires ont été collectées pour chaque service figure dans le schéma ci-dessus. À l'exception de la voix fixe, pour laquelle l'on suppose qu'une ligne professionnelle spécifique et donc des plans tarifaires professionnels seront nécessaires, les prix des services professionnels et résidentiels ont été considérés, lorsqu'ils étaient publiés et disponibles.

Figure 60: Aperçu des services et fournisseurs

	Voix fixe		Voix mobile		Large bande fixe		Large bande mobile	
	Professionnel	Résidentiel	Professionnel	Résidentiel	Professionnel	Résidentiel	Professionnel	Résidentiel
Belgique								
Proximus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telenet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SFR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Orange	✓		✓	✓	✓		✓	✓
Base	✓	✓	✓	✓			✓	✓
EDPNet	✓	✓			✓	✓		
3 Stars Net	✓	✓						
United Telecom	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Belcenter					✓			
Voo		✓		✓		✓		
Colt	✓							
France								
Orange	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SFR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bouygues	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Free	✓	✓		✓		✓		
Allemagne								
Telekom/T-Mobile	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
United Internet (1&1)	✓	✓		✓	✓	✓		
Unity Media	✓	✓			✓	✓		
Vodafone	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
O2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Base			✓	✓			✓	✓
Pays-Bas								
KPN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ziggo	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Tele2	✓	✓		✓		✓		
Vodafone		✓	✓	✓		✓	✓	✓
T-Mobile			✓	✓			✓	✓
RU								
BT	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
TalkTalk	✓	✓			✓	✓		
EE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
O2			✓	✓			✓	✓
Vodafone	✓		✓	✓	✓		✓	✓
3 UK			✓	✓			✓	✓
Virgin Media	✓			✓	✓	✓		✓
Sky		✓			✓	✓		

Note: Bien que la tarification du service de voix résidentielle ne soit généralement pas incluse dans l'analyse, certains tarifs résidentiel peuvent l'être si la voix fixe fait partie d'une offre conjointe (par ex. avec la large bande résidentielle)

NB. Les cellules grisées indiquent l'absence d'informations, soit parce que cela ne relève pas de la liste de fournisseurs convenue, soit parce qu'aucune donnée publiée n'est disponible ou que le service n'est pas offert par le fournisseur.

Il convient de noter que tous les fournisseurs n'apparaîtront pas dans tous les résultats, vu que les services qu'ils fournissent peuvent ou non correspondre aux exigences professionnelles. En général, les résultats les moins chers (ou une moyenne de résultats sélectionnés) sont présentés.

A6 Problèmes de données

Cette section clarifie un certain nombre de problèmes relatifs aux données collectées et intégrées dans le système.

A6.1 Inclusion des tarifs résidentiels

Pour les entreprises ne comptant qu'un seul utilisateur, les services résidentiels peuvent également être considérés comme pertinents. Les services résidentiels considérés pour ces types d'entreprises comprennent la large bande fixe, la voix mobile et la large bande mobile. Les services de voix résidentiels, proposés en tant que services stand alone ne sont pas considérés comme valables pour les entreprises, sauf si les services de voix sont compris dans l'offre conjointe.

Pour les entreprises comptant plus d'un utilisateur, l'utilisation de services large bande fixe résidentiels n'est pas considérée comme valable, et pour ces types d'entreprises, seuls les services professionnels fixes sont pris en compte. Les services mobiles résidentiels entrent quant à eux toujours en considération, puisque l'on part du principe que le mobile peut s'acheter sur une base individuelle.

L'applicabilité des services résidentiels par type de services est examinée en détail ci-dessous.

Large bande fixe : Même si la délimitation entre services résidentiels et professionnels est claire, il y a de fortes raisons de penser que la large bande résidentielle est utilisée de manière intensive par la communauté professionnelle, d'où la prise en considération de services résidentiels dans le système.

Voix mobile : La distinction entre services voix mobile résidentiels et professionnels est de plus en plus floue. Bon nombre de personnes utilisent un téléphone et un tarif à la fois pour le travail et pour leur utilisation personnelle et les entreprises permettent de plus en plus souvent à leurs employés d'utiliser leur propre téléphone et leur propre plan tarifaire sur le lieu de travail (BYOD, « Bring Your Own Device »). Cela vaut en particulier pour les petites et moyennes entreprises. C'est pourquoi il est important d'inclure les prix résidentiels en plus des offres professionnelles. L'on part du principe que les offres prépayées ne sont pas pertinentes pour l'utilisation professionnelle et qu'elles ne sont donc pas reprises.

Large bande mobile : Comme pour la voix mobile, au niveau des PME, il y a souvent peu de différences entre les services aux consommateurs et les services aux entreprises. De plus, de nombreux fournisseurs ne spécifient pas si les tarifs sont destinés aux utilisateurs résidentiels ou professionnels, d'où l'inclusion de toutes les offres publiées pour la large bande mobile pour les fournisseurs spécifiés. En ce qui concerne la large bande mobile, les offres tant prepaid que postpaid ont été collectées, vu qu'elle est souvent utilisée différemment de la voix mobile (supposée être uniquement postpaid).

Voix fixe : Pour la voix fixe, seuls les tarifs destinés aux professionnels sont pris en considération, étant donné qu'une entreprise aura typiquement besoin d'une ligne spécifique pour une utilisation professionnelle. Les tarifs résidentiels peuvent cependant encore être intégrés pour certains fournisseurs, lorsqu'il s'agit d'un élément d'une offre conjointe comprenant un service large bande fixe.

A6.2 Prix SIM-only vs. offres avec appareil

Bien qu'il soit exigé d'inclure les offres SIM-only, cela peut limiter très fortement l'analyse et en exclure certains fournisseurs. Afin de garantir la prise en considération de tous les fournisseurs pertinents, les prix des plans qui incluent une subvention pour un appareil ont également été collectés. Cela ne devrait en principe pas avoir d'influence négative sur l'output, étant donné que ces plans n'apparaîtront que lorsqu'aucune alternative SIM (généralement moins chère) n'est disponible. Un coût séparé pour l'appareil n'a pas été intégré dans les tarifs.

A6.3 Réductions/promotions

Les informations sur les promotions et les réductions ont été collectées par souci d'exhaustivité, mais ne sont pas reprises dans les résultats, conformément à ce qui avait été convenu pour les études de 2014 et de 2016.

A6.4 Matériel

Certains coûts matériels sont repris dans l'étude, par ex. les modems ou les routeurs pour la large bande fixe. Les informations concernant ces coûts relatifs au matériel (redevance de location et/ou coûts d'achat) sont reprises séparément lorsqu'ils ne sont pas compris dans l'abonnement mensuel. Les appareils pour la voix mobile et fixe ne sont pas compris.

A6.5 Frais d'installation

Les informations relatives aux frais d'installation ont été collectées, mais ne figurent pas forcément dans les résultats.

A6.6 Inclusion d'offres conjointes comprenant la télévision

Étant donné que la télévision n'est pas comprise dans les profils professionnels, toute offre groupée incluant la télévision a généralement été ignorée. Cependant, pour certains fournisseurs, plus particulièrement les câblo-distributeurs, certains tarifs incluant la télévision sont repris lorsqu'il n'est pas possible d'acquérir un service de télécommunications sans la télévision. Dans ce cas, le service de télévision le plus basique, sans bouquets de chaînes supplémentaires, a été sélectionné afin de garantir la prise en considération de ces fournisseurs.

A.6.7 Appels internationaux

Afin de garantir la simplicité de l'analyse de comparaison, l'on part du principe que les appels internationaux se font vers des réseaux fixes. De plus, l'on considère également que les destinations internationales des appels sont les mêmes pour les appels fixes et mobiles. L'itinérance n'est pas prise en considération, vu qu'il est peu probable qu'elle entraîne des résultats sensiblement différents pour chaque pays.

La liste des destinations des appels internationaux est reprise dans le tableau ci-dessous, et l'on suppose que le trafic est réparti en proportions variables parmi ces pays. Étant donné que certaines données relatives à la distribution du trafic ont été fournies de manière confidentielle, les proportions exactes utilisées pour l'étude ne sont pas publiées dans ce rapport.

Figure 61: Destinations des appels internationaux

De/à -->	Belgique	France	Pays-Bas	Allemagne	Italie	Maroc	Espagne	RU	USA	Japon
Belgique										
France										
Allemagne										
Pays-Bas										
Royaume-Uni										

A.6.8 Offres régionales

Certains fournisseurs, généralement (mais pas exclusivement) des câblo-distributeur, ne peuvent fournir que des offres régionales, selon leur zone de couverture primaire. Dans cette étude, il est fait abstraction d'une telle disponibilité régionale dans le sens où tous les plans tarifaires dans un pays donné sont pris en considération, même s'ils ne sont pas disponibles dans l'ensemble du pays. En d'autres termes, l'emplacement du client professionnel n'est pas pris en compte pour exclure des plans tarifaires qui ne sont pas disponibles à cet endroit. Inclure de telles contraintes reviendrait à compliquer inutilement le modèle.

A6.9 Différences de définitions des heures de pointe/heures creuses des fournisseurs

Aucune correction n'a été effectuée pour aborder les différences relatives aux plages horaires de pointe, étant donné que les adaptations à ce degré sont très complexes et ne donnent pas de meilleur aperçu.

A6.10 Caractéristiques tarifaires optionnelles

Les plans tarifaires large bande qui proposent des vitesses de téléchargement plus élevées et/ou des volumes de transfert de données plus importants en option sont repris comme deux plans tarifaires distincts, à savoir le plan standard d'origine et la version améliorée comprenant l'option.

A6.11 Amortissement et durée contractuelle

La période d'amortissement totale des coûts uniques est définie dans chaque panier et est normalement fixée à 5 ans pour la voix fixe, 3 ans pour la voix mobile et la large bande fixe, et 1 an pour la large bande mobile. Ces délais sont basés sur les définitions de paniers de l'OCDE.

Les informations relatives aux périodes contractuelles ont été collectées pour chaque service. Dans l'analyse, le filtre pour la durée contractuelle est paramétré sur « toute », puisque la durée contractuelle la plus longue possible est privilégiée dans les données. Cela donnera normalement le prix le plus bas.

A6.12 Problèmes de location de ligne

Pour la large bande fixe et la voix fixe, il peut y avoir un problème de double comptabilisation de la location de la ligne dans les services groupés. Il est dès lors habituel d'exclure la location de la ligne pour les éléments de large bande fixe d'une offre conjointe et de l'inclure plutôt dans le prix de l'offre conjointe.

Annexe B : Résultats supplémentaires

B : Résultats supplémentaires

Cette section donne les résultats détaillés, pour les différents types de calcul et pour chaque type d'entreprises, ainsi que les classements détaillés.

Le premier graphique illustre les résultats pour l'offre la moins chère, la moyenne des 3 fournisseurs les moins chers et la moyenne des 3 fournisseurs principaux, les résultats étant séparés pour les offres de services individuels et les offres multiplay, lorsque cela est pertinent (types d'entreprises 1-4 ; les types d'entreprises 5-8 montrent les résultats pour les offres de services individuels uniquement).

Le deuxième graphique montre les classements des pays pour chacun des types de calcul mentionnés ci-dessus, et inclut également le classement pour l'offre globale la moins chère.

Le dernier graphique présente les résultats relatifs aux services individuels, détaillés par type de services de communications individuels. Là aussi, les résultats sont présentés pour les 3 types de calcul ; l'offre la moins chère, la moyenne des 3 fournisseurs les moins chers et la moyenne des 3 fournisseurs principaux.

B.1.1 : Entreprise individuelle locale

Figure 62: Résultats pour les offres de services individuels et les offres multiplay, par type de calcul : Entreprise individuelle locale

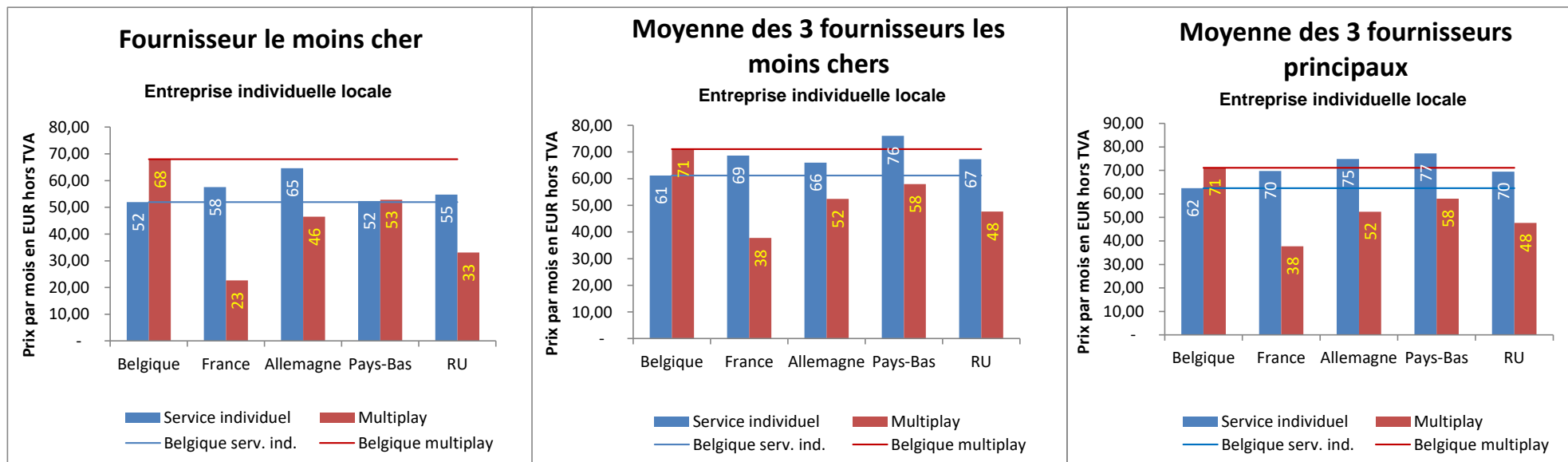
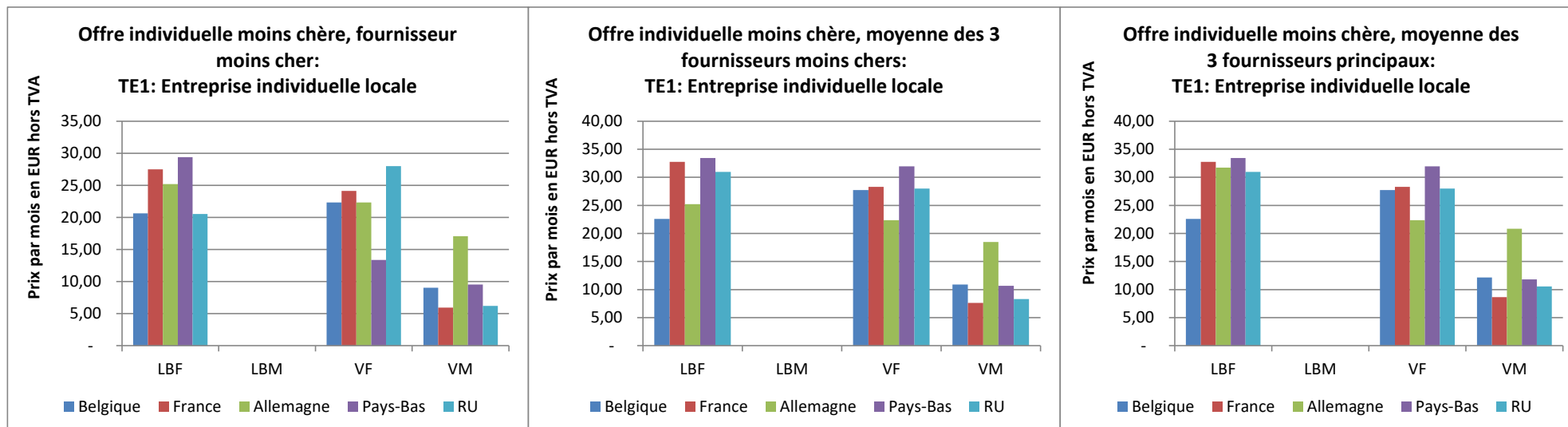


Figure 63: Classements des pays pour les offres de services individuels, les offres multiplay et l'offre globale la moins chère, par type de calcul : Entreprise individuelle locale

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers			Moyenne des 3 principaux		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	1	5	4	1	5	5	1	5	5
France	4	1	1	4	1	1	3	1	1
Allemagne	5	3	3	2	3	3	4	3	3
Pays-Bas	2	4	5	5	4	4	5	4	4
RU	3	2	2	3	2	2	2	2	2

Figure 64: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Entreprise individuelle locale



B.1.2 : Professionnel travaillant à domicile

Figure 65: Résultats pour les offres de services individuels et les offres multiplay, par type de calcul : Professionnel travaillant à domicile

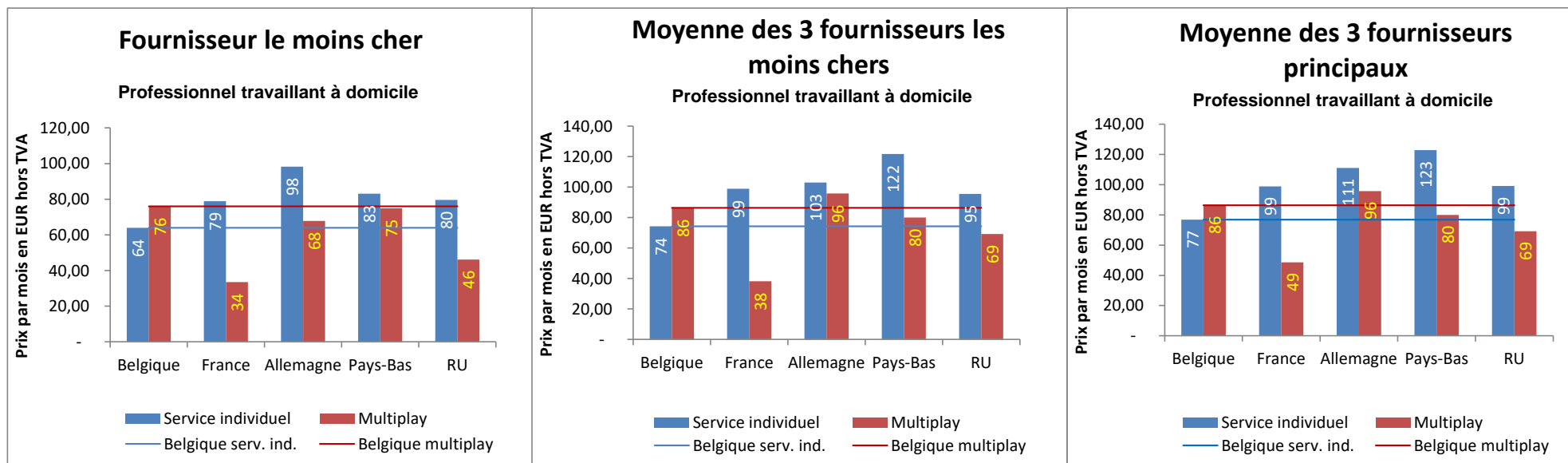
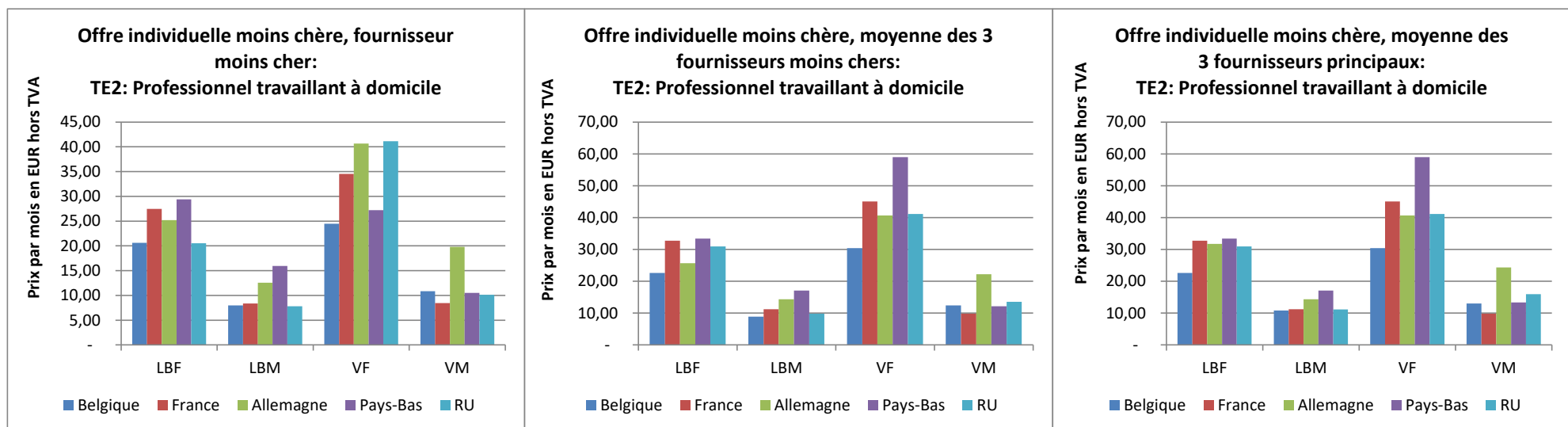


Figure 66: Classements des pays pour les offres de services individuels, les offres multiplay et l'offre globale la moins chère, par type de calcul : Professionnel travaillant à domicile

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers			Moyenne des 3 principaux		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	1	5	3	1	4	3	1	4	3
France	2	1	1	3	1	1	2	1	1
Allemagne	5	3	4	4	5	5	4	5	5
Pays-Bas	4	4	5	5	3	4	5	3	4
RU	3	2	2	2	2	2	3	2	2

Figure 67: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Professionnel travaillant à domicile



B.1.3 : Professionnel mobile 1

Figure 68: Résultats pour les offres de services individuels et les offres multiplay, par type de calcul : Professionnel mobile 1

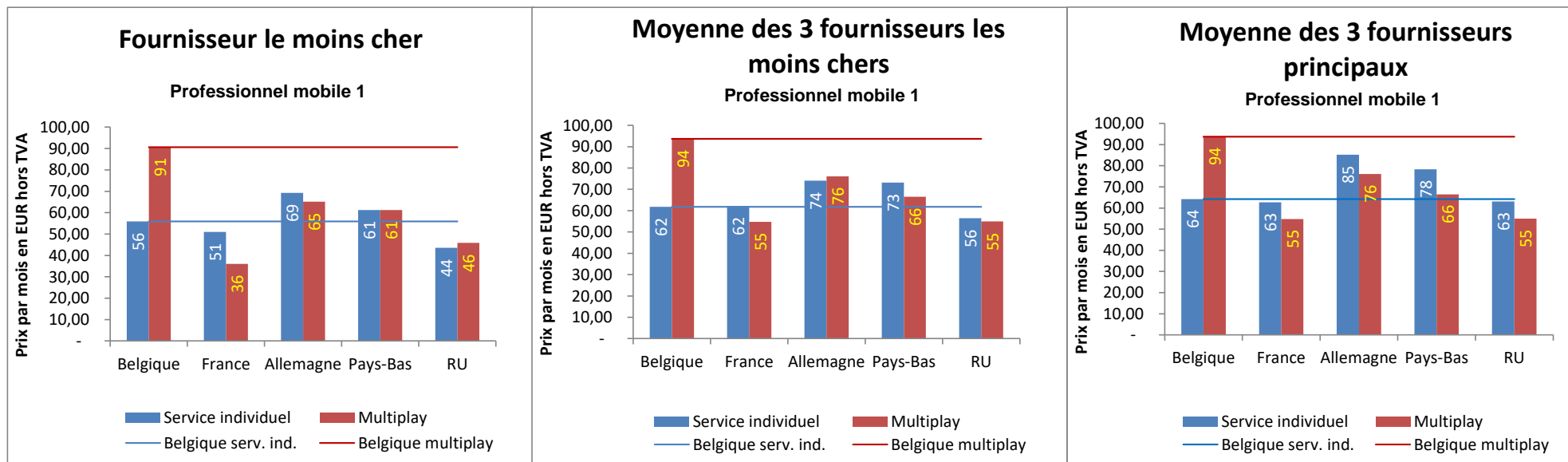
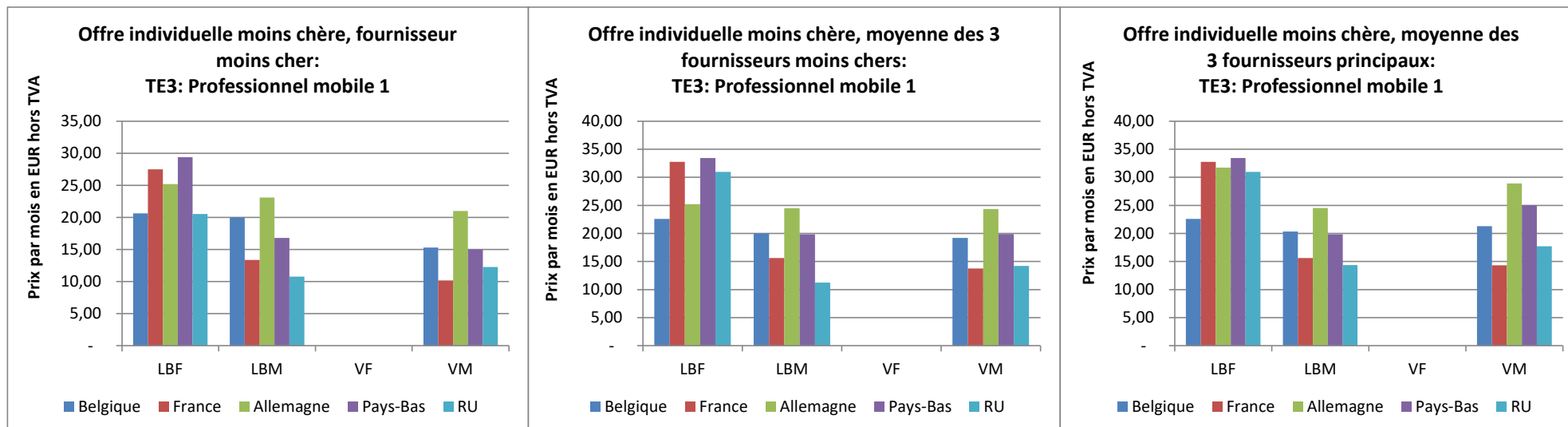


Figure 69: Classements des pays pour les offres de services individuels, les offres multiplay et l'offre globale la moins chère, par type de calcul : Professionnel mobile 1

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers			Moyenne des 3 principaux		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	3	5	3	2	5	3	3	5	3
France	2	1	1	3	1	1	1	1	1
Allemagne	5	4	5	5	4	5	5	4	5
Pays-Bas	4	3	4	4	3	4	4	3	4
RU	1	2	2	1	2	2	2	2	2

Figure 70: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Professionnel mobile 1



B.1.4 : Professionnel mobile 2

Figure 71: Résultats pour les offres de services individuels et les offres multiplay, par type de calcul : Professionnel mobile 2

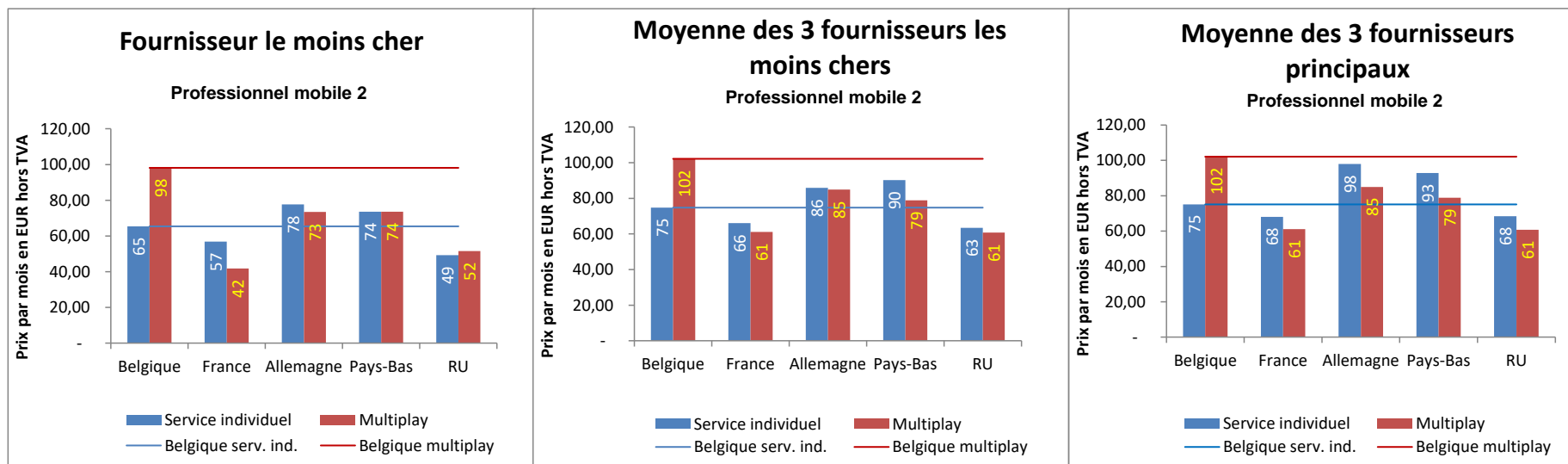
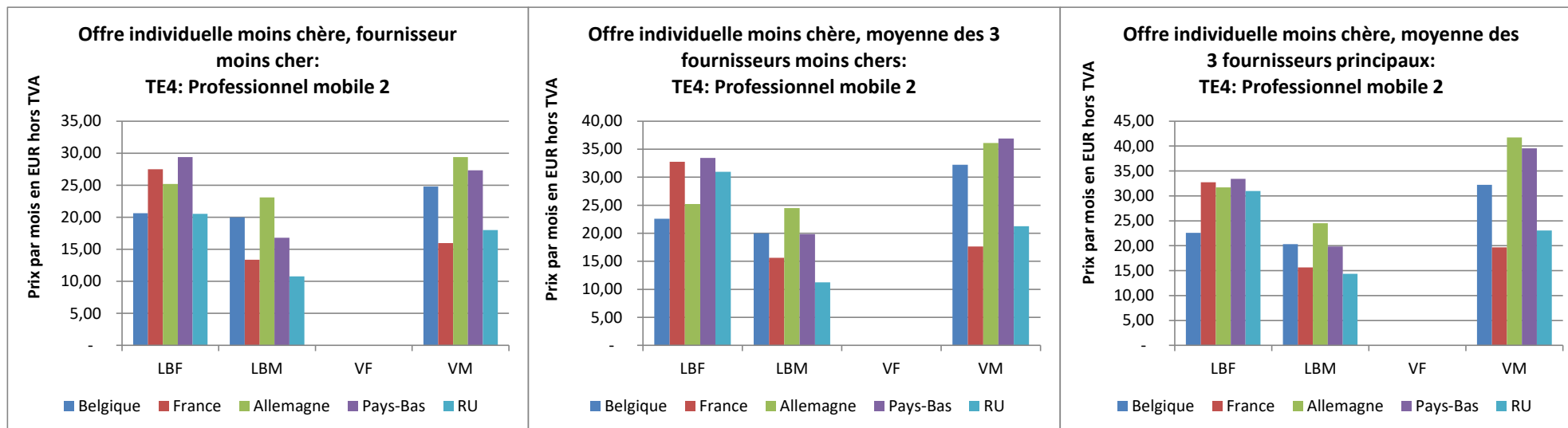


Figure 72: Classements des pays pour les offres de services individuels, les offres multiplay et l'offre globale la moins chère, par type de calcul : Professionnel mobile 2

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers			Moyenne des 3 principaux		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	3	5	3	3	5	3	3	5	3
France	2	1	1	2	2	2	1	2	2
Allemagne	5	3	4	4	4	5	5	4	5
Pays-Bas	4	4	5	5	3	4	4	3	4
RU	1	2	2	1	1	1	2	1	1

Figure 73: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Professionnel mobile 2



B.1.5 : Point de vente

Figure 74: Résultats pour les offres de services individuels, par type de calcul : Point de vente

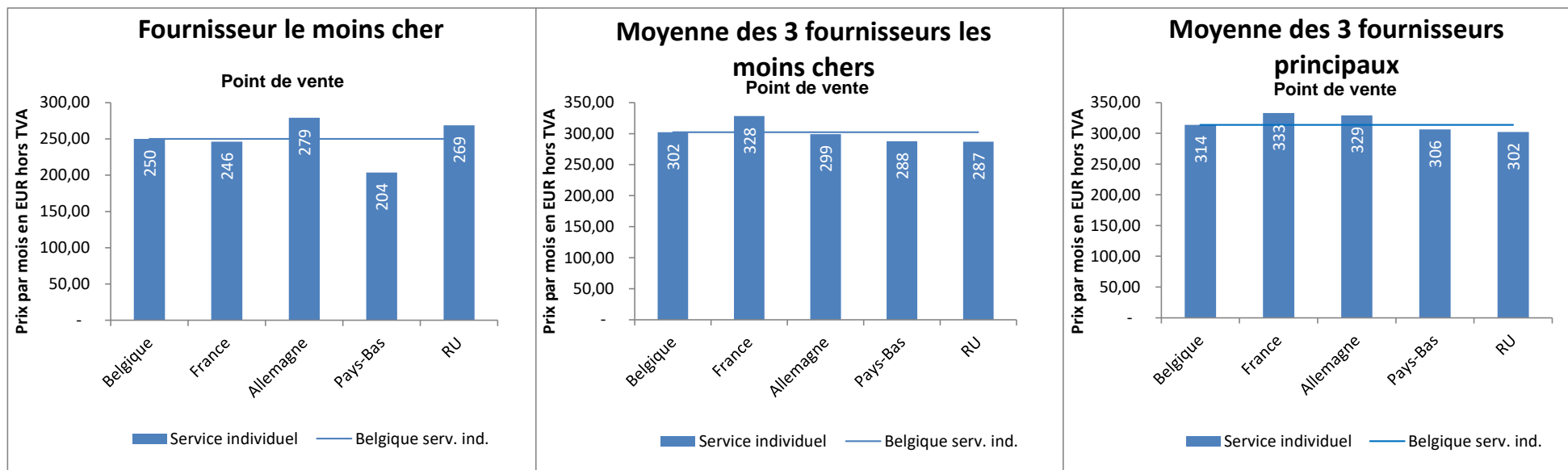
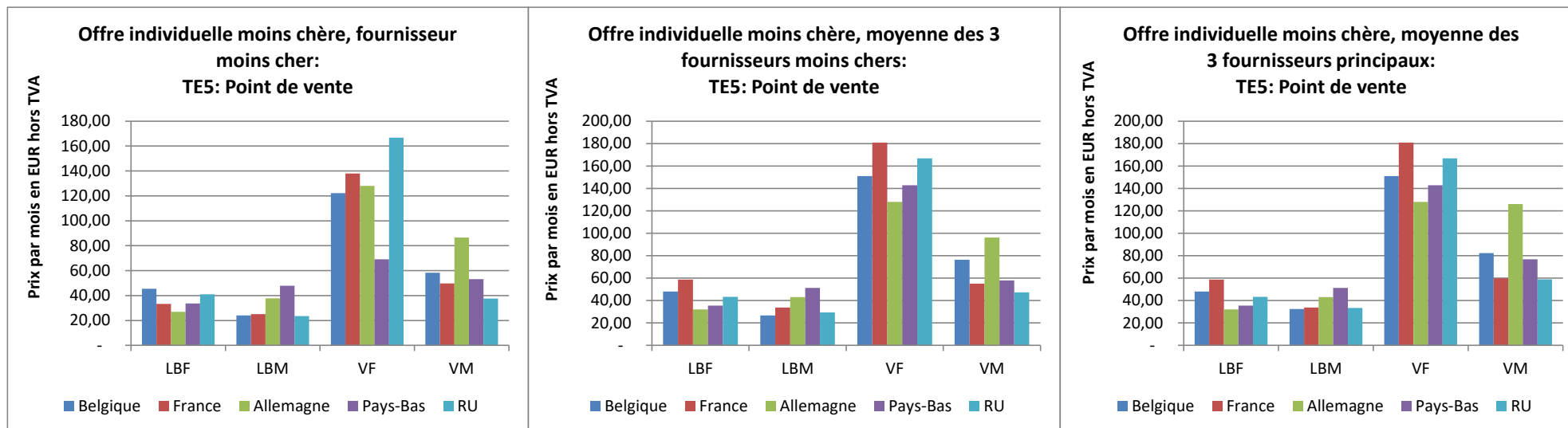


Figure 75: Classements des pays pour les offres de services individuels, par type de calcul : Point de vente

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers	Moyenne des 3 principaux
Belgique	3	4	3
France	2	5	5
Allemagne	5	3	4
Pays-Bas	1	2	2
RU	4	1	1

Figure 76: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Point de vente



B.1.6 : Société commerciale locale

Figure 77: Résultats pour les offres de services individuels, par type de calcul : Société commerciale locale

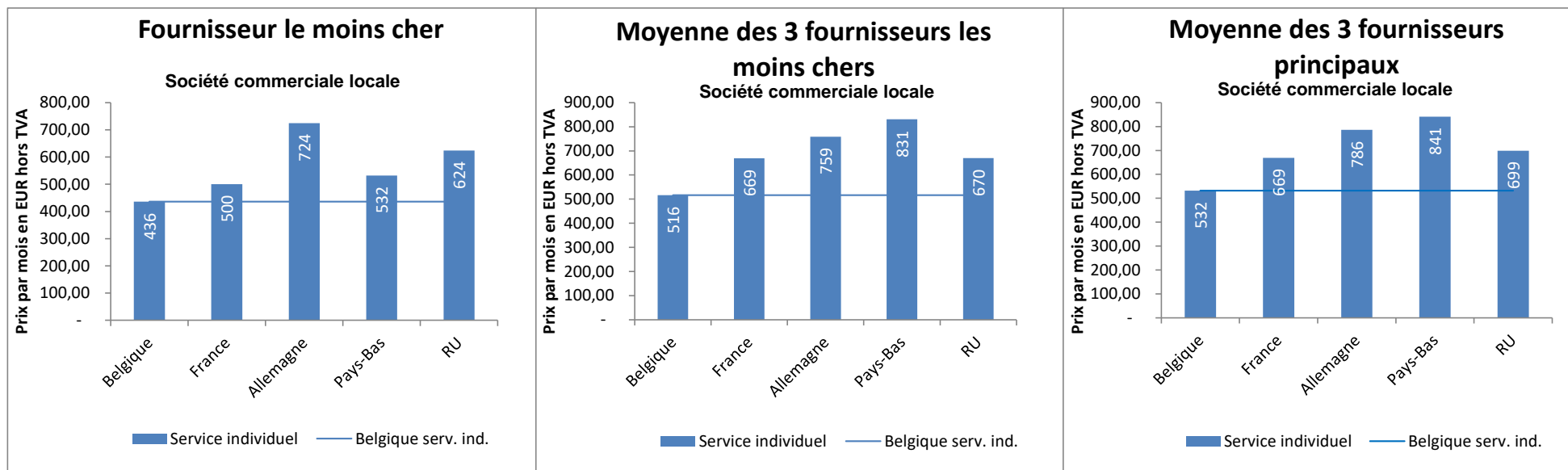
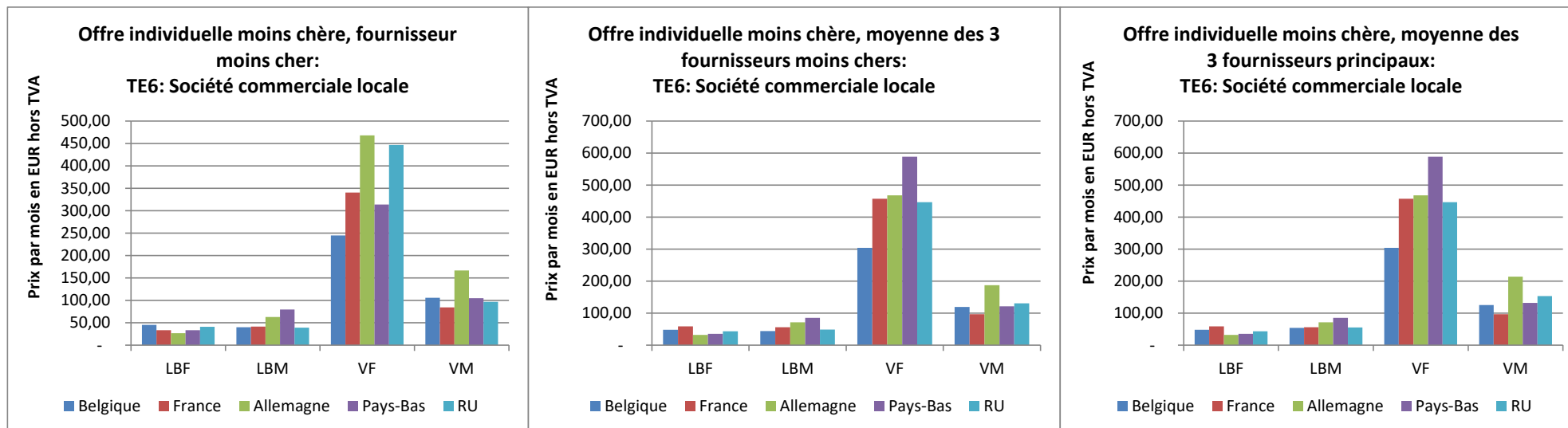


Figure 78: Classements des pays pour les offres de services individuels, par type de calcul : Société commerciale locale

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers	Moyenne des 3 principaux
Belgique	1	1	1
France	2	2	2
Allemagne	5	4	4
Pays-Bas	3	5	5
RU	4	3	3

Figure 79: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Société commerciale locale



B.1.7 : Entreprise de production locale

Figure 80: Résultats pour les offres de services individuels, par type de calcul : Entreprise de production locale

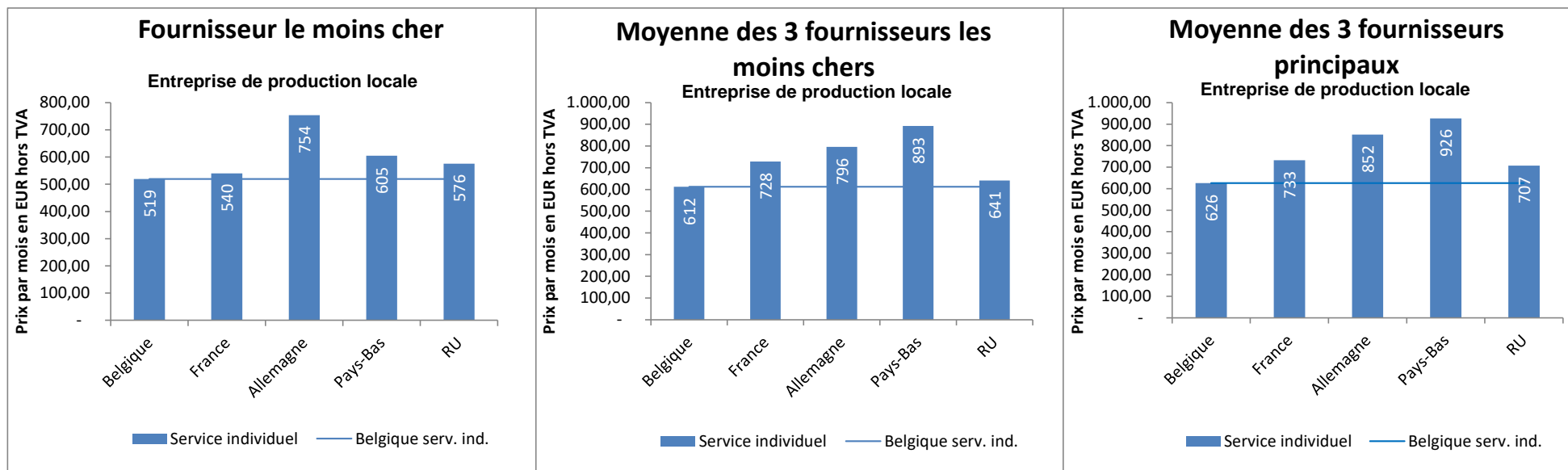
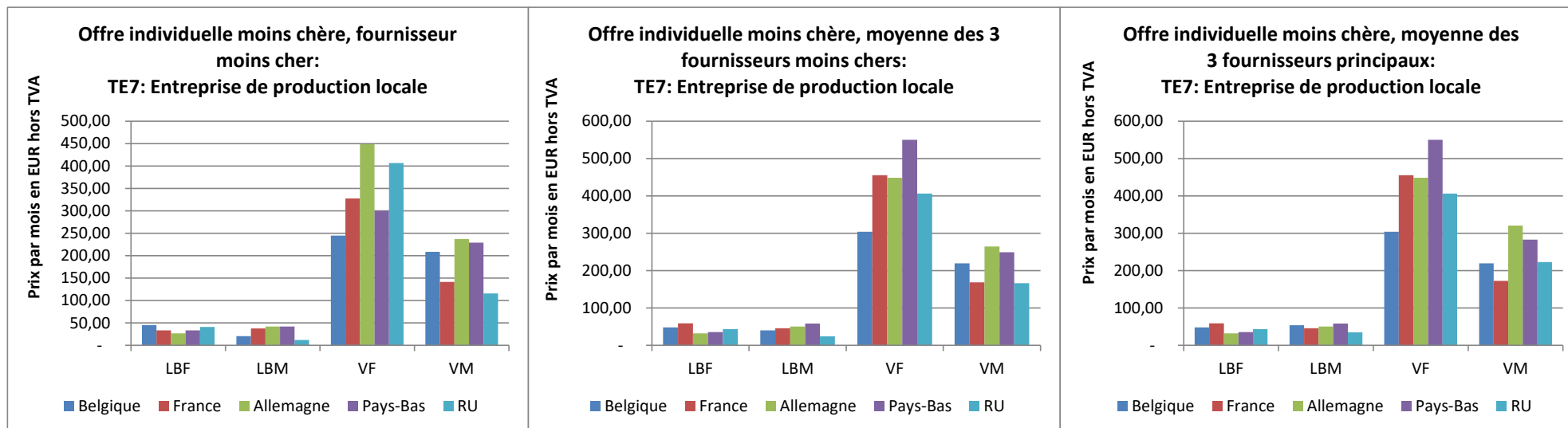


Figure 81: Classements des pays pour les offres de services individuels, par type de calcul : Entreprise de production locale

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers	Moyenne des 3 principaux
Belgique	1	1	1
France	2	3	3
Allemagne	5	4	4
Pays-Bas	4	5	5
RU	3	2	2

Figure 82: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Entreprise de production locale



B.1.8 : Entreprise de services locale

Figure 83: Résultats pour les offres de services individuels, par type de calcul : Entreprise de services locale

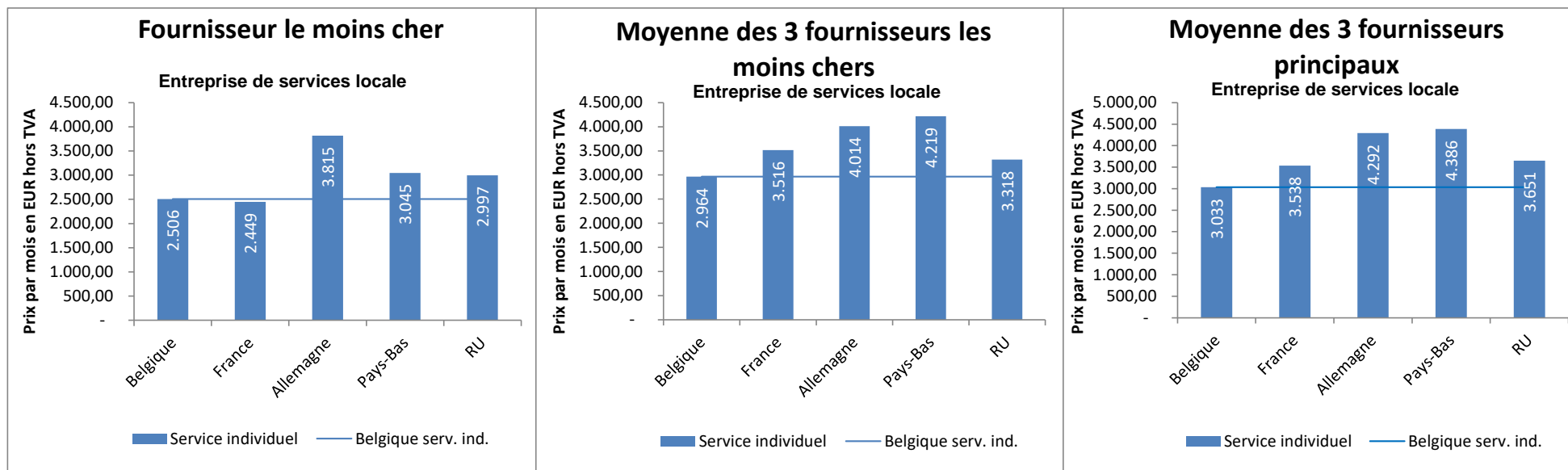
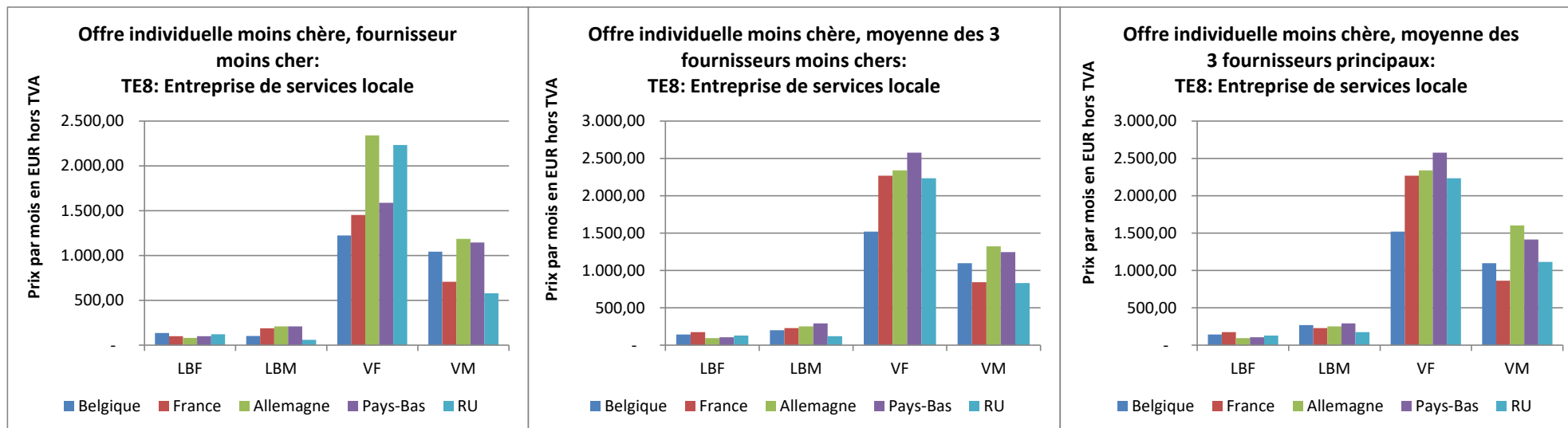


Figure 84: Classements des pays pour les offres de services individuels, par type de calcul : Entreprise de services locale

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers	Moyenne des 3 principaux
Belgique	2	1	1
France	1	3	2
Allemagne	5	4	4
Pays-Bas	4	5	5
RU	3	2	3

Figure 85: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Entreprise de services locale



FIN DES ANNEXES