

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 30 juin 2020
concernant la révision des redevances uniques (« one-
time fees ») et de la redevance de location mensuelle
« ISLA Repair » des offres de référence BRUO et
Bitstream xDSL de Proximus**

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1. Introduction	5
Chapitre 2. Base juridique	7
Chapitre 3. Procédure	9
3.1 Consultation nationale.....	9
3.2 Avis de l’Autorité belge de la concurrence	9
3.3 Coopération avec les régulateurs des médias.....	9
3.4 Consultation européenne.....	10
Chapitre 4. Introduction aux modèles de coûts	12
4.1. Détermination des tarifs	12
4.2. Application des tarifs	13
Chapitre 5. Analyse des coûts de main d’œuvre directement attribuables	14
5.1. La migration et l’activation des modèles de coûts.....	14
5.1.1. Introduction	14
5.1.2. Analyse	15
5.1.2.1. Distinction entre les modèles de coûts d’activation et de migration	15
5.1.2.2. Fréquence des déplacements par le technicien de Proximus	16
5.2. Le modèle de coûts de la redevance de location mensuelle « Enhanced » et « Premium » « ISLA Repair »	19
5.3. Le modèle de coûts SNA	19
5.3.1. Introduction	19
5.3.2. Analyse	20
5.3.2.1. Application de l’IT markup	20
5.3.2.2. Conversion de la redevance unique SNA en une allocation mensuelle	20
5.3.2.3. Calcul de l’allocation mensuelle	22
5.4. Le modèle de coûts « Useless End-User Visit »	22
5.5. Le modèle de coûts « Wrongful Repair Request »	23
Chapitre 6. Les « Hourly Man Costs »	24
6.1. Introduction.....	24
6.2. Analyse.....	24
6.2.1. Évolution du salaire horaire de base.....	24
6.2.2. Évolution du salaire horaire des différents types de travailleurs de Proximus dans le modèle de coûts	25
6.2.2.1. L’allocation pour absence, formation et pauses.....	27
6.2.2.2. La prime collective et le coût d’utilisation des outils/du matériel/des véhicules.....	28
6.2.2.3. Les coûts de « Building Space »	28
6.3. Détermination des HMC	30
6.4. Indexation des salaires horaires	31
Chapitre 7. Analyse des coûts de main d’œuvre indirectement attribuables	34
7.1. Introduction.....	34
7.2. Analyse.....	34
7.2.1. Nouveau calcul du pourcentage de « helpdesk overhead ».....	34
7.2.2. Ajout du coût de facturation	35
Chapitre 8. Analyse des coûts d’overhead et d’IT	36
8.1. Introduction.....	36
8.2. Analyse.....	36
8.3. Détermination de l’Overhead- et IT-markup.....	38
8.4. Prise en compte des observations de la Commission européenne.....	40
Chapitre 9. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures	42
9.1. Décision et entrée en vigueur	42
9.2. Voies de recours	46

9.3. Signature.....46

Partie I. Aspects juridiques et méthodologiques

Chapitre 1. Introduction

1. La présente décision porte sur une révision des tarifs qui seront facturés aux opérateurs alternatifs pour des prestations exécutées par Proximus sur son réseau de cuivre dans le cadre des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL.
2. Début 2016, l'IBPT a organisé plusieurs sessions avec Proximus et les opérateurs bénéficiaires sur les activités uniques dans le cadre des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL¹. Lors de ces sessions, il a été convenu de limiter la révision des tarifs aux activités suivantes :
 - 2.1. Activation d'une nouvelle ligne (par Proximus ou un « Certified Technician ») ;
 - 2.2. Migration d'une ligne existante (par Proximus ou un « Certified Technician ») ;
 - 2.3. Redevance de location mensuelle Improved SLA Repair ;
 - 2.4. Coût SNA² ;
 - 2.5. Coût « Useless End-User visit »³ ;
 - 2.6. Coût « Wrongful Repair Request »⁴.
3. Outre les modèles de coûts de ces activités, il y aura également une révision du HMC (« Hourly Man Cost »), de l'IT markup et de l'overhead markup, utilisés directement dans les modèles de coûts concernés.
4. Proximus a fourni une première version des modèles de coûts⁵ de ces activités à l'IBPT en juin 2016.
5. En raison de la taille et de la complexité de ces modèles de coûts, il a été décidé de faire appel à deux consultants qui ont assisté l'IBPT dans cette analyse :
 - 5.1. Analysys Mason a analysé les modèles de coûts relatifs à l'IT markup, l'overhead markup, ainsi qu'aux HMC pour le compte de l'IBPT ;
 - 5.2. FIDE Partners a procédé, pour le compte de l'IBPT, à l'analyse des modèles de coûts techniques concernant l'activation, la migration, les SNA, les « useless visits », les « wrongful repairs » et la redevance de location « ISLA Repair » d'un point de vue opérationnel.

¹ À l'époque, les offres de référence « BROBA » et « WBA VDSL2 ».

² « Simple Network Adaptation » : opération qui consiste à souder le câble de cuivre d'un client final au câble de distribution de Proximus le plus proche.

³ Un coût facturé à l'OLO lorsque le client final de cet OLO n'est pas disponible au moment du rendez-vous.

⁴ Un coût facturé à l'OLO lorsqu'il introduit un ticket de problème auprès de Proximus et lorsqu'il apparaît ultérieurement, après analyse, que la cause de ce problème n'était pas imputable à Proximus.

⁵ Il s'agit d'une mise à jour des modèles de coûts utilisés pour déterminer les tarifs actuellement approuvés.

6. Les deux consultants ont finalisé leur projet en collaboration avec l'IBPT. Proximus ayant entre-temps avancé dans la révision de ses processus opérationnels dans le cadre de la nouvelle plateforme MSO et Servicing, il a été décidé de ne pas poursuivre l'analyse, dans l'attente des nouveaux modèles de coûts associés aux nouveaux processus.
7. Ces modèles de coûts révisés ont été fournis à l'IBPT en novembre 2018. Il s'agit ici d'ailleurs de la même liste⁶ de modèles de coûts ayant déjà fait l'objet d'une étude en 2016 et 2017. L'IBPT fait également remarquer que certaines erreurs dans les modèles de coûts qui avaient été signalées à Proximus lors des périodes d'analyse de 2016 et 2017 ont été corrigées dans les modèles de coûts révisés.
8. Étant donné que les mêmes données brutes ont été utilisées dans les modèles de coûts révisés, le résultat de l'analyse des modèles de coûts initiaux peut être repris en grande partie.
9. Sur la base de l'analyse de la proposition tarifaire de Proximus et de ses propres points de vue, l'IBPT a rédigé le présent projet de décision qui est soumis pour consultation au secteur.
10. Depuis le 1^{er} juillet 2019, Proximus n'accepte plus de nouvelles commandes pour les services Bitstream SDSL. Par conséquent, il n'est plus nécessaire de fixer de nouveaux tarifs pour ce service.
11. En ce qui concerne les références dans la présente décision aux articles et parties des offres de référence Bitstream xDSL et BRUO, la présente décision renvoie le lecteur à la version des offres de référence qui ont été traitées dans la décision du Conseil de l'IBPT du 25 mars 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre.

⁶ Les modèles de coûts portant sur l'activation et la migration réalisées par un technicien de Proximus n'ont été scindés qu'en une installation à distance (« remote »), une installation sans visite chez le client final et une installation avec visite chez le client final.

Chapitre 2. Base juridique

12. Conformément à l'article 62 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi du 13 juin 2005 »), des obligations de contrôle des prix et de systèmes de comptabilisation des coûts peuvent être imposées aux entreprises désignées comme étant puissantes sur le marché :

« Art. 62. L'Institut peut, conformément à l'article 55, paragraphes 3 et 4/1, imposer des obligations liées à la récupération des coûts et au contrôle des prix, y compris des obligations concernant l'orientation des prix en fonction des coûts et des obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts, pour la fourniture de types particuliers d'interconnexion et/ou d'accès, lorsqu'il ressort d'une analyse du marché que l'opérateur concerné peut, en l'absence de concurrence efficace, maintenir des prix à un niveau excessivement élevé, ou comprimer les prix, au détriment des utilisateurs finals.

Lorsque l'Institut impose une de ces obligations à un opérateur, les coûts pris en compte sont les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace.

Afin d'encourager l'opérateur à investir notamment dans les réseaux de prochaine génération, l'Institut tient compte des investissements qu'il a réalisés, et lui permet une rémunération raisonnable du capital adéquat engagé, compte tenu de tout risque spécifiquement lié à un nouveau projet d'investissement particulier.

§ 2. Tout opérateur soumis à l'obligation d'orientation de ses tarifs en fonction des coûts fournit à l'Institut, à la demande de celui-ci, la preuve du respect de cette obligation.

L'Institut peut demander à l'opérateur de justifier intégralement ses tarifs. Si nécessaire, l'Institut peut exiger l'adaptation des tarifs.

Afin de déterminer les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace, l'Institut peut utiliser des méthodes de comptabilisation et de calcul des coûts distinctes de celles appliquées par l'opérateur.

§ 3. Lorsque la mise en place d'un système de comptabilisation des coûts est rendue obligatoire, l'Institut publie une description de ce système de comptabilisation des coûts qui comprend au moins les principales catégories regroupant les coûts et les règles appliquées en matière de comptabilisation des coûts. »

13. Par décision du 29 juin 2018, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) a imposé une obligation d'accès⁷ ainsi qu'une obligation d'orientation sur les coûts à Proximus.⁸ La même décision prévoit également une obligation de transparence et de non-discrimination, qui implique l'obligation de rédiger une offre de référence. En ce qui concerne la situation actuelle, cette décision stipule ce qui suit :

« Les tarifs régulés qui existent au moment d'adopter la présente décision restent en vigueur jusqu'à l'entrée en vigueur éventuelle d'une décision procédant à leur révision. »⁹

⁷ Voir la section 19.3 « Obligation d'accès » en ce qui concerne l'accès dégroupé (BRUO) et la section 30.2 « Obligation d'accès » en ce qui concerne l'accès bitstream (Bitstream xDSL) de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

⁸ Les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace sont pris en considération à cet effet.

⁹ Voir §§ 1390 et 2228 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

14. L'obligation d'orientation sur les coûts sera mise à exécution au moyen d'un modèle de coûts LRIC bottom-up qui reflète les coûts d'un opérateur efficace¹⁰. Dans ce cadre, l'IBPT tiendra compte autant que possible de la méthode de calcul des coûts recommandée par la Commission européenne¹¹.
15. La décision de la CRC du 29 juin 2018 précise en outre explicitement que :
*« L'IBPT pourra par ailleurs modifier, adapter ou préciser, de sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, la méthodologie de calcul des coûts relative à l'accès local dans la mesure où de telles modifications seraient rendues nécessaires par exemple par des évolutions techniques, l'évolution des coûts, des développements sur le marché ou des adaptations réglementaires. L'IBPT prendra en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques. ».*¹²
16. Cette obligation s'applique à tous les services facturés par Proximus aux opérateurs alternatifs pour un accès local physique et virtuel et un accès central sur le réseau de cuivre, y compris les services auxiliaires (y compris la colocalisation ou les redevances uniques).
17. Sur la base de cette décision de la CRC et des données récemment obtenues, l'IBPT analysera les coûts uniques de Proximus et déterminera les tarifs appropriés.

¹⁰ Conformément aux §§ 1389 et 2227 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

¹¹ Recommandation de la Commission (2013/466/UE) du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit.

¹² Voir §§ 1392 et 2231 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

Chapitre 3. Procédure

3.1 Consultation nationale

18. En vertu de l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003, le Conseil de l'IBPT offre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable. L'IBPT peut par ailleurs organiser, de manière non discriminatoire, toute forme d'enquêtes et de consultations publiques (article 14 de la loi du 17 janvier 2003).
19. L'article 140 de la loi du 13 juin 2005 oblige l'IBPT à tenir une consultation publique « pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent ».
20. La consultation nationale s'est tenue du 3 juin 2019 au 17 juillet 2019.

3.2 Avis de l'Autorité belge de la concurrence

21. En vertu de l'article 55, §§ 4 et 4/1, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT soumet ses décisions en matière d'analyse de marché à l'Autorité belge de la Concurrence qui dispose d'un délai de 30 jours pour émettre un avis.
22. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la Concurrence le 12 mars 2020. Le 7 avril 2020, cette autorité a transmis son avis à ce sujet à l'IBPT.
23. L'Autorité belge de la Concurrence estime que les dispositions du projet de décision semblent raisonnables et qu'aucun commentaire spécifique n'est nécessaire de sa part.

3.3 Coopération avec les régulateurs des médias

24. L'article 3 de l'accord de coopération¹³ prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
25. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.

¹³ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B., 28 décembre 2006, 75371.

26. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias le 13 mars 2020.
27. Les régulateurs médias n'ont pas formulé de remarques sur le projet de décision.¹⁴

3.4 Consultation européenne

28. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 détermine les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
29. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le 29 avril 2020. Le projet de décision a été enregistré sous le code BE/2020/2244.
30. Dans son commentaire sur le projet de décision, la Commission européenne attire l'attention du régulateur sur les valeurs des majorations ("mark-ups") destinées à couvrir les frais généraux et les coûts IT, qu'elle estime être dans la partie supérieure de la fourchette par rapport aux autres pays européens. La Commission invite l'IBPT à revoir ces majorations et à examiner si leur diminution permettrait d'inciter à accroître l'efficacité.

¹⁴ Voir la lettre du CSA du 26 mars 2020, la lettre du VRM du 25 mars 2020 et la lettre du Medienrat du 27 mars 2020.

Partie II. Analyse des modèles de coûts de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre

Chapitre 4. Introduction aux modèles de coûts

4.1. Détermination des tarifs

31. Un modèle de coûts LRIC bottom-up est utilisé pour déterminer ces tarifs, comme le propose également Proximus dans sa proposition tarifaire.
32. Dans la pratique, cela signifie que, dans la mesure du possible, toutes les opérations et éventuels autres centres de coût nécessaires pour l'exécution efficace des tâches en question sont identifiés pour chaque coût unique. Il est tenu compte à cet effet de certains aspects pratiques du réseau et de la structure organisationnelle interne de Proximus.
33. Dans ce cadre, il est également tenu compte d'autres aspects de fonctionnement efficace, comme par exemple le fait que l'automatisation d'opérations fréquentes soit efficace.
34. En outre, l'on s'efforce de ne pas rendre la structure tarifaire inutilement complexe et un certain nombre de remaniements sont effectués.
35. Chaque redevance unique comprend (éventuellement) les composantes de coûts suivantes :
 - 35.1. Coûts en main-d'œuvre directement attribuables : il s'agit de toutes les heures consacrées aux opérations administratives et opérationnelles, interventions techniques, déplacements, etc. qui sont directement attribuables à l'intervention en question. La durée de chaque opération est multipliée par le tarif HMC du travailleur de Proximus qui effectue l'opération ;
 - 35.2. Coûts en main-d'œuvre indirectement attribuables : il s'agit des frais de personnel pour les personnes prenant part aux activités BRUO/BROBA/WBA mais pour lesquelles les heures consacrées ne sont pas (totalement) attribuables à certaines redevances uniques, parmi lesquelles le helpdesk, par exemple ;
 - 35.3. Le cas échéant : coûts en matériel (NTP, splitter...) ;
 - 35.4. Coûts IT et overhead : un pourcentage uniforme, la somme des majorations (« mark-ups ») IT et overhead, est appliqué à toute la somme des coûts ci-dessus;
36. Quelques modèle de coûts utilisent le Weighted Average Cost of Capital (« WACC »). Conformément à la décision du Conseil de l'IBPT du 23 juillet 2019 concernant le coût du capital pour les opérateurs puissants en Belgique, le WACC est adapté à 6,86 % dans les modèle de coûts, soit le WACC pour les réseaux historiques.¹⁵
37. Ces composantes sont abordées aux chapitres suivants de la présente décision.

¹⁵ Voir les §§ 24 et 28 de la décision du Conseil de l'IBPT du 23 juillet 2019 concernant le coût du capital pour les opérateurs puissants en Belgique.

4.2. Application des tarifs

38. L'IBPT a reçu plusieurs réactions concernant des ambiguïtés sur la question de savoir s'il convient ou non de facturer certains tarifs « one-time fee ». L'IBPT ne se prononcera pas spécifiquement sur ces cas particuliers dans la présente décision, qui se concentrera uniquement sur la valeur des tarifs eux-mêmes.

39. L'IBPT souligne toutefois comme principe général que des tarifs « one-time fee » ne peuvent être facturés que lorsque des opérations spécifiques ont été exécutées par des collaborateurs de Proximus, qui sont également décrites dans les modèles de coûts correspondants. Par exemple, il peut ne pas être envisagé de facturer une redevance unique simplement parce qu'elle a été attribuée automatiquement, sans aucune intervention d'un collaborateur de Proximus.

Chapitre 5. Analyse des coûts de main d'œuvre directement attribuables

40. Les coûts de main-d'œuvre directement attribuables comprennent toutes les heures consacrées aux opérations administratives et opérationnelles, interventions techniques, déplacements, etc. qui sont directement attribuables à l'intervention en question. La durée de chaque opération est multipliée par le tarif HMC du travailleur de Proximus qui effectue l'opération.
41. Les coûts de main d'œuvre directement attribuables des différents modèles des coûts sont analysés dans ce chapitre. Si nécessaire, les problèmes/ambiguïtés constaté(e)s sont étudié(e)s en détail et des corrections sont apportées au modèle de coûts le cas échéant.
42. Étant donné que chaque activité « one-time fee » qui fait l'objet de la présente décision possède un contexte unique, les coûts de main-d'œuvre directement attribuables de chaque modèle de coûts doivent être étudiés séparément.

5.1. La migration et l'activation des modèles de coûts

5.1.1. Introduction

43. Les modèles de coûts concernant l'activation et la migration sont en grande partie similaires et sont traités ensemble dans la présente section. Le cas échéant, les différences entre les deux modèles de coûts seront abordées.
44. Pour être complet, il s'agit ici de modèles de coûts portant sur :
 - 44.1. l'activation/la migration sans intervention d'un technicien de Proximus (= installation « remote » (à distance)) ;
 - 44.2. l'activation/la migration avec installation par un technicien de Proximus avec visite chez le client final ;
 - 44.3. l'activation/la migration avec installation par un technicien de Proximus sans visite chez le client final ;
 - 44.4. l'activation/la migration avec installation par un « Certified Technician ».
45. Les modèles de coûts relatifs à l'activation et à la migration s'appuient sur les modèles de coûts ayant fait l'objet de la décision du Conseil de l'IBPT du 2 décembre 2009 concernant les One-Time Fees WBA VDSL2.
46. Par rapport à la version précédente de ces modèles de coûts, les différences suivantes ont été notées :
 - 46.1. Il n'est plus fait de distinction entre les activations/migrations « with voice » et « without voice, sauf dans le tarif pour la « Additional customer visit fee ». Les

différences entre ces types sont trop faibles pour maintenir un modèle de coûts séparé. Par conséquent, aucun tarif différent n'est défini pour les deux types séparément, mais bien un seul tarif commun.

- 46.2. Afin de simplifier les modèles de coûts, la version actuelle des modèles de coûts fusionne une série de tâches en quelques tâches plus globales. La somme de la durée des tâches plus petites est inférieure ou égale à la durée de la tâche plus globale.
 - 46.3. Dans la version précédente des modèles de coûts, les tâches dans le LEX, le KVD et chez le client étaient effectuées par un technicien interne de Proximus. Dans la version actuelle, un technicien « fictif » est introduit, dont le HMC comprend en partie le coût d'un technicien de Proximus et en partie le coût d'un technicien externalisé. Ce ratio est déterminé sur la base du nombre de « dispatch units » pour les techniciens Proximus et les techniciens externalisés.
47. Dans la mesure du possible, des chiffres concrets sont utilisés à partir des différents systèmes de données de Proximus. En l'absence de ces données avec une granularité suffisante, les chiffres présentés par Proximus sont vérifiés sur la base de données agrégées de l'opérateur : par exemple, la somme des différentes tâches d'un technicien de Proximus (dont aucune donnée détaillée n'est disponible) peut être comparée au temps d'exécution moyen d'un ordre de travail.

5.1.2. Analyse

5.1.2.1. Distinction entre les modèles de coûts d'activation et de migration

- 48. Selon un opérateur, il n'y a aucune raison de faire une distinction entre les activations et les migrations puisque les deux comprennent les mêmes types d'opérations effectuées par le helpdesk et le technicien. Cette affirmation est en effet correcte, mais l'IBPT tient à souligner qu'en raison de la structure des modèles de coûts, l'on remarque cependant bel et bien une distinction puisque certaines opérations sont plus fréquentes dans le cadre d'une migration que lors d'une activation. Ainsi, les données brutes montrent, par exemple, que lors d'une migration de l'ADSL vers le VDSL2, le helpdesk doit intervenir plus souvent et que des opérations de « de/rejumping » sont plus fréquentes. Ces différences montrent néanmoins qu'il est actuellement justifié de maintenir des tarifs différents pour les activations et les migrations. Si, lors d'une prochaine révision des modèles de coûts, ces différences sont moins prononcées, l'IBPT évaluera si une distinction est toujours pertinente.
- 49. L'IBPT a également reçu une remarque d'un opérateur concernant les différents éléments de coûts d'une activation à distance (« remote ») et leur articulation par rapport à une activation par un technicien certifié (« certified technician »). Bien que l'IBPT ne puisse pas divulguer de données confidentielles sur le calcul exact entre les deux tarifs, il tient à souligner que l'activation à distance ne comprend pas de frais de helpdesk pour le support du technicien certifié dans le cadre de son intervention ; c'est la différence essentielle entre les deux tarifs.

5.1.2.2. Fréquence des déplacements par le technicien de Proximus

50. Dans les modèles de coûts d'activation/de migration, différents coûts sont facturés pour les déplacements du technicien de son point de départ au LEX, au KVD et chez l'utilisateur final (le cas échéant).
51. Chaque site ne doit pas nécessairement être visité pour chaque activation/migration : cela permet au technicien de se rendre directement de son point de départ au KVD, sans avoir à se rendre au LEX. Le coût d'un déplacement doit donc être multiplié par une fréquence d'occurrence.

Les différentes possibilités¹⁶ sont présentées schématiquement ci-dessous :

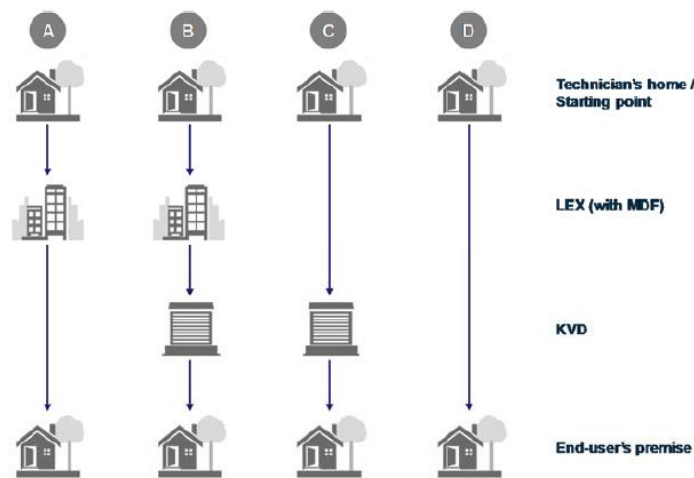


Figure 1 : aperçu des différentes possibilités de déplacement

52. Dans son modèle de coûts, Proximus utilise la même fréquence d'occurrence pour le déplacement du LEX au KVD (possibilité B) que pour les activités dans le KVD. Comme le montre ce schéma, ce n'est pas correct car il est également possible que le technicien se déplace directement de son point de départ au KVD (possibilité C).
53. Cela signifie que la fréquence d'occurrence de la possibilité B est surestimée dans le modèle de coûts. L'IBPT déterminera cette fréquence en multipliant la fréquence des activités dans le KVD par la fréquence des activités dans le LEX¹⁷.
54. Étant donné que la fréquence de déplacement pour la possibilité B peut désormais être déterminée séparément au §53, la fréquence de déplacement pour la possibilité A peut être calculée en soustrayant la fréquence de déplacement pour la possibilité B de la fréquence des activités dans le LEX.

¹⁶ Il s'agit d'une simplification qui ne tient pas compte d'une activation/migration d'un service SDSL étant donné que plusieurs combinaisons de déplacement sont possibles à cet effet.

¹⁷ L'IBPT ne le fait pas pour l'activation/la migration des services SDSL.

55. Outre les frais de déplacement vers le LEX et le KVD, il est également possible que le technicien se rende directement de son point de départ chez le client final¹⁸ (possibilité D). Cette possibilité n'a pas été incluse dans les modèles de coûts, ce qui signifie que la fréquence des déplacements vers le LEX et le KVD pourrait être surestimée.
56. [Confidentiel], l'IBPT a tout de même procédé à une estimation de cette fréquence de déplacement dans le projet de décision.
57. Lorsque l'on additionne le nombre d'activités de jumpering dans le KVD et le LEX (sur le MDF et le DSLAM), il est possible de comparer cette somme au nombre total d'ordres de travail :
 - 57.1. Si la somme est supérieure au nombre total d'ordres de travail, cela signifie qu'il y a des ordres de travail pour lesquels il y a du jumpering tant dans le KVD que sur le MDF/DSLAM.
 - 57.2. Si la somme est inférieure au nombre total d'ordres de travail, cela signifie que certains ordres de travail ne nécessitent pas de jumpering (et donc que le technicien se rend directement chez le client final).
58. Après avoir analysé les données, l'IBPT a constaté que cela pouvait effectivement se produire : la fréquence d'occurrence de cette possibilité peut atteindre [0-10]%, selon l'estimation décrite ci-dessus. Ce chiffre constitue en outre une valeur minimale et pourrait même être supérieur si, au cours du même mois, il y a des ordres de travail comportant plusieurs opérations de jumpering.
59. Il convient de remarquer que, même durant les mois où la somme des opérations de jumpering est supérieure au nombre total d'ordres de travail, il peut également y avoir des ordres de travail pour lesquels le technicien se rend directement chez le client final, mais les chiffres exacts ne peuvent pas être déterminés sur la base des données brutes de Proximus.
60. Dans sa réaction à la consultation, Edpnet déclare que cette fréquence de déplacement est sous-estimée. Sur la base des chiffres de ses propres techniciens concernant les commandes exécutées entre mai 2019 et octobre 2019, Edpnet propose une fréquence de déplacement de [15-25]%. L'IBPT a vérifié ces données brutes d'Edpnet et constate que, contrairement aux données brutes de Proximus, elles permettent en effet de mesurer le nombre de déplacements directement chez le client. Selon l'IBPT, il n'y a pas non plus de raison objective pour qu'un technicien d'Edpnet se déplace plus ou moins souvent directement chez le client final.
61. Suite aux modifications apportées aux §53 et §54, le modèle de coûts prend désormais en compte la possibilité d'un déplacement directement chez le client final. Auparavant, la somme des possibilités A, B et C contenues dans la « Figure 1 : aperçu des différentes possibilités de déplacement » était toujours de 100 %. Suite au calcul corrigé, la somme est désormais inférieure à 100 %, le solde correspondant à la fréquence de déplacement directement chez le client. Les valeurs obtenues pour la possibilité D peuvent désormais être appréciées au regard des valeurs obtenues d'Edpnet.

¹⁸ Ceci ne concerne évidemment que les modèles de coûts avec une visite chez le client final.

62. Pour le déplacement directement chez le client final, la fréquence de déplacement calculée pour le Bitstream VDSL2 est de [15-25]% pour les activations et de [30-40]% pour les migrations. La moyenne pondérée de ces chiffres est de [15-25]%, ce qui se situe dans la lignée de la valeur de [15-25]% calculée sur la base des données d'Edpnet.

63. L'IBPT constate donc que la fréquence de déplacement calculée pour un déplacement directement chez le client final se situe dans la lignée de la valeur de référence d'Edpnet. L'IBPT continuera donc à utiliser ces fréquences de déplacement pour déterminer les tarifs finaux.

5.2. Le modèle de coûts de la redevance de location mensuelle « Enhanced » et « Premium » « ISLA Repair »

64. Le modèle de coûts concernant le « Enhanced » et « Premium » « ISLA Repair »¹⁹ décrit de manière univoque les moyens supplémentaires que Proximus doit prévoir pour pouvoir fournir ces services. Le coût de cette opération sur une base annuelle est réparti sur le nombre de tickets helpdesk créés sur une base annuelle, converti en un coût mensuel par ligne.
65. Dans sa réaction à la consultation, Proximus compare la valeur de la redevance de location ISLA Repair, fixée en 2005/2006 à 8,74 EUR par mois, à la valeur qu'elle propose désormais, à savoir 12 EUR par mois. Selon Proximus, cette augmentation n'est pas surprenante étant donné que ce tarif n'a pas été indexé.
66. L'IBPT est d'accord, mais tient néanmoins à formuler une remarque concernant la comparaison entre la valeur 2005/2006 et la valeur qui est désormais proposée. L'IBPT note que le modèle de coûts de 2005/2006 se base sur une hypothèse de [confidentiel] tickets par mois sur [confidentiel] lignes ISLA, ce qui donne un pourcentage de [0-10]%. Dans le modèle de coûts actuel, qui utilise les données réelles²⁰ de 2015, [confidentiel] tickets sont utilisés par mois sur [confidentiel] lignes ISLA, ce qui donne un pourcentage de [0-10]%. Selon l'IBPT, il est donc logique qu'un pourcentage de réparation inférieur entraîne un coût inférieur pour ce service. Selon l'IBPT, il est donc plausible, compte tenu des données réelles, que l'on obtienne en 2015 une redevance de location ISLA Repair inférieure à celle de 2005 plus indexation.
67. Proximus précise également que, étant donné qu'il s'agit d'une redevance de location, la totalité des allocations pour absence, formation et pauses doit être prise en compte.
68. L'IBPT renvoie au Chapitre 6. Les « Hourly Man Costs » pour le traitement de cette allocation.
69. L'IBPT n'apporte pas d'autres modifications à ce modèle de coûts.

5.3. Le modèle de coûts SNA

5.3.1. Introduction

70. Le modèle de coûts des « Small Network Adaptations » a considérablement changé par rapport à la version précédente.
71. Dans la version actuelle de ce modèle de coûts, plus aucune tâche n'est exécutée sur le terrain (« on the field ») par un technicien interne de Proximus, mais un coût unique « All-in Provisioning » est ajouté, qui inclut toutes les opérations effectuées sur le terrain par le sous-traitant externe. Le modèle de coûts contient encore quelques opérations exécutées par des travailleurs de Proximus, telles que le helpdesk et l'assistance administrative.
72. Chaque sous-traitant externe a convenu avec Proximus d'un coût fixe pour l'exécution de SNA dans sa région. Le coût « All-in Provisioning » est déterminé par une moyenne pondérée des

¹⁹ Pour la définition des deux services, l'IBPT se réfère à l'annexe correspondante de l'offre de référence Proximus.

²⁰ Donc pas de suppositions, comme dans le modèle de coûts de 2005/2006.

différents coûts des sous-traitants, le facteur de pondération étant le nombre de SNA réalisées par chaque sous-traitant.

73. Des coûts fixes non spécifiques à Proximus, tels que les coûts de demande de plans de rue, les coûts de demande d'excavations, etc. viennent s'ajouter à ce modèle de coûts.

5.3.2. Analyse

5.3.2.1. Application de l'IT markup

74. L'IT markup, utilisé comme dernier facteur dans le modèle de coûts, inclut les coûts des logiciels et des outils informatiques nécessaires à l'exécution des différentes activités d'un modèle de coûts.
75. Étant donné que ce modèle de coûts comprend un coût pour les activités exécutées par des sous-traitants, il n'est pas approprié, selon l'IBPT, d'y appliquer également cet IT markup. En effet, le coût que Proximus a négocié avec le sous-traitant inclut tous les coûts que le sous-traitant consacre à ses propres systèmes informatiques. Proximus elle-même ne supporte pas de coûts informatiques qui doivent être pris en compte pour l'exécution d'activités par ses sous-traitants.
76. Dans le projet de décision, le modèle de coûts a donc été modifié de manière à ce que l'IT markup ne soit appliqué qu'aux coûts liés à des activités encore exécutées par le personnel interne de Proximus.
77. Dans sa réaction à la consultation concernant le projet de décision, Proximus montre comment ses sous-traitants utilisent les mêmes systèmes IT que ceux de ses propres techniciens, par exemple pour la distribution et le suivi d'ordres de travail, la recherche d'informations techniques pertinentes ou l'utilisation de la plateforme IBK.
78. L'IBPT est d'accord et appliquera donc également un IT markup sur ce coût pour les sous-traitants.

5.3.2.2. Conversion de la redevance unique SNA en une allocation mensuelle

79. Dans le projet de décision, l'IBPT a demandé si la redevance unique SNA devait être convertie en une allocation mensuelle. Plusieurs opérateurs ont répondu à cette question :
- **Destiny** a répondu par la négative ; un tarif mensuel s'avérerait moins avantageux sur le plan budgétaire que via l'OTF, eu égard au nombre de commandes actuelles nécessitant une SNA.
 - **Colt** a répondu par la négative mais n'a pas donné d'autres arguments.
 - **Proximus** a répondu positivement mais formule quelques remarques concernant la méthode de calcul.

- **Orange Belgium** a répondu par la négative. Selon eux, aucun tarif de raccordement ne devrait être facturé étant donné que cela bénéficie entièrement à Proximus.
- **Telenet** ne se montre ni positive ni négative, mais propose une méthode de calcul alternative dans laquelle seuls les nouveaux raccordements seraient inclus dans un tarif mensuel, étant donné que les opérateurs, qui ont déjà beaucoup investi, risquent de payer deux fois le prix pour le raccordement : une fois par le passé via le tarif SNA et une nouvelle fois à l'avenir via le tarif mensuel. Telenet précise en outre qu'en raison de la limitation géographique prévue par l'analyse de marché relative à la large bande, il risque d'y avoir beaucoup moins de nouveaux raccordements xDSL, de sorte que le tarif mensuel sera supérieur à un coût unique.

L'IBPT a comparé l'impact de cette méthode de calcul alternative avec la méthode de calcul proposée dans le projet de décision. Étant donné que seul le nombre de nouveaux raccordements est pris en compte, l'allocation mensuelle se situera entre 5 et 6 EUR, ce qui est nettement supérieur à l'allocation proposée dans le projet de décision. L'impact par opérateur dépend donc fortement du nombre de raccordements qu'ils effectuent par an, mais dans l'ensemble, on peut dire que le coût total pour les opérateurs alternatifs augmentera par rapport à la méthode de calcul proposée dans le projet de décision. La méthode de calcul de Telenet n'est donc pas retenue.

- **Edpnet** se montre positive. Edpnet constate toutefois que la faisabilité commerciale de ses profils VDSL les moins chers est mise sous pression en raison du tarif mensuel. Mais la marge sur les autres produits est suffisante pour absorber le tarif mensuel et en raison de la suppression du tarif SNA significatif, ils y voient une bonne analyse de rentabilisation (« business case »).
 - **Belgian Telecom** se montre également positive. Elle considère le tarif SNA unique élevé comme un obstacle pour attirer de nouveaux clients.
 - **WIN** se montre négative. En raison de leur faible nombre de SNA par an, elle estime qu'elle devra dépenser davantage en raison du tarif mensuel. En outre, elle fait valoir qu'il n'est pas correct qu'elle ait à supporter les coûts SNA d'autres opérateurs qui se trouvent dans un autre segment de marché où un plus grand nombre de SNA ont lieu.
80. L'IBPT constate que les avis sont très partagés. En général, les opérateurs alternatifs actifs sur le marché non résidentiel se montrent plutôt négatifs, alors que les opérateurs actifs sur le marché des consommateurs se montrent plutôt positifs.
81. Après une évaluation interne des différents avantages et inconvénients, l'IBPT propose d'introduire une allocation mensuelle, selon la méthode de calcul proposée dans le projet de décision.
82. En effet, selon l'IBPT, ces frais de raccordement peuvent être considérés comme des extensions/améliorations du réseau et présentent donc davantage de similitudes avec une allocation mensuelle qu'avec une redevance unique. Une motivation supplémentaire est qu'en ajoutant une allocation en plus de la redevance de location, l'on donne un signal « buy or build » plus correct pour la construction d'un nouveau réseau par un opérateur alternatif.

83. La mise en œuvre automatique de toutes les SNA détectées signifie également qu'il n'y aura plus de discussions concernant la facturation ou d'autres aspects opérationnels et que les opérateurs alternatifs n'auront plus à investir des ressources pour essayer éventuellement d'éviter les SNA détectées.
84. L'IBPT comprend que cette modification peut avoir un impact potentiellement négatif sur certains opérateurs. Toutefois, l'IBPT souligne également qu'en introduisant une allocation mensuelle, toutes les SNA seront exécutées par Proximus, ce qui n'entraînera plus le refus de clients en raison des coûts SNA uniques élevés. Ce projet de décision introduira en outre des nouveautés supplémentaires, telles que l'activation à distance moins chère et le contrat de niveau de service amélioré (« Enhanced SLA ») moins cher, qui, selon l'IBPT, auront un impact positif sur l'ensemble du secteur des télécommunications.

5.3.2.3. Calcul de l'allocation mensuelle

85. Le projet de décision propose une méthode de calcul simple, dans laquelle l'allocation mensuelle pour les SNA est déterminée sur la base du coût total de toutes les SNA détectées (Proximus et opérateurs alternatifs) au cours de l'année 2018, réparti sur le nombre total de paires de cuivre²¹ actives de Proximus et des opérateurs alternatifs.
86. Cette allocation s'appliquerait alors à toutes les paires de cuivre des opérateurs bénéficiaires, mais en revanche la redevance unique SNA serait totalement supprimée.
87. Un opérateur fait encore remarquer à juste titre que le but ne peut pas être que Proximus récupère, par le biais de l'allocation mensuelle, les SNA qu'elle effectue actuellement gratuitement, entre autres dans le cadre du projet « vectoring in ADSL frequencies », puisqu'il s'agit d'une migration obligatoire. Ces SNA ont dès lors été retirés du calcul.
88. L'IBPT introduit en outre une correction supplémentaire dans le calcul du coût de l'aide locale et nationale aux sous-traitants. L'IBPT est d'avis qu'il faut également tenir compte du fait que le nombre de SNA a diminué entre 2015 et 2018. En conséquence, l'aide fournie aura également diminué. L'IBPT ajoutera donc un facteur de correction lié à la diminution du nombre de SNA. L'IBPT tient à préciser que ce coût sera également indexé.

5.4. Le modèle de coûts « Useless End-User Visit »

89. Ce modèle de coûts décrit les différentes étapes que le technicien de Proximus doit exécuter dans le cadre d'une « Useless End-User Visit ». La structure du modèle de coûts est identique à la version précédente et ne contient qu'une mise à jour des données brutes.
90. L'IBPT n'apporte pas d'autres modifications à ce modèle de coûts.

²¹ Ces chiffres sont publiés deux fois par an par la Commission européenne sur <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/connectivity>, section « Broadband indicators ».

5.5. Le modèle de coûts « Wrongful Repair Request »

91. Ce modèle de coûts décrit les différentes étapes que le technicien de Proximus doit exécuter dans le cadre d'une « Wrongful Repair Request ».
92. Le modèle de coûts est en fait constitué de 3 activités consolidées : « helpdesk », « dispatching » et « field intervention ». Pour chaque activité, une durée est fixée, par service de gros, par un expert de Proximus : cette durée n'est donc pas définie sur la base de données brutes. Les données brutes sont néanmoins utilisées pour déterminer, par exemple, le nombre de tickets « repair » nécessaires pour une intervention sur le terrain (« field intervention ») ou la manière dont la distribution par type de produit doit être calculée.
93. Chaque activité est attribuée à un type de travailleur qui l'exécutera. L'activité de helpdesk pour les services BROBA et WBA est attribuée à un autre travailleur appartenant à une [confidentiel] à celle des services BRUO RC et BRUO SP. Cette distinction n'est pas faite pour les autres activités.
94. Bien que l'IBPT ne puisse pas vérifier la durée de chaque activité séparément, cette vérification peut être effectuée pour la durée totale d'un « repair ticket ». [Confidentiel]
95. Pour les services de gros BRUO RC, BRUO SP, BROBA et WBA, des coûts sont calculés pour une « Wrongful Repair Request ». La moyenne pondérée de ces 4 coûts est calculée afin d'obtenir un coût final.
96. L'IBPT n'apporte pas d'autres modifications à ce modèle de coûts.

Chapitre 6. Les « Hourly Man Costs »

6.1. Introduction

97. Dans ce modèle de coûts, les « Hourly Man Costs » (HMC) sont définis pour les différents types de travailleurs de Proximus. La manière dont ces coûts sont déterminés n'a pas changé par rapport à la version précédente.
98. Une nouveauté est qu'un nouveau type fictif de technicien est défini, dont le HMC est composé en partie d'un technicien de Proximus et en partie d'un sous-traitant. Ce technicien hybride est affecté à toutes les activités « on field » dans les différents modèles de coûts.
99. La partie du HMC attribuée au sous-traitant est déterminée sur la base du total des coûts comptables fixé par Proximus pour les sous-traitants et est répartie sur le nombre total d'unités de temps de « dispatch » pour les sous-traitants. La part de ce HMC attribuée au technicien de Proximus est définie de manière traditionnelle (comme pour les autres types de travailleurs). Une moyenne pondérée de ces deux HMC est calculée sur la base du nombre respectif d'unités de temps « on field » exécutées.
100. À la section 6.2. , l'IBPT procédera à une analyse de la méthode de calcul proposée pour les HMC et identifiera certains points d'attention. Ensuite, dans la section 6.3. , deux méthodes de détermination des HMC seront proposées et un choix sera proposé afin de déterminer les valeurs finales. Ces valeurs seront alors encore indexées à la section 6.4. .

6.2. Analyse

101. Avant d'aborder les adaptations proposées au modèle de coûts HMC, l'IBPT tient à faire une analyse des différents tarifs HMC.

6.2.1. Évolution du salaire horaire de base

102. Comme déjà expliqué plus haut, les salaires horaires des différents types de travailleurs de Proximus ont un impact considérable sur les coûts OTF finaux. Une évolution est maintenant esquissée concernant le HMC utilisé dans les modèles de coûts précédents et du HMC proposé dans les nouveaux modèles de coûts. Cette évolution sera confrontée aux chiffres externes.
103. Dans le modèle de coûts, un salaire horaire de base moyen est d'abord calculé pour un travailleur des services d'assistance, sur la base du total des coûts salariaux dépensés.

	HMC utilisé pour 2009 dans le modèle de coûts « BROBA rental fee 2008 »	HMC proposé en 2014
Salaire horaire de base moyen	[25-50] EUR par heure	[25-50] EUR par heure

Tableau 1 : Aperçu du salaire horaire dans le modèle de coûts

104. Dans le projet de décision, l'IBPT a proposé de comparer l'augmentation du salaire horaire de base avec l'indice du coût de la main-d'œuvre²². Après une évaluation des paramètres de cet indice, l'IBPT décide d'abandonner cette comparaison. L'indice du coût de la main-d'œuvre montre en effet l'évolution du coût moyen de la main d'œuvre par heure pour chaque activité économique. Cet indice prend également en compte, entre autres, les revenus extraordinaires tels que les heures supplémentaires et les versements supplémentaires tels que les treizième ou quatorzième mois, les indemnités de vacances ou pécules de congé, primes d'intéressement aux bénéficiaires, autres paiements uniques et parts sociales. Étant donné que ces composantes ne font pas partie du salaire horaire de base²³, un indice différent devrait également être utilisé selon l'IBPT.
105. L'IBPT propose d'utiliser l'indice santé²⁴ pour analyser l'évolution du salaire horaire de base. Comme expliqué sur le site Internet de StatBel, cet indice sert de base, entre autres, à l'indexation des pensions, des prestations sociales et de certains salaires et traitements.

	01/2009	12/2014	12/2019
Indice santé	111,45	121,25	131,86

Tableau 2 : Évolution de l'indice santé

106. L'IBPT constate donc que cet indice a augmenté de 8,79 %, ce qui est inférieur à l'augmentation de [10-20]% du salaire horaire de base sur la période 2009-2014.
107. Après une analyse plus détaillée des données utilisées pour déterminer ce salaire horaire de base, l'IBPT constate que les coûts salariaux des collaborateurs de Proximus pour « Mobile » et « ICT » sont inclus. Comme l'IBPT l'écrira au §155, les unités opérationnelles mobile et fixe ont été fusionnées en 2010. Comme on le verra plus loin dans la présente décision, Proximus ne peut pas faire de distinction entre les coûts des différentes unités opérationnelles et l'IBPT peut dès lors difficilement juger si les données comptables peuvent être utilisées pour déterminer l'overhead et l'IT markup. Toutefois, en vue de la détermination du salaire horaire de base, il est néanmoins possible de faire cette distinction en excluant les plateformes « Mobile », « ICT » et « Other »²⁵ du tableau croisé dynamique.
108. L'IBPT calcule ainsi un salaire horaire de base de [25-50] EUR par heure en 2014, soit une augmentation de [5-15]% par rapport au salaire horaire de base de 2009, ce qui est comparable à l'augmentation de l'indice santé sur la même période.

6.2.2. Évolution du salaire horaire des différents types de travailleurs de Proximus dans le modèle de coûts

109. Le modèle de coûts utilise ensuite le salaire horaire de base pour calculer un salaire horaire spécifique pour chaque type de travailleur de Proximus : un travailleur responsable du support helpdesk recevra ainsi un salaire horaire différent de celui d'un technicien. Cette subdivision se fait sur la base d'un coefficient sur le salaire horaire de base.

²²<https://statbel.fgov.be/fr/themes/indicateurs-conjoncturels/emploi/indice-du-cout-de-la-main-doeuvre#figures>

²³ Un certain nombre de ces composantes sont comptées en plus du salaire horaire de base dans une étape ultérieure.

²⁴ <https://statbel.fgov.be/fr/themes/prix-la-consommation/indice-sante>

²⁵ Selon Proximus, cela est lié à de nouvelles activités dans la consolidation de la plateforme mobile et ICT.

110. En plus de ce coefficient, le salaire horaire de base est majoré de coûts supplémentaires :
- une indemnité exprimée en pourcentage du travail effectif pour les absences, le temps consacré à la formation, les pauses prévues, etc. ;
 - un bonus collectif ;
 - un coût pour l'utilisation d'outils/de matériel/de véhicules ;
 - un coût pour l'utilisation des bâtiments (le coût « Buiding Space ») ;
 - un coût pour l'overhead.
111. Cela donne un salaire horaire par type de travailleur qui inclut également les coûts pertinents : ces salaires horaires sont désormais utilisés dans le modèle de coûts pour calculer le coût par activité. L'évolution de ces salaires horaires²⁶ est donnée ci-dessous :

	HMC utilisé pour 2009 dans le modèle de coûts « BROBA rental fee 2008 »	HMC proposé en 2014
Technicien PXS	[25-50] EUR par heure ²⁷	[50-75] EUR par heure ²⁸
Helpdesk PXS	[25-50] EUR par heure ²⁹	[50-75] EUR par heure ³⁰

Tableau 3 : Aperçu du HMC

112. Il s'agit d'une augmentation de [25-35]% pour le technicien³¹ et de [45-55]% pour le collaborateur helpdesk en cinq ans. Comme l'explique l'IBPT au §104, l'indice du coût de la main d'œuvre³² ne peut pas être utilisé pour analyser l'évolution du salaire horaire de base mais, selon l'IBPT, cet indice peut néanmoins être utilisé pour comparer les salaires horaires finaux étant donné qu'il inclut tous les extras tels que les primes. L'indice du coût de la main d'œuvre pour le secteur « Industrie » et les « Services administratifs et de support » est indiqué ci-dessous (2012 = 100).

²⁶ Les salaires horaires considérés n'incluent pas les coûts d'utilisation des véhicules et des outils de réseau.

²⁷ Salaire horaire d'un technicien (ANS3). Ce salaire horaire est utilisé dans le modèle de coûts de 2008 pour toutes les opérations effectuées sur le terrain dans les différents modèles de coûts.

²⁸ Salaire horaire d'un technicien hybride (ANS2a + sous-traitant). Ce salaire horaire est utilisé dans les nouveaux modèles de coûts pour toutes les opérations effectuées sur le terrain dans les différents modèles de coûts.

²⁹ Salaire horaire d'un collaborateur helpdesk (ANS2a) Ce salaire horaire est utilisé dans le modèle de coûts de 2008, notamment pour les activités de helpdesk dans les différents modèles de coûts.

³⁰ Salaire horaire d'un collaborateur helpdesk (ANS2a) Ce salaire horaire est utilisé dans les nouveaux modèles de coûts modèle, notamment pour les activités de helpdesk dans les différents modèles de coûts.

³¹ L'augmentation du HMC d'un technicien est moins importante que celle du collaborateur helpdesk étant donné que [confidentiel] de ce HMC comprennent un coût pour les techniciens externalisés, qui n'est pas influencé par les coûts supplémentaires spécifiques à Proximus.

³² <https://statbel.fgov.be/fr/themes/indicateurs-conjoncturels/emploi/indice-du-cout-de-la-main-doeuvre#figures>

	Q1-2009	Q4-2014
Industrie (C)	90,00	103,02
Services administratifs et de soutien (N)	90,11	102,67

Tableau 4 : Aperçu de l'indice du coût de la main-d'œuvre

113. Nous constatons ici une augmentation de 14 % à 15 % sur une période de 5 ans, ce qui est nettement inférieur à l'augmentation du salaire horaire proposée par Proximus.
114. Dans sa réaction à la consultation, Proximus est d'avis que le tarif 2009 du technicien PXS à comparer est le tarif de 25-50 EUR par heure pour un collaborateur de la catégorie ANS2a. L'IBPT n'est pas d'accord avec cela, car le tarif d'un collaborateur de la catégorie ANS3 est effectivement utilisé dans les modèles de coûts pour déterminer le tarif final des diverses redevances uniques. La modification artificielle d'une catégorie, qui n'a été envoyée que par Proximus, ne doit pas avoir d'influence sur la comparaison des tarifs horaires utilisés dans les modèles de coûts. L'IBPT est donc d'avis qu'il convient de comparer les salaires horaires effectivement utilisés pour les techniciens, qui exécutent les mêmes tâches dans les deux modèles de coûts. Les tarifs utilisés dans le Tableau 3 : Aperçu du HMC pour 2009 semblent donc corrects pour l'IBPT.
115. Cependant, l'IBPT ne voit aucune raison pour laquelle l'augmentation du HMC pour les techniciens et les collaborateurs helpdesk serait nettement supérieure à l'indice du coût de la main-d'œuvre.
116. L'IBPT va maintenant analyser plus en détail certains éléments de coût du §110 des HMC.

6.2.2.1. L'allocation pour absence, formation et pauses

117. Comme l'IBPT l'a fait remarquer au §110, une allocation pour absence, formation et pauses a été ajoutée au calcul des différents HMC des travailleurs de Proximus exerçant des activités dans le contexte des redevances uniques dans le nouveau modèle de coûts par rapport au modèle de coûts NGN/NGA de 2011.
118. Cette allocation pour absence, formation et pauses n'a été utilisée que dans le modèle de coûts NGN/NGA pour calculer les HMC des travailleurs de Proximus dans le cadre du modèle de coûts concernant le réseau d'accès.

La raison pour laquelle cette allocation a été exclue du calcul du HMC pour les diverses activités de redevance unique a déjà été évoquée à l'annexe D de la décision du Conseil de l'IBPT du 13 janvier 2015 concernant la tarification de l'offre « Wholesale Multicast » et du transport Ethernet pour les offres « BROBA » et « WBA VDSL2 »³³ (l'IBPT souligne) :

Le taux de non-productivité a été modifié suite à la consultation du modèle sur la base des données fournies par Belgacom. Il convient de noter que ce taux de non-productivité ne s'applique pas aux redevances uniques ou aux activités de co-

³³ Cette décision a été communiquée à Proximus le 14 janvier 2015.

localisation car elles sont imputées aux OLO sur la base du travail effectué, et non sur la base du personnel employé.

119. Les redevances uniques sont en effet facturées directement aux opérateurs bénéficiaires ; les opérateurs bénéficiaires ne devraient payer que pour le temps d'activité réellement consacré par les travailleurs de Proximus dans le cadre de la réception de la redevance unique commandée.
120. Cela contraste avec le HMC utilisé dans le modèle de coûts NGN/NGA, où les coûts des travailleurs de Proximus pour la maintenance du réseau devraient effectivement inclure une indemnité pour absence, formation et pauses.
121. Dans sa réaction à la consultation, Proximus indique que ces types de coûts ne peuvent pas être considérés comme inutiles et inefficaces. Selon Proximus, un opérateur efficace prévoira des formations et des pauses pour le personnel et ne peut pas empêcher celui-ci de tomber malade.

6.2.2.2. La prime collective et le coût d'utilisation des outils/du matériel/des véhicules

122. Dans le modèle de coûts, divers coûts tels que les primes collectives et les voitures-salaires sont regroupés sous « other relevant costs ». Ces coûts sont ensuite répartis soit sur la base des ETP, soit sur la base des coûts salariaux des différentes unités opérationnelles. Sur la base de cette répartition, on détermine un pourcentage qui est appliqué au salaire horaire de base.
123. En raison d'une erreur dans la formule, tous les ETP de l'unité opérationnelle Service Delivery Engine (SDE) n'ont pas été inclus dans les différentes formules de répartition de ces coûts. Cette formule a été adaptée de manière à ce que le nombre total d'ETP corresponde à la valeur utilisée à cet effet à d'autres endroits du modèle de coûts.
124. L'IBPT a également noté que dans la détermination du pourcentage pour les « utility vehicles » (qui n'est appliqué qu'au salaire horaire de base des techniciens), les coûts de « transportation » et des « industrial clothing » ont été inclus. Puisque, selon le tableau de répartition, les coûts de « transportation » sont basés sur les ETP, ces coûts ne devraient pas être répartis uniquement entre les techniciens, mais plutôt entre le nombre total de collaborateurs. Les coûts des « industrial clothing » peuvent continuer à être répartis entre les techniciens.

6.2.2.3. Les coûts de « Building Space »

125. Comme nous l'avons déjà mentionné au Chapitre 8. Analyse des coûts d'overhead et d'IT, l'IBPT émet également des réserves quant à la possibilité d'utiliser les données du modèle des coûts « IT » et « Overhead », qui influencent également la détermination des tarifs HMC. Par exemple, les coûts³⁴ de « Building space per network HMC hour » passe de [0-25] EUR par heure dans le modèle de coûts NGN/NGA à [0-25] EUR par heure en 2014, soit une

³⁴ Le coût de « Building space for overhead staff » passe également de [0-25] EUR par heure à [0-25] EUR par heure, soit une augmentation de [20-30] %.

augmentation de [25-35]% sur 5 ans³⁵. Le coût de « Building space for overhead staff » passe de [0-25] EUR par heure à [0-25] EUR par heure, soit une augmentation de [15-25]% sur 5 ans. Le coût des «Allocated overheads per network hour » passe de [0-25] EUR par heure à [0-25] EUR par heure, soit une augmentation de [10-20]% sur 5 ans.

126. L'IBPT a demandé à Proximus d'expliquer cette augmentation. Proximus confirme que les chiffres utilisés en 2014 incluent à la fois les activités fixes et mobiles et que la méthode de calcul du modèle de coûts est restée inchangée³⁶. Proximus précise également ce qui suit :

126.1. Les coûts opérationnels d'« Office Space overhead » (c.-à-d. le « Building OPEX ») ont augmenté de [0-10]% en 5 ans, ce qui est inférieur à l'augmentation de 8 % de l'indice des prix des logements résidentiels sur la même période.

L'IBPT fait remarquer que les frais de location, qui font partie du Building OPEX, ont diminué de [confidentiel] à [confidentiel] en 2014. Selon Proximus, cela est dû au fait que le chiffre de 2014 ne prend en compte que les bâtiments contenant des espaces de bureau³⁷. L'IBPT signale donc également que les coûts pour l'électricité sont passés de [confidentiel] à [confidentiel] en 2014. Selon l'IBPT, cela est contre-intuitif : si l'on utilise moins d'espace (en ne prenant en compte que les bâtiments comportant des bureaux), il semble raisonnable de supposer que les coûts de l'électricité n'augmenteraient pas en valeur absolue³⁸. L'augmentation du prix de l'électricité par kWh ne peut pas justifier suffisamment cette augmentation des coûts de l'électricité.

126.2. Selon Proximus, une réduction de la surface du personnel (de [confidentiel] m² à [confidentiel] m²) ne signifie pas nécessairement une réduction des coûts unitaires étant donné que le « Building OPEX » comprend de nombreux coûts fixes tels que les sanitaires, les installations d'eau et d'électricité, l'éclairage, les installations de chauffage et de climatisation, les couloirs, la sécurité des portes, le service de garde, les infrastructures de restauration...

L'IBPT n'est pas d'accord avec cette déclaration. [Confidentiel]. À long terme, on peut supposer qu'un opérateur efficace s'adaptera à ce changement de situation.

127. Comme l'IBPT l'expliquera plus en détail, cela pourrait être dû au fait que les chiffres utilisés dans le nouveau modèle de coûts comprennent à la fois les activités fixes et mobiles. Selon l'IBPT, le fait que l'augmentation du « Building space for overhead staff » diffère de l'augmentation du « Building space per network HMC hour » peut montrer que l'utilisation des données comptables des activités fixes et mobiles réunies semble fausser les résultats dans les modèles de coûts.

128. L'IBPT note également que Proximus propose de modifier le tarif horaire pour le collaborateur de Proximus qui se rend sur place pour établir un cahier des charges sur le domaine privé de 60,89 EUR à 68,59 EUR par heure. Dans sa réaction à la consultation, Proximus explique que des frais de déplacement devraient être ajoutés au tarif de 60,89 EUR par heure de 2011 et non au tarif de 68,59 EUR. En effet, cela ne permet pas de comparer les deux tarifs. Proximus

³⁵ Le modèle de coûts NGN/NGA a été élaboré sur la base des données du système de comptabilisation des coûts de 2009.

³⁶ En d'autres termes, le modèle de coût n'effectue pas de répartition des coûts entre les activités fixes et mobiles.

³⁷ Les bâtiments sans espaces de bureau n'ont donc pas été pris en compte.

indique également qu'elle applique actuellement un tarif de 66,00 EUR (sans les frais de déplacement) dans Retail pour l'établissement d'un cahier des charges pour des travaux sur le domaine privé.

6.3. Détermination des HMC

129. L'IBPT voit 2 options pour déterminer les HMC définitifs :

- 129.1. Dans la première option, l'allocation pour absence, formation et pauses est adaptée pour ne prendre en compte que la formation et les pauses. L'IBPT utilise à cet effet un pourcentage de [0-10]%, déterminé sur la base des déclarations de Proximus³⁹ concernant le modèle de coûts NGN/NGA. L'IBPT maintient ainsi sa position selon laquelle les opérateurs bénéficiaires ne devraient payer que pour le temps d'activité réellement consacré par les travailleurs de Proximus dans le cadre de la réception de la redevance unique commandée, mais il serait alors d'accord pour que la formation et les pauses contribuent à une réception efficace des redevances uniques.

En outre, l'IBPT n'utilisera pas de valeurs basées sur les données comptables qui incluent à la fois les activités fixes et mobiles et qui ne peuvent être réparties de manière simple. Il s'agit des « Building space per network HMC hour », « Building space for overhead staff » et « Allocated overheads per network hour ». Pour déterminer ces valeurs, l'IBPT se basera sur les valeurs du modèle de coûts NGN/NGA et les indexera.

Pour les biens immobiliers situés sur le territoire belge, l'indice santé⁴⁰ doit être utilisé pour l'indexation des loyers. L'IBPT utilisera donc cet indice dans le modèle de coûts pour indexer les différentes valeurs du modèle de coûts NGN/NGA⁴¹.

L'IBPT n'indexera que les trois valeurs fixes énumérées ci-dessus. À ces trois valeurs fixes s'ajoutent différents pourcentages, tels qu'un pourcentage pour la prime collective ou l'utilisation de véhicules. Ces pourcentages sont également déterminés sur la base des frais de comptabilité de Proximus, qui couvrent à la fois les activités fixes et mobiles. Idéalement, ces coûts seraient répartis entre les activités fixes et mobiles et seuls les coûts fixes seraient utilisés pour déterminer ces pourcentages, mais comme l'IBPT l'écrira au §164, il n'y a pas de clé de répartition disponible pour ce faire. L'IBPT pourrait choisir d'utiliser les mêmes pourcentages que dans le modèle de coûts NGN/NGA de 2011 mais les différences semblent être minimes et l'IBPT choisit donc d'utiliser les pourcentages calculés à partir du modèle de coûts actuel.

La deuxième option consiste à utiliser les tarifs HMC approuvés de la décision « WBA VDSL2 one-time fee » du 2 décembre 2009. Ces chiffres sont multipliés par l'augmentation moyenne de 14,2 % de l'indice du coût de la main-d'œuvre selon les données de Statbel mentionnées au §112. En outre, ce chiffre est multiplié par

³⁹ Voir l'annexe à la lettre de Proximus du 5 mars 2012 constituant sa réponse à la consultation relative au modèle NGN/NGA.

⁴⁰ <https://statbel.fgov.be/fr/themes/prix-la-consommation/indexation-du-loyer#documents>

⁴¹ Étant donné que ce modèle de coûts utilise des valeurs de 2009, cette année servira de référence pour l'indexation.

un markup pour l'utilisation des véhicules et des outils de réseau⁴². Pour le calcul du HMC du technicien PXS, le degré d'externalisation est pris en compte.

130. Cela donne les résultats suivants⁴³ :

	HMC utilisé pour 2009 dans le modèle de coûts « BROBA rental fee 2008 »	HMC calculé pour 2014 selon l'option 1	HMC calculé pour 2014 selon l'option 2
Technicien PXS	[25-50] EUR par heure	[25-50] EUR par heure	[25-50] EUR par heure
Helpdesk PXS	[25-50] EUR par heure	[50-75] EUR par heure	[50-75] EUR par heure

Tableau 5 : Aperçu des HMC de 2014

131. Les différences entre les deux options sont minimes ; toutefois, le HMC pour le collaborateur helpdesk PXS est légèrement plus élevé dans l'option 1. Cela peut s'expliquer par le fait que l'approche de l'option 1 utilise encore des paramètres supplémentaires (voir §110) qui pourraient être plus élevés en 2014 qu'en 2009.
132. Toutefois, l'IBPT préfère utiliser l'option 1 puisque ce calcul tient compte de paramètres supplémentaires pour déterminer les HMC. L'IBPT appliquera donc les adaptations de l'option 1 au modèle de coûts HMC.

6.4. Indexation des salaires horaires

133. Dans sa réaction à la consultation, Proximus propose de continuer à indexer les salaires horaires sur la base de l'indice du coût de la main-d'œuvre jusqu'en 2019. Proximus souhaite également les indexer pour les années suivantes, sur la base d'une augmentation moyenne de [0-10]%. Selon Proximus, il n'y a pas de raison objective de ne pas prendre en compte l'augmentation des salaires horaires après 2014.
134. L'IBPT est d'accord avec ce raisonnement, mais souhaite limiter l'indexation à 2019. Une indexation n'est pas souhaitable à l'avenir pour l'IBPT car ce dernier s'attend à ce qu'un certain nombre de paramètres opérationnels, tels que le pourcentage de SNA, le nombre de déplacements directement chez le client ou l'introduction du tarif « Remote », aient un impact direct sur les coûts.

⁴² Le markup utilisé est le même que celui du modèle de coûts de l'option 1, soit [0-10]% pour le technicien et [0-10]% pour le collaborateur helpdesk.

⁴³ Là encore, les salaires horaires considérés n'incluent pas de coût pour l'utilisation des véhicules et des outils de réseau.

135. Proximus elle-même fait un certain nombre de déclarations dans son rapport annuel 2018⁴⁴, qui pourraient avoir un impact sur une révision future des redevances uniques :
- 135.1. « Nous pensons qu'en nous engageant pleinement dans la transition vers le numérique, nous pouvons rester pertinents et créer une offre de services plus personnalisée, tout en augmentant notre efficacité et en réduisant nos coûts internes » ;⁴⁵
- 135.2. « Dans les années à venir, Proximus va accélérer sa transformation et réduire encore sa structure de coûts afin de rester pertinente sur le marché et de maintenir les investissements nécessaires dans les réseaux (fibre optique, 5G), l'innovation et le contenu. Nous voulons ainsi réaliser des économies brutes supplémentaires de 240 millions d'euros d'ici 2022. » ;⁴⁶
- 135.3. « Proximus continuera à saisir les opportunités de réduction des coûts en rationalisant ses réseaux, son portefeuille de produits, ses plateformes, ses bâtiments et ses systèmes informatiques et en poursuivant la simplification, l'automatisation et la numérisation. » ;⁴⁷
- 135.4. « Proximus envisagera également la possibilité de réduire encore le nombre de travailleurs d'environ 1 900 personnes au cours des 3 prochaines années, conformément à la réduction prévue de la charge de travail ». ⁴⁸
136. Selon l'IBPT, il est donc plus approprié de revoir les modèles de coûts à l'avenir en utilisant les données brutes les plus récentes plutôt que d'appliquer une indexation automatique, qui ne tiendrait pas compte, par exemple, des améliorations de processus et des réductions de coûts prévues.
137. L'IBPT n'utilisera pas non plus l'indice du coût de la main-d'œuvre, mais l'indice santé, appliqué au salaire horaire de base. Les raisons pour lesquelles l'indice santé est l'indice adéquat ont déjà été mentionnées ci-dessus au §105. Cette question est également abordée dans la version confidentielle de l'annexe à la décision du Conseil de l'IBPT du 13 janvier 2015 concernant la tarification de l'offre «Wholesale Multicast» et du transport Ethernet pour les offres «BROBA» et «WBA VDSL2» : [Confidentiel].
138. Selon l'IBPT, seule l'inflation doit dès lors être prise en compte, ce que permet l'utilisation de l'indice santé. L'IBPT appliquera donc un pourcentage de 8,75 % à cet effet.

⁴⁴ <https://www.proximus.com/annualreport2018.html>

⁴⁵ Traduction libre de : « We believe that by fully embracing the shift to digital we can stay relevant and create a more personalized service offering, while increasing our efficiency and reducing our internal costs ».

⁴⁶ Traduction libre de « Over the coming years Proximus will accelerate its transformation, and further reduce its cost structure in order to continue to stay relevant in the market and maintain the needed investments in networks (fiber, 5G), innovation and content. As such we are targeting an additional gross saving of EUR240 million by 2022. »

⁴⁷ Traduction libre de « Proximus will continue to grasp cost-saving opportunities through the rationalization of its networks, product portfolio, platforms, buildings and IT systems and through further simplification, automation and digitalization. »

⁴⁸ Traduction libre de « Proximus will also consider the possibility of reducing further the number of employees by approximately 1,900 people in the next 3 years in line with the planned workload reduction. »

139. Voici alors le salaire horaire final :

HMC indexé jusqu'en 12/2019	
Technicien PXS	[50-75] EUR par heure
Helpdesk PXS	[50-75] EUR par heure

Tableau 6 : Aperçu des HMC de 2019

Chapitre 7. Analyse des coûts de main d'œuvre indirectement attribuables

7.1. Introduction

140. Les coûts en main-d'œuvre indirectement attribuables sont tous les coûts en matière de personnel pour les personnes prenant part aux activités BRxx/WBA mais pour lesquelles les heures consacrées ne sont pas (totalement) imputables à certaines redevance uniques. Cela concerne des aspects du helpdesk, du traitement des plaintes et leur escalade, de la coordination de demandes complexes émanant des OLO, de la mise à l'essai de nouveaux développements et du contrôle de la qualité, etc.
141. Ce « helpdesk overhead » est déterminé sur la base de la comptabilité de Proximus pour les coûts de main-d'œuvre de ces services, répartis par marché. Seuls les coûts liés aux services fournis sur les marchés régulés BRxx/WBA sont pris en compte afin d'obtenir un pourcentage de [0-10]% qui est multiplié par les coûts de main-d'œuvre directement imputables dans les différents modèles de coûts. Pour être précis : ce « helpdesk overhead » n'est même pas repris dans l'overhead « général ».

7.2. Analyse

7.2.1. Nouveau calcul du pourcentage de « helpdesk overhead »

142. Comme indiqué déjà ci-dessus, les coûts de main d'œuvre pertinents sont répartis uniformément sur les activités « one-time fee ». Cette méthode de calcul ne prend pas en compte le nombre réel d'activités « one-time fee » : par conséquent, les activités moins fréquentes engendrent les mêmes coûts de helpdesk que les activités plus fréquentes.
143. L'IBPT propose de baser le calcul du pourcentage du « helpdesk overhead » sur une moyenne pondérée par rapport au nombre d'activités « one-time fee » et non sur une moyenne normale.
144. Dans sa réaction à la consultation, Proximus déclare qu'elle n'est pas d'accord avec cette méthode de calcul. Selon Proximus, cette adaptation introduit un biais dans le calcul : par exemple, les commandes « Certified Technician » ont une part relativement faible en termes de volume, mais elles nécessitent un temps relativement important de la part du helpdesk.
145. L'IBPT reste d'avis qu'une répartition basée sur le volume est la méthode de calcul correcte. Comme expliqué au §141, le coût total de helpdesk est divisé par le nombre total d'activités « one-time fee » pour obtenir un coût de helpdesk par activité « one-time fee ». Ce coût est ensuite transformé en un pourcentage qui est directement appliqué dans les modèles de coûts des différentes activités « one-time fee ». Selon l'IBPT, il est logique que, puisque le volume des activités est pris en compte dans le calcul du coût par activité « one-time fee », l'affectation de ce coût aux différentes activités « one-time fee » soit également basée sur le volume : plus les activités « one-time fee » sont nombreuses, moins le coût de helpdesk par activité doit être élevé pour pouvoir récupérer la base de coûts totale.

146. En outre, si le volume n'était pas pris en compte, un calcul de vérification prenant en compte le coût de helpdesk pour l'ensemble des « one-time fees » ne correspondrait pas au coût total de helpdesk réparti sur la base du pourcentage.
147. L'IBPT a recalculé ce pourcentage avec toutes les modifications apportées à la présente décision et a ainsi obtenu un pourcentage de [0-10]%

7.2.2. Ajout du coût de facturation

148. Suite Dans le projet de décision notifié à la Commission européenne, l'IBPT proposait d'appliquer une majoration pour la facturation de 0,44 % applicable au-delà des coûts de personnel et de matériel pour chaque redevance unique. Toutefois, une révision a eu lieu après l'évaluation de la réaction de la Commission européenne quant à l'ampleur de la totalité des majorations appliquées. Cette analyse est reprise dans la section « 8.4. Prise en compte des observations de la Commission européenne ».

Chapitre 8. Analyse des coûts d'overhead et d'IT

8.1. Introduction

149. En raison du calcul connexe des coûts d'overhead et d'IT, les deux sont abordés dans ce chapitre.
150. Les coûts d'overhead et d'IT sont attribués aux différentes redevances uniques par un « Equi-Proportional Mark-Up » (EPMU).
151. Un EPMU est une méthode courante d'allocation de coûts communs⁴⁹. Dans cette méthode, un pourcentage est déterminé, lequel est appliqué aux coûts différentiels. Ce pourcentage correspond au ratio entre le total des coûts différentiels pertinents et le total des coûts communs pertinents. L'application d'un EPMU est simple et permet un traitement uniforme de tous les coûts de service pertinents.
152. La détermination du markup EPMU pour les coûts d'overhead⁵⁰ et d'IT était basée sur les « Regulatory Accounts » de Proximus de 2014. Les différentes divisions de support de Proximus sont passées en revue : seuls les coûts des divisions qui contribuent efficacement à l'« overhead » pertinent pour les redevances uniques sont conservés.
153. L'IBPT analysera la méthode de calcul proposée pour l'overhead et l'IT markup à la section 8.2. , mais conclura que cette méthode de calcul ne peut être utilisée. Par la suite, une autre méthode de détermination de ces markups sera proposée à la section 8.3. .

8.2. Analyse

154. L'IBPT a constaté que les chiffres des Regulatory Accounts, dans leur forme actuelle, ne constituent pas de bonnes données d'entrée pour la détermination de l'overhead et IT markup.
155. En 2010, ce qui était alors Belgacom a été fusionné avec l'unité opérationnelle mobile Proximus ; le changement de nom a suivi un peu plus tard. Suite à cette fusion des unités opérationnelles fixe et mobile, les deux entités sont actuellement considérées comme une seule entité comptable. Cela signifie que les entrées de ce modèle de coûts, qui par définition est centré sur l'unité opérationnelle fixe, inclut également les coûts de l'unité opérationnelle mobile.
156. Cela ne doit pas nécessairement constituer un problème en soi si les différents coûts d'IT et d'overhead pour les unités fixe et mobile sont largement similaires, mais il n'est pas possible de se prononcer à ce sujet sans disposer des chiffres concrets.
157. D'autre part, on peut faire valoir qu'à plus ou moins court terme, la fusion des unités opérationnelles mobile et fixe aura un effet négatif sur les markups en raison du fait que les

⁴⁹ Les coûts communs sont des coûts spécifiques à plusieurs services et qui ne peuvent pas être attribués à un service séparé de manière équivoque.

⁵⁰ Cela inclut les coûts d'IT overhead.

services auront une fonction de chevauchement dans les deux unités, mais qu'à plus long terme, lorsque les inefficacités auront été éliminées, cet effet négatif disparaîtra.

158. En raison de cette grande incertitude, il est impossible de prédire l'impact de la fusion de ces deux unités opérationnelles sur les IT et Overhead markups.
159. L'IBPT a posé une question à Proximus à ce sujet, dans laquelle il est confirmé que les données saisies incluent également les coûts de l'activité mobile, mais qu'il n'est pas possible de les scinder en coûts distincts pour les activités mobile et fixe.
160. Dans sa réaction à la consultation, Proximus déclare que la fusion des unités commerciales mobiles et fixes permet de réaliser des économies d'échelle. Pour Proximus, il est évident que les coûts d'un opérateur gérant uniquement un réseau fixe sont plus élevés que ceux d'un opérateur gérant à la fois un réseau mobile et un réseau fixe et bénéficiant d'économies d'échelle.
161. Comme indiqué au §157, l'IBPT est en principe d'accord avec cela lorsqu'il s'agit de considérer le long terme. À court terme, cependant, il est plus probable qu'il y aura encore des fonctions qui se chevauchent, pouvant faire en sorte que la base de coûts totale après la fusion soit plus élevée que la base de coûts des activités fixes avant la fusion. L'IBPT réitère une fois de plus qu'il n'est pas en mesure de se prononcer à cet égard en raison de l'absence de données pour les activités fixes et mobiles séparément, après la fusion.
162. L'IBPT émet des réserves quant à l'utilisation des données comptables pour déterminer les IT et Overhead markups et en donne quelques exemples ci-dessous.
 - 162.1. Comme déjà évoqué au §127, le fait que l'augmentation du « Building space for overhead staff » entre 2009 et 2014 diffère de l'augmentation du « Building space per network HMC hour » peut indiquer que l'utilisation des données comptables des activités fixes et mobiles réunies semble fausser les résultats dans les modèles de coûts.
 - 162.2. Lors de l'analyse des données brutes de la ventilation détaillée des coûts des différentes divisions de support, l'IBPT a constaté un coût significatif de [confidentiel] pour le parrainage d'entreprise.

Selon l'IBPT, ce coût ne concerne que les services de détail de Proximus et ne peut donc pas être pris en compte lors du calcul de la marge proportionnelle égale (EPMU) pour l'overhead.

Dans sa réaction au projet de décision, Proximus indique que cette activité concerne à la fois les clients de détail et les clients de gros et que tous deux doivent supporter une partie de ces coûts.

L'IBPT ne suit que partiellement ce raisonnement. En effet, une partie de ces coûts devrait être incluse dans le modèle de coûts pour la détermination de l'overhead. Toutefois, en raison de la fusion des activités fixes et mobiles, ce coût comprend une partie du « Corporate Sponsoring » de l'activité mobile. Étant donné que le début du changement de nom de Belgacom en Proximus date de 2014, ce coût

comprendra une partie liée à la première, avec un impact potentiellement majeur, que l'IBPT ne peut pas vérifier.

- 162.3. Dans le modèle de coûts, un coût de [confidentiel] provenant de la fonction « Business Intelligence software » est attribué à l'overhead. De l'avis de l'IBPT, cela ne semble pas correct.

La « Business Intelligence » est une fonction pour laquelle la direction d'une entreprise collecte des données provenant de nombreuses bases de données différentes présentes dans une entreprise et les transforme en informations utiles. Sur cette base, des décisions plus rapides et plus justes peuvent être prises dans le but ultime de maximiser les profits ou de réduire les coûts au minimum. Dans le cas de Proximus, il est difficile pour l'IBPT d'imaginer pourquoi ce coût devrait être considéré entièrement comme un coût d'overhead et non en grande partie comme un coût de détail. Dans un environnement régulé, l'avantage qui découle de la « Business Intelligence » ne bénéficiera aux opérateurs alternatifs que d'une manière minimale.

Dans sa réponse à une question de l'IBPT à ce sujet, Proximus admet également que cette augmentation est due à la fusion des unités opérationnelles fixe et mobile et que la « Business Intelligence » est une unité à forte intensité de matériel qui pèse lourdement sur ces coûts. Par conséquent, l'IBPT estime que ce coût ne peut être entièrement imputé aux coûts d'overhead pour la détermination de l'overhead markup, notamment parce qu'une partie des coûts est liée à l'activité mobile.

Dans sa réaction au projet de décision, Proximus déclare que cette activité est effectivement liée aux activités de détail et de gros, par exemple pour produire des rapports sur les indicateurs clés de performance, rechercher des données pour les modèles de coûts ou mettre en place des cloisons (« Chinese Walls ») entre les différents départements. L'IBPT convient qu'une partie de ces coûts peut effectivement être liée aux activités de gros et devrait être recouvrable via le markup. Cependant, l'IBPT ne voit aucune raison pour laquelle des adaptations ont été apportées à la « Business Intelligence », qui pourraient justifier une augmentation de [confidentiel] en 2009 à [confidentiel] en 2014, puisque toutes les activités citées par Proximus ont déjà été réalisées par elle en 2009.

En outre, Proximus ne peut pas prétendre que ce coût n'a pratiquement aucun impact sur le modèle de coûts, puisque l'adaptation du coût au niveau de 2009 réduira l'overhead markup proposé par Proximus de [5-15]% à [0-10]%. Cela montre une fois de plus les limites du modèle de coûts, car il est totalement illogique qu'une source de coûts telle que la « Business Intelligence » ait un tel impact sur le markup final.

8.3. Détermination de l'Overhead- et IT-markup

163. Comme l'IBPT l'a mentionné ci-dessus, les données saisies dans les Regulatory Accounts de Proximus de 2014 contiennent une partie de coûts qui ne sont pas applicables à ce modèle de coûts.

164. Dans la mesure où Proximus ne propose⁵¹ pas de méthode permettant de répartir ces coûts entre les coûts pour les unités opérationnelles mobile et fixe, l'IBPT développera lui-même une méthode de détermination des markups.
165. Dans le projet de décision, il a été proposé d'utiliser les mêmes Overhead- et IT-markups que ceux déterminés dans la consultation sur la « redevance de location »⁵² pour l'accès au réseau de fibre optique de Proximus. Étant donné que l'overhead et le développement IT réalisé chevauchent en grande partie les réseaux de fibre optique et de cuivre de Proximus, il est justifié, selon l'IBPT, d'utiliser les mêmes markups. Ces valeurs ont été fixées, lors de la préconsultation des modèles de coûts pour la redevances de location pour la fibre optique, à 4,84 % pour l'overhead markup et à 7,40 % pour l'IT markup.
166. Dans sa réaction au projet de décision, Proximus propose une méthode de calcul alternative basée sur les données de la séparation comptable de 2016. Les valeurs proposées sont de [5-15]% pour l'overhead markup et de [5-15]% pour l'IT markup. Lorsque l'IBPT utilise la même méthode de calcul sur les données de la séparation comptable de 2015, on obtient des valeurs⁵³ de [5-15]% pour l'IT markup et de [5-15]% pour l'overhead markup. Selon l'IBPT, il semble très peu probable que les coûts d'IT et d'overhead réels diffèrent autant entre 2015 et 2016. Dans la version publique du « Proximus Regulatory Cost Model 2016 », on peut lire ce qui suit :
- Since 2016, the allocation of IT costs has been rationalized in its scope. This resulted in two main differences compared to last years: the merging of previous modules IT hardware and IT Software into one IT Cost pool and the allocation towards the Market module based on a generic key instead of volumes.*
167. L'IBPT en déduit que des règles de répartition des coûts différentes sont en vigueur depuis 2016 par rapport à 2015, ce qui semble avoir un impact sur les résultats de la méthode de calcul proposée par Proximus. Selon l'IBPT, il n'est pas approprié d'appliquer une méthode qui donne à l'opérateur PSM une flexibilité excessive pour influencer la valeur des markups⁵⁴.
168. Il convient de déterminer des IT et overhead markups qui reflètent le niveau de coûts d'un opérateur efficace. Afin de déterminer ce niveau, l'IBPT a comparé les données qu'il a reçues avec une analyse comparative basée sur les sources suivantes :
- 168.1. Les données communiquées par d'autres opérateurs dans le cadre de la préparation de la présente décision ;
- 168.2. Les données communiquées par Proximus dans le cadre de la préparation de la décision concernant les tarifs d'accès au réseau FTTH ;

⁵¹ Après une demande explicite de l'IBPT.

⁵² Voir pour cela : <https://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/controle-des-prix-et-des-couts/modeles-de-couts-cable-et-ftth/consultation-organisee-par-le-conseil-de-l-ibpt-du-13-decembre-2018-concernant-les-modeles-de-couts-cable-et-ftth>

⁵³ Les données comptables de 2015 ne permettent pas de dissocier les coûts d'IT overhead des coûts d'overhead généraux. Cela signifie que l'IT markup de 2016 comprend le coût d'IT overhead, tandis que l'IT markup de 2015 ne comprend pas le coût d'IT overhead ; l'IT overhead est compris dans l'overhead markup de 2015.

⁵⁴ Cette adaptation aurait été effectuée par la Regulatory team de Proximus parce que la méthode précédente n'aurait pas apporté une valeur ajoutée suffisante, comme le montre la section 2.1.3 de l'audit de 2016 du système de comptabilisation des coûts de Proximus.

- 168.3. Les niveaux de markup pour l'IT et l'overhead utilisés dans les décisions précédentes de l'IBPT⁵⁵ ;
 - 168.4. Niveaux de markup pour l'IT et l'overhead résultant de la pratique d'autres ARN et d'autres données sectorielles disponibles⁵⁶ ;
 - 168.5. Les informations reçues des opérateurs par l'IBPT dans le cadre d'autres dossiers (coûts IT).⁵⁷
169. L'étude comparative de ces différentes sources a conduit l'IBPT à déterminer un niveau de markup pour l'IT et l'overhead uniforme pour tous les opérateurs régulés (à savoir Proximus dans le cadre de la présente décision) :

IT-markup	Overhead-markup
7,5 %	5 %

Tableau 7 : IT- et Overhead-markup

170. Ces niveaux de markup sont généralement proches de ceux qui peuvent être calculés sur la base des données propres aux opérateurs et peuvent être considérés comme efficaces, compte tenu de leur positionnement par rapport à d'autres sources de données. Les valeurs de chaque markup, ainsi que leur somme (12,5 %), se situent dans les fourchettes observées pour les points de comparaison disponibles.

8.4. Prise en compte des observations de la Commission européenne

171. Dans ses remarques relatives au projet de décision, la Commission européenne attire l'attention du régulateur sur les valeurs des mark-ups IT et overhead qui, selon elle, en comparaison avec d'autres pays européens, se situent dans la tranche supérieure du benchmark.⁵⁸ La Commission européenne renvoie également aux projets de décision⁵⁹ de la CRC relatif aux tarifs d'accès aux réseaux câblés, où les mêmes mark-ups IT et overhead sont appliqués et pour lesquels la Commission a émis une remarque similaire (voir cas BE/2020/2242). La Commission européenne invite à revoir ces mark-ups et à examiner si une diminution de ceux-ci pourrait inciter à accroître l'efficacité.
172. À la suite de cette remarque de la Commission européenne, l'IBPT a à nouveau examiné ces mark-ups. En ce qui concerne le niveau de ces mark-ups, l'IBPT ne peut pas conclure, sur la base des informations dont il dispose actuellement, que le mark-up total (à savoir la somme du mark-up IT et du mark-up Overhead) de 12,5 % se trouve dans la tranche supérieure du benchmark. L'IBPT a effectué une vérification croisée de diverses sources (cf. §168) et a

⁵⁵ Décision du Conseil de l'IBPT du 13 janvier 2015 concernant la tarification de l'offre «Wholesale Multicast» et du transport Ethernet pour les offres «BROBA» et «WBA VDSL2», décision du 2 décembre 2009 concernant les One-Time Fees WBA VDSL2, décision du 9 novembre 2011 relative à la BRUO rental fee.

⁵⁶ Cullen International benchmark 09/2019, Gartner 2014-2015, Deloitte 2016-2017 Global CIO Survey, McKinsey & Company - Capital IQ S&P1200, Wik Consult - Estimating the cost of GEA 2013, TeBIT 2018.

⁵⁷ [Confidentiel]

⁵⁸ Commission européenne, affaire BE/2020/2244: modifications de l'offre de référence concernant les marchés 3a (fourniture en gros d'accès local) et 3b (fourniture en gros d'accès central en position déterminée pour produits de grande consommation) en Belgique.

⁵⁹ La CRC a entre-temps adopté les décisions définitives le 26 mai 2020.

constaté sur cette base que ce pourcentage de 12,5% se situait plutôt au milieu des fourchettes observées pour les points de comparaison disponibles (cf. §170).

173. Toutefois, l'IBPT constate que ces mark-ups sont appliqués au sein du modèle de coûts d'une manière telle que cette application entraîne des augmentations supplémentaires au-delà de ces mark-ups. Il s'agit plus particulièrement des augmentations supplémentaires suivantes :

173.1. Un pourcentage distinct est appliqué en plus pour le coût de facturation ;

173.2. Le mark-up IT est appliqué à l'ensemble des coûts sur lesquels le mark-up Overhead est déjà appliqué.

174. À la suite du commentaire de la Commission européenne, l'IBPT a vérifié si de telles augmentations pouvaient conduire à une récupération des coûts au-delà de ce qui est nécessaire.

175. Dans ce cadre, l'IBPT a effectué les modifications techniques suivantes dans le modèle de coûts de la présente décision :

175.1. Un pourcentage distinct n'est plus appliqué pour le coût de facturation, afin d'éviter un double comptage avec les mark-ups.

Étant donné que les mark-ups englobent tous les coûts IT et overhead pertinents d'un opérateur belge efficace, l'IBPT estime qu'il ne faut plus appliquer de coût de facturation distinct. En effet, les mark-ups IT et overhead couvrent déjà suffisamment ces coûts. Ceci est confirmée par le fait que les mark-ups se trouvent au milieu des fourchettes observées pour les points de comparaison disponibles et donc pas dans le bas de celles-ci, proche des références les plus efficaces (les plus basses) (voir §170). En outre, l'affirmation selon laquelle les mark-ups utilisés couvrent plus que suffisamment les coûts est confirmée par le commentaire de la Commission européenne selon lequel les mark-ups se situent dans la tranche supérieure de son propre benchmark.

175.2. Les mark-ups IT et overhead sont appliqués séparément.

L'IBPT avait proposé dans le projet de décision notifié d'appliquer le mark-up IT au-dessus des coûts déjà majorés par le mark-up overhead. Une telle application fait que le mark-up combiné dans cette décision (soit 12,7 %) serait supérieur à la valeur de 12,5 % ayant fait l'objet d'un benchmark (voir §170) pour un opérateur efficace belge⁶⁰, où les mark-ups IT et overhead sont appliqués séparément⁶¹. L'IBPT a dès lors corrigé cela.

⁶⁰ Cette méthode d'application distincte des mark-ups IT et overhead (donnant le mark-up total de 12,5 % lié à un opérateur efficace belge) est également utilisée dans les décisions de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs d'accès aux réseaux câblés.

⁶¹ Un pourcentage uniforme, la somme des mark-ups IT et overhead, est appliqué à la somme des frais de personnel et des coûts de matériel.

Chapitre 9. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures

9.1. Décision et entrée en vigueur

176. Le Conseil de l'IBPT s'est réuni le 30 juin 2020 et a décidé que l'offre de référence de Proximus devait être adaptée dans son intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision de l'IBPT entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication.
177. L'IBPT demande à Proximus d'adapter ses offres de référence conformément aux tableaux ci-dessous :

	Tarif actuel	Proposition de Proximus	Tarif adapté
Activation « Remote »	-	€ 6,72	€ 5,07
Activation « without customer visit » WV/WOV	€ 46,09 / € 40,98	€ 105,39	€ 93,46
Activation Additional « customer visit » fee WV/WOV	€ 38,88 / € 58,64	€ 45,04 / € 53,45	€ 40,35 / € 48,66
Activation « Certified Technician »	€ 9,20	€ 18,30	€ 14,49
Migration « Remote »	-	€ 6,96	€ 5,26
Migration « without customer visit » WV/WOV	€ 36,30 / € 38,30	€ 114,21	€ 95,90
Migration Additional « customer visit » fee WV/WOV	€ 38,88 / € 58,64	€ 46,34 / € 52,41	€ 39,99 / € 46,00
Migration « Certified Technician »	€ 10,29	€ 24,87	€ 19,85

Tableau 8 : Aperçu des tarifs de la redevance unique pour l'offre Bitstream ADSL

	Tarif actuel	Proposition de Proximus	Tarif adapté
Activation « Remote »	-	€ 5,52	€ 4,09
Activation « without customer visit » WV/WOV	€ 74,24 / € 72,59	€ 93,00	€ 78,15
Activation Additional « customer visit » fee WV/WOV	€ 45,94 / € 45,75	€ 59,52 / € 59,94	€ 52,18 / € 52,54
Activation « Certified Technician »	€ 10,88	€ 14,23	€ 11,17
Migration « Remote »	-	€ 8,50	€ 6,52
Migration « without customer visit » WV/WOV	€ 88,81 / € 90,48	€ 108,91	€ 91,90
Migration Additional « customer visit » fee WV/WOV	€ 45,27 / € 45,21	€ 49,26 / € 49,36	€ 44,08 / € 44,17
Migration « Certified Technician »	€ 13,14	€ 25,08	€ 20,00

Tableau 9 : Aperçu des tarifs de la redevance unique pour l'offre Bitstream VDSL Shared VLAN

	Tarif actuel	Proposition de Proximus	Tarif adapté
Activation « Remote »	-	€ 22,91	€ 21,05
Activation « without customer visit » WV/WOV	€ 113,69 / € 112,24	€ 117,40	€ 98,32
Activation Additional « customer visit » fee WV/WOV	€ 45,94 / € 45,75	€ 64,57 / € 64,99	€ 58,58 / € 58,95
Activation « Certified Technician »	€ 45,13	€ 32,93	€ 26,45
Migration « Remote »	-	€ 28,33	€ 26,14
Migration « without customer visit » WV/WOV	€ 127,45 / € 129,12	€ 117,40	€ 98,32 ⁶²
Migration Additional « customer visit » fee WV/WOV	€ 45,27 / € 45,21	€ 49,26 / € 49,36	€ 44,08 / € 44,17
Migration « Certified Technician »	€ 44,96	€ 45,40	€ 36,61

Tableau 10 : Aperçu des tarifs de la redevance unique pour l'offre Bitstream VDSL Dedicated VLAN

	Tarif actuel	Proposition de Proximus	Tarif adapté
Activation « without customer visit » RC/SP	€ 25,44 / € 35,31	€ 104,03 / € 86,34	€ 94,29 / € 77,85
Activation Additional « customer visit » fee RC/SP	€ 66,49 / € 38,88	€ 67,79 / € 50,92	€ 63,09 / € 46,52
Activation « Certified Technician » RC	€ 8,65	€ 11,44	€ 8,89
Migration « without customer visit » RC/SP	€ 36,35 / € 38,08	€ 98,33 / € 106,92	€ 86,65 / € 97,23
Migration Additional « customer visit » fee RC/SP	€ 66,49 / € 38,88	€ 72,16 / € 46,95	€ 67,30 / € 43,86
Migration « Certified Technician » RC	€ 8,19	€ 12,26	€ 9,56

Tableau 11 : Aperçu des tarifs de la redevance unique pour l'offre BRUO

⁶² Une erreur matérielle a été découverte lors d'un contrôle des modèles de coûts. Celle-ci a été corrigée, ce qui a modifié ce tarif.

	Tarif actuel	Proposition de Proximus	Tarif adapté
SNA (comme allocation mensuelle)	-	-	€ 1,17
ISLA Premium (comme allocation mensuelle)	€ 8,74	€ 12,00	€ 9,78
ISLA Enhanced (comme allocation mensuelle)	-	€ 6,00	€ 5,65
Useless End-User visit fee	€ 20,59	€ 47,11	€ 43,34
Aborted End-User visit fee	€ 20,59	€ 9,62	€ 8,38
Wrongful Repair fee	€ 107,62	€ 169,81	€ 149,39
Manual TSI fee	-	€ 21,43	€ 17,01

Tableau 12 : Aperçu des autres tarifs de la redevance unique

	Tarif actuel	Proposition de Proximus	Tarif adapté
Information on BRUO & Bitstream xDSL (per person & per hour)	€ 99,49	€ 108,48	€ 108,48
SNA Quotation Realization (per hour)	€ 60,89	€ 68,59	€ 68,59

Tableau 13 : Aperçu des tarifs horaires

178. L'IBPT demande à Proximus, conformément à l'article 59, § 6, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005, d'envoyer la version adaptée de sa proposition 30 jours après la publication de la présente décision. L'IBPT vérifiera la conformité de cette version adaptée avant sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, cette dernière doit avoir lieu dans les six mois qui suivent la publication de la présente décision, pour permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser effectivement ces systèmes dans le même délai.
179. Enfin, l'IBPT tient à rappeler à Proximus que, conformément à l'article 59, § 5, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT doit pouvoir à tout moment modifier l'offre de référence pour tenir compte de l'évolution des offres de Proximus et des demandes des bénéficiaires.

9.2. Voies de recours

180. Conformément à l'article 2, § 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
181. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

9.3. Signature

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil