



I B P T

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**CONSULTATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 16 JANVIER 2014
CONCERNANT L'EVOLUTION DU SIMULATEUR TARIFAIRE
www.meilleurtarif.be**

METHODE D'ENVOIS DES REACTIONS AU PRESENT DOCUMENT

Délai de réponse : Jusqu'au **15 février 2014**
Méthode pour répondre : A : consult03@ibpt.be
Objet : **consult-2013-D3**

Personne de contact : Jean-Pierre Pirlot, Premier Ingénieur-Conseiller (02 226 87 52)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Vous êtes priés d'utiliser le « Formulaire de couverture à joindre à la réponse à une consultation publique organisée par l'IBPT » que vous trouverez à la page suivante :

<http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/marches/formulaire-de-couverture-a-joindre-a-la-reponse-a-une-consultation-publique-organisee-par-libpt>

L'IBPT demande également que les commentaires se réfèrent aux paragraphes et/ou parties dont ils traitent.

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

1. Base légale

Depuis le mois d'avril 2009, l'IBPT met gratuitement en ligne au profit du public un outil informatique de comparaison des plans tarifaires pour les services de télécommunications en Belgique (www.meilleurtarif.be). La fourniture de ce simulateur tarifaire résulte d'une obligation légale (article 111, § 3 de la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005).

2. Objet de la consultation

L'IBPT estime que ce simulateur tarifaire peut jouer un rôle croissant dans la dynamique du marché des télécommunications en Belgique en permettant aux consommateurs de mieux s'informer et de comparer objectivement les produits en vue d'éventuellement changer de fournisseur d'une part et en incitant les opérateurs à développer des offres toujours plus attractives, ce qui conduit à une stimulation de la concurrence sur le marché d'autre part.

L'objet de la présente consultation est de permettre aux différents acteurs concernés, en particulier les consommateurs de services de télécommunications et les opérateurs et autres fournisseurs de services, de faire part de leurs observations, de leurs souhaits et de leurs suggestions afin de permettre à l'IBPT de faire évoluer l'outil de manière à correspondre le mieux possible aux exigences et contraintes du marché.

3. Structure du simulateur tarifaire

Ce simulateur tarifaire est structuré en quatre modules de calcul reflétant les pratiques actuelles des opérateurs et fournisseurs de services sur le marché belge, à savoir :

- Téléphonie fixe ;
- Services de communications mobiles (téléphonie vocale, messagerie SMS/MMS, données) en carte prépayée et en abonnement postpayé ;
- Accès large bande à Internet (fixe et/ou mobile) ;
- Offres combinées « packs » intégrant au moins deux des services suivants : téléphonie fixe, services mobiles, accès Internet et télévision numérique.

A l'heure actuelle, la base de données exploitée par ce simulateur comprend les nombres de plans tarifaires suivants correspondant à un total général de 421 plans actifs proposés par 35 opérateurs ou fournisseurs de services :

- 17 plans en téléphonie fixe offerts par 8 opérateurs ;
- 225 plans pour les services mobiles offerts par 29 opérateurs ;
- 47 plans pour l'accès large bande à Internet offerts par 14 opérateurs ;
- 132 plans packs offerts par 10 opérateurs.

4. Utilisation du simulateur et campagne du SPF Economie

Ces derniers mois, grâce notamment à une plus grande médiatisation, la consultation de cet outil de comparaison par le public a fortement progressé. En particulier, la récente campagne organisée par le SPF Economie au mois de novembre a véritablement boosté l'utilisation de ce simulateur. Ainsi, depuis le début de l'année 2013, le nombre mensuel de consultations est de

l'ordre de 30.000, soit environ mille par jour. Durant la campagne de dix jours du SPF Economie, on a dépassé 330.000 consultations (plus de trente mille par jour).

Cette campagne du SPF Economie a également permis de récolter, sous forme d'une enquête interne, de précieuses informations sur le fonctionnement du simulateur, tant de la part des volontaires du SPF qui ont fourni l'assistance aux consommateurs dans les administrations communales que des consommateurs eux-mêmes. Les principaux indicateurs résultant de cette enquête sont les suivants :

- Facilité de l'utilisation de l'outil : environ deux tiers des répondants trouve l'outil facile d'utilisation contre un tiers qui le trouve moins facile;
- Clarté et lisibilité des questions posées dans les interfaces publiques : près de 80% des répondants trouvent les questions posées suffisamment claires, lisibles et complètes ;
- Compréhension et intelligibilité des résultats fournis par le simulateur : de l'ordre de 60% des répondants trouvent les résultats suffisamment accessibles contre environ 40% qui les considèrent difficilement compréhensibles ;
- Explications fournies en ligne : parmi les utilisateurs ayant eu besoin de consulter les FAQ en ligne, près de 90% ont pu y trouver l'information recherchée ;
- Erreurs dans les plans tarifaires : environ un tiers des erreurs détectées portait sur des plans tarifaires qui sont encodés dans le simulateur avec des différences par rapport aux informations disponibles sur le website de l'opérateur ;
- Temps de réponse du système : deux tiers des utilisateurs considèrent que le temps de réponse est assez rapide et un tiers est d'avis que ce paramètre est satisfaisant.

Ces résultats mettent en évidence que, si le fonctionnement et l'utilisation du simulateur tarifaire de l'IBPT apparaissent globalement assez satisfaisants, cet outil est encore évidemment susceptible d'améliorations diverses, ce qui fait l'objet de cette consultation.

5. Thèmes susceptibles d'amélioration

L'IBPT s'efforce sans cesse d'améliorer cet outil, notamment en adaptant les interfaces publiques, en identifiant les plans tarifaires manquants, en supprimant des plans tarifaires obsolètes et en effectuant des tests visant à détecter d'éventuelles erreurs de calculs dans les algorithmes. Une interaction permanente est établie entre l'IBPT et son consultant actuel en charge du logiciel, afin de remédier aux problèmes constatés.

C'est pourquoi une liste non exhaustive de thèmes a été établie suite à différents contacts avec les opérateurs et sur la base des questions récemment posées à l'IBPT par les utilisateurs :

Portée du simulateur

1. Structure générale actuelle en quatre modules du simulateur tarifaire ;
2. Intégration possible des fournisseurs de téléphonie fixe VoIP ;
3. Opportunité d'un éventuel module TV « stand-alone » ;
4. Traitement des offres combinées « pack », en particulier des offres « quadruple play » et les produits packs combinant plus d'une carte SIM ;
5. Éligibilité au tarif social ;

Interfaces utilisateurs

1. Utilisation du curseur affiché en haut des écrans de saisie (usage faible / moyen / intensif) et fixation des valeurs par défaut associées à la position du curseur ;
2. Possibilité d'entrer le profil de consommation en informations de base ou en informations détaillées dans les modules fixe et mobile ;
3. Utilité de la question relative à l'opérateur le plus fréquemment appelé ;
4. Structure du module Internet (fixe / mobile / combiné) ;
5. Utilité des caractéristiques additionnelles des produits Internet (adresses email, site web personnel, anti-virus, anti-spam) ;
6. Pertinence des questions posées pour la télévision numérique (haute définition, décodeur avec disque dur, double tuner, fonctions magnétoscope) et utilité éventuelle d'autres questions actuellement non prévues (par exemple le nombre de téléviseurs à raccorder à l'installation) ;

Informations fournies aux utilisateurs

1. Présentation des résultats ;
2. Informations fournies sur les besoins en volume et en vitesse pour l'accès à Internet ;
3. Informations explicatives fournies en ligne ;

Éléments pris en considération dans les calculs de coûts

1. Traitement des frais d'installation ;
2. Traitement des options tarifaires (« add-ons ») ;
3. Prise en compte des promotions temporaires ;
4. Avantages offerts en cas de souscription du contrat sur le web ;
5. Gestion des appels internationaux (notamment destinations manquantes) ;
6. Prise en compte de la vitesse de téléchargement des produits Internet (notamment distinction entre vitesse réelle pour le client et vitesse nominale du produit et l'impact éventuel sur la vitesse réelle résultant de l'utilisation d'autres services qu'Internet) ;
7. Prise en compte des appareils éventuellement fournis, soit en achat, soit en location (modem, décodeur TV, etc) ;
8. Mise à jour des hypothèses de calcul (« assumptions ») ;

Interfaces opérateurs

1. Accès des opérateurs à l'outil d'administration (login, mot de passe, temps de réponse, procédure de soumission des plans tarifaires, etc) ;
2. Simplifications possibles de l'encodage, notamment pour les add-ons, les promotions, les tarifs internationaux ;
3. Fonctionnalités de plans tarifaires actuellement non prévues dans l'outil ;

Accès au simulateur tarifaire

1. Performances générales de l'outil (en particulier le délai de réponse pour la fourniture des résultats) ;
2. Accessibilité de l'outil aux personnes handicapées ;
3. Possibilité de consultation automatisée du simulateur tarifaire sur la base du profil de consommation réel, par exemple à partir de l'espace-client de l'utilisateur ;

4. Développement de l'outil sous forme d'application disponible sur le terminal mobile avec les données réelles du consommateur.

Il va évidemment de soi que cette consultation est ouverte et que toutes les parties sont libres de faire des commentaires sur n'importe quel aspect de cet outil de comparaison tarifaire.

6. Calendrier et soumission des contributions

Sur la base des contributions récoltées, l'IBPT établira le cas échéant un plan d'action ou d'amélioration du simulateur tarifaire. Il publiera une synthèse des commentaires reçus.

Les contributions à la présente consultation doivent être soumises par voie électronique à l'IBPT pour le 15 février 2014 au plus tard à l'adresse suivante : consult03@ibpt.be.

Charles CUVELLIEZ
Membre du Conseil

Axel DESMEDT
Membre du Conseil

Luc VANFLETEREN
Membre du Conseil

Jack HAMANDE
Président du Conseil