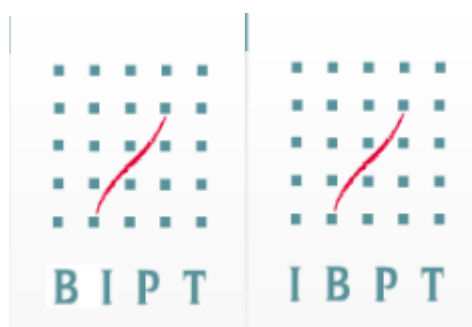


Étude comparative des prix pour les entreprises en Belgique, en Allemagne, en France, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni en 2015



Étude et rapport réalisés pour l'IBPT en Juin 2015 par

STRATEGYANALYTICS
TELIGEN TARIFF & BENCHMARKING

Strategy Analytics
Teligen Tariff & Benchmarking Service

Josie Sephton, jsephton@strategyanalytics.com

Halvor Sannaes, hsannaes@strategyanalytics.com

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

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

Table des matières

1.	EXECUTIVE SUMMARY	1
2	CONTEXTE DE L'ÉTUDE	5
3	APERÇU DE LA MÉTHODOLOGIE DE BENCHMARKING	7
3.1	LE CONCEPT D'ENTREPRISE	7
3.2	LES PANIERS	8
3.3	L'UTILISATEUR RATIONNEL	9
3.4	PORTÉE GÉOGRAPHIQUE DE L'ÉTUDE	9
3.5	SÉLECTION DES SERVICES ET FOURNISSEURS	9
3.6	DONNÉES TARIFAIRES	10
3.7	BASE ET LIMITATIONS DE L'ÉTUDE	10
3.8	L'UTILISATION DE SERVICES INDIVIDUELS ET MULTIPLAY	10
4	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DES ENTREPRISES	13
4.1	ENTREPRISE INDIVIDUELLE LOCALE	15
4.1.1	OFFRE GLOBALE LA MOINS CHÈRE	16
4.1.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	17
4.1.3	OFFRES DE SERVICE INDIVIDUEL LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	17
4.2	PROFESSIONNEL TRAVAILLANT À DOMICILE	18
4.2.1	OFFRE GLOBALE LA MOINS CHÈRE	19
4.2.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	20
4.2.3	OFFRES DE SERVICE INDIVIDUEL LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	21
4.3	PROFESSIONNEL MOBILE 1	22
4.3.1	OFFRE GLOBALE LA MOINS CHÈRE	22
4.3.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	24
4.3.3	OFFRES DE SERVICE INDIVIDUEL LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	24
4.4	PROFESSIONNEL MOBILE 2	25
4.4.1	OFFRE GLOBALE LA MOINS CHÈRE	26
4.4.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	27
4.4.3	OFFRES DE SERVICE INDIVIDUEL LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	28
4.5	POINT DE VENTE	28
4.5.1	OFFRE DE SERVICE INDIVIDUEL LA MOINS CHÈRE	29
4.5.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	30
4.5.3	OFFRES DE SERVICE INDIVIDUEL LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	31
4.6	SOCIÉTÉ COMMERCIALE LOCALE	32
4.6.1	OFFRE DE SERVICE INDIVIDUEL LA MOINS CHÈRE	33

4.6.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	34
4.6.3	OFFRES DE SERVICE INDIVIDUEL LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	34
4.7	ENTREPRISE DE PRODUCTION LOCALE	35
4.7.1	OFFRE DE SERVICE INDIVIDUEL LA MOINS CHÈRE	36
4.7.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	37
4.7.3	OFFRES DE SERVICE INDIVIDUEL LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	37
4.8	ENTREPRISE DE SERVICES LOCALE	38
4.8.1	OFFRE DE SERVICE INDIVIDUEL LA MOINS CHÈRE	39
4.8.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	40
4.8.3	OFFRES DE SERVICE INDIVIDUEL LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	40
5	ÉVOLUTION DES PRIX DEPUIS 2014	42
5.1	ENTREPRISE INDIVIDUELLE LOCALE	43
5.2	PROFESSIONNEL TRAVAILLANT À DOMICILE	44
5.3	PROFESSIONNEL MOBILE 1	45
5.4	PROFESSIONNEL MOBILE 2	46
5.5	POINT DE VENTE	47
5.6	SOCIÉTÉ COMMERCIALE LOCALE	48
5.7	ENTREPRISE DE PRODUCTION LOCALE	49
5.8	ENTREPRISE DE SERVICES LOCALE	50
5.9	EVOLUTION DU COÛT TOTAL DES TÉLÉCOMMUNICATIONS POUR LES ENTREPRISES BELGES DEPUIS 2014	51
6	TARIFICATION DES OFFRES CONJOINTES PURES	52
6.1	OFFRES CONJOINTES PURES LARGE BANDE FIXE ET VOIX FIXE	53
6.2	OFFRES CONJOINTES PURES LARGE BANDE FIXE, VOIX FIXE ET VOIX MOBILE	54
7	ÉLÉMENTS NON LIÉS AU PRIX	55
7.1	INTRODUCTION	55
7.2	SYNTHÈSE DES ÉLÉMENTS NON LIÉS AU PRIX	56
8	CONCLUSION	59
A	MÉTHODOLOGIE	63
A1	APERÇU	63
A2	LE CONCEPT D'ENTREPRISE	63
A3	PROFILS PAR SERVICE	65
A4	LES PANIERS BELGES	67

A5	SÉLECTION DES FOURNISSEURS	69
A6	PROBLÈMES DE DONNÉES	71
A6.1	INCLUSION DES TARIFS RÉSIDENTIELS	71
A6.2	PRIX SIM-ONLY VS. OFFRES AVEC APPAREIL	72
A6.3	RÉDUCTIONS/PROMOTIONS	72
A6.4	MATÉRIEL	72
A6.5	FRAIS D'INSTALLATION	72
A6.6	INCLUSION D'OFFRES CONJOINTES COMPRENANT LA TÉLÉVISION	72
A6.7	APPELS INTERNATIONAUX	72
A6.8	OFFRES RÉGIONALES	73
A6.9	DIFFÉRENCES DE DÉFINITIONS DES HEURES DE POINTE/HEURES CREUSES DES FOURNISSEURS	73
A6.10	CARACTÉRISTIQUES TARIFAIRES OPTIONNELLES	73
A6.11	AMORTISSEMENT ET DURÉE CONTRACTUELLE	73
A6.12	PROBLÈMES DE LOCATION DE LIGNE	74
B : RÉSULTATS SUPPLÉMENTAIRES		76

1. Executive Summary

La présente étude de benchmarking compare les prix des services de télécommunications en Belgique à ceux en vigueur quatre pays voisins, à savoir la France, l'Allemagne, les Pays-Bas et le Royaume-Uni. Les prix sont comparés pour une série de services aux entreprises et, lorsque cela est pertinent pour l'utilisation professionnelle, de services résidentiels : voix fixe et mobile, large bande fixe et mobile. Dans le cadre de la présente étude, un certain nombre de profils d'utilisation ont été élaborés sur la base des données relatives au trafic fournies par les opérateurs belges. Ceux-ci englobent les utilisations typiques des entreprises belges.

L'étude s'appuie sur la méthodologie du panier¹ pour comparer les frais de télécommunications supportés par huit types d'entreprises, définis afin de représenter différentes combinaisons de services et de niveaux d'utilisation. Ces huit types d'entreprises peuvent être répartis en deux grands groupes selon le nombre d'utilisateurs actifs des services de communications dans l'entreprise.

- Les types d'entreprises 1 à 4 couvrent les entreprises ne comptant qu'un seul utilisateur
- Les types d'entreprises 5 à 8 couvrent les entreprises comptant entre 5 et 50 utilisateurs

Les résultats se basent sur les informations collectées sur les sites Internet des entreprises de télécommunications, ainsi que sur les offres disponibles au moment de la collecte des données, à savoir en février/mars 2015. Dès lors, la présente étude n'analyse pas les dépenses réelles des entreprises pour les services de télécommunications, mais bien le côté « offre » du marché des télécommunications à un moment donné.

Concernant le résultat de la présente étude, les coûts des télécommunications supportés par les entreprises belges se situent généralement dans la moyenne par rapport aux autres pays de l'étude, bien que les classements et coûts relatifs varient quelque peu selon le type d'entreprise, et selon que l'on considère l'offre globale la moins chère ou la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.²

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

² Lorsque le rapport fait référence à l'offre globale la moins chère (types d'entreprises 1 à 4), il compte tenu des calculs concernant à la fois le multiplay et les services individuels. Pour les types d'entreprises 5 à 8, l'offre globale la moins chère se basera uniquement sur les calculs pour les services individuels, étant donné que la proposition du multiplay n'est pas pertinente pour ces organisations.

Les entreprises belges dont la dépendance aux communications varie habituellement de faible à modérée, comme c'est le cas pour l'entreprise individuelle locale (type d'entreprise 1) et le professionnel travaillant à domicile (type d'entreprise 2), arriveront généralement en milieu du classement des pays de l'étude. Pour ces deux types d'entreprises, le multiplay constitue souvent une offre plus intéressante que la fourniture de services individuels dans plusieurs pays de l'étude, notamment en France et au Royaume-Uni davantage qu'en Belgique. Dans la présente étude, il est fait abstraction des avantages non liés au prix que représente l'achat de plusieurs articles auprès du même fournisseur (tels que la facturation unique ou consolidée et un point de contact unique pour la gestion comptable).

Les entreprises belges qui dépendent davantage des services mobiles et les utilisent de manière plus intensive figurent généralement parmi les pays de l'étude les plus chers, en partie en raison des coûts mobiles plus élevés en Belgique pour une utilisation aussi intensive, tandis que l'on observe dans d'autres pays plusieurs tarifs mobiles très concurrentiels, sans cesse diminués par une forte concurrence. Cela se manifeste dans les classements et situations relatives en matière de coûts pour le professionnel mobile 2 (type d'entreprise 4) en particulier pour la Belgique, où la Belgique passe de la 4e à la 5e position (pays le plus cher) selon que les résultats sont basés sur l'offre globale la moins chère ou sur l'offre globale la moins chère basée sur la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Pour le professionnel mobile 1 (type d'entreprise 3), dont l'utilisation mobile est bien plus modérée que celle du professionnel mobile 2, la Belgique arrive 3e (soit en milieu de classement) tant pour l'offre globale la moins chère que pour l'offre globale la moins chère basée sur la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

De même, les entreprises qui mettent fortement l'accent sur les appels internationaux, ne s'en sortent généralement pas aussi bien en Belgique en raison du coût plus élevé des appels internationaux. C'est le cas de la société commerciale locale et de l'entreprise de services locale (types d'entreprises 6 et 8), pour lesquelles la Belgique est soit le pays le plus cher soit le second pays le plus cher selon le type de calcul et le type d'entreprise.

En revanche, les entreprises belges ayant une forte proportion de trafic de voix fixe local et national bénéficieront de tarifs plus concurrentiels et, par conséquent, de coûts globaux moins élevés que dans certains pays de l'étude. Cela peut être constaté dans les classements et résultats absolus pour le point de vente et l'entreprise de production locale (types d'entreprises 5 et 7). En Belgique, le point de vente bénéficie des coûts les plus bas des pays de l'étude, que l'on considère l'offre globale la moins chère ou la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Pour l'entreprise de production locale, la Belgique se classe deuxième pour l'offre globale la moins chère et troisième pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

Pour ce qui est des autres pays de l'étude, la France et le Royaume-Uni figurent souvent, bien que pas exclusivement, parmi les moins chers pour les petites entreprises, tandis que les Pays-Bas sont plus favorables aux PME et que l'Allemagne se classe souvent comme pays le plus cher.

En ce qui concerne la Belgique, les variations de prix observées depuis 2014 pour les huit types d'entreprises ont été un mélange d'augmentations et de diminutions, et sont, pour la

plupart, restées relativement modestes et dans les limites de ce à quoi l'on peut généralement s'attendre, c.-à-d. jusqu'à 5% dans les deux sens. Il est important de noter qu'un changement global des résultats observés dans ce rapport pour un type d'entreprise sera le résultat d'une combinaison de changements survenus au niveau des services individuels. Ceux-ci peuvent évoluer de la même manière - ils peuvent par exemple tous augmenter ou tous diminuer - ou des augmentations dans certains services peuvent être compensées par des diminutions dans d'autres services.

Les changements observés pour les types d'entreprises 3 et 4, qui dépendent principalement des services mobiles, étaient plus importants que pour les autres types d'entreprises ; pour le type d'entreprise 3, les prix ont connu une diminution allant jusqu'à 8%, selon que l'on considérait l'offre globale la moins chère ou la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Pour le type d'entreprise 4, l'offre globale la moins chère a augmenté d'un peu plus de 8%, tandis que la moyenne des trois fournisseurs les moins chers a connu une légère baisse. Ces mouvements sont liés aux changements qui surviennent au niveau des offres conjointes et des redevances d'appel pour certains tarifs mobiles, et aux tarifs qui sont retirés d'une gamme, ce qui peut entraîner une augmentation apparente. De tels mouvements de prix peuvent être très typiques, particulièrement pour les services mobiles, dont les prix sont très concurrentiels et en constante évolution.

En termes d'évolution de classements, sur la base des offres globales les moins chères, la Belgique maintient sa position pour 4 des 8 types d'entreprises, à savoir le professionnel travaillant à domicile (type d'entreprise 2), le professionnel mobile 1 (type d'entreprise 3), le point de vente (type d'entreprise 5) et l'entreprise de production locale (type d'entreprise 7). Pour les autres types d'entreprises, la Belgique a reculé d'une place dans le classement.

Si l'on considère l'évolution des classements depuis 2014 pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, on ne constate aucun changement pour deux des huit types d'entreprises, à savoir le professionnel mobile 1 (type d'entreprise 3) et le point de vente (type d'entreprise 5). Trois des huit entreprises - l'entreprise individuelle locale (type d'entreprise 1), le professionnel travaillant à domicile (type d'entreprise 2) et le professionnel mobile 2 (type d'entreprise 4) - ont gagné une place dans le classement, tandis que la société commerciale locale (type d'entreprise 6), l'entreprise de production locale (type d'entreprise 7) et l'entreprise de services locale (type d'entreprise 8) ont toutes les trois perdu une place par rapport à leur position de 2014. Il est important de noter que les changements qui surviennent dans les classements des pays ne sont pas uniquement dus aux variations de prix en Belgique, mais qu'ils sont également influencés par les changements/la dynamique de marché des pays voisins.

Bien qu'il soit difficile de tirer des conclusions définitives à partir des données non liées au prix, il est important de comparer les observations avec les résultats de l'étude comparative. De nombreuses entreprises ne comptant qu'un utilisateur souscrivent à des services résidentiels, qui sont souvent moins chers et plus flexibles en termes de durée de contrat (c.-à-d. une période de six mois en Belgique) mais qui peuvent être soumis à des limitations comme, par exemple, une qualité de service et/ou des vitesses inférieures... Il peut s'agir d'un compromis à prendre en compte.

L'analyse des éléments non liés au prix est de nature quantitative, alors qu'il devrait être également tenu compte de certains aspects qualitatifs. En ce qui concerne l'élément « vitesse offerte sur les réseaux fixes » par ex., il est important de noter que les services pour lesquels la vitesse annoncée est supérieure ne sont pas toujours disponibles pour tous les clients dans un certain pays. En Belgique, par exemple, la large bande NGA (Next Generation Access) est largement disponible dans l'ensemble du pays, mais ce n'est pas toujours le cas dans les autres pays. Une analyse aussi approfondie ne fait toutefois pas l'objet de la présente étude.

2 Contexte de l'étude

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

Suite à la publication du rapport, l'IBPT a commandé une répétition de l'étude de 2014 afin d'examiner la position de la fixation des prix pour les entreprises en Belgique en 2015 par rapport à la même série de pays, et d'évaluer l'évolution des prix depuis 2014. Comme en 2014, cette étude est dirigée par le département Teligen de Strategy Analytics Ltd.(Royaume-Uni) et présentera un rapport comparant les prix et l'évolution des prix de ces services destinés aux professionnels et aux petites et moyennes entreprises en Belgique, en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni (« les pays de l'étude »).

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

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

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

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

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

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

3 Aperçu de la méthodologie de benchmarking

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

3.1 Le concept d'entreprise

Le concept d'« entreprise »³ constitue un élément important de la méthodologie de l'étude. Il s'agit d'une extension du concept de panier, qui crée un « super panier » pour une entreprise et couvre l'ensemble des exigences en matière de services de télécommunications pour tous les utilisateurs et tous les services. La définition d'entreprise utilise les paniers pour les services individuels afin d'établir la manière dont ceux-ci sont utilisés au sein de cette entreprise et combine les coûts pour calculer le coût global mensuel de l'ensemble des utilisations en termes de communications dans l'entreprise.

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

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

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

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

Faible, Moyenne et Élevée qualifient les utilisations par utilisateur.

Pour la voix fixe: « Loc » signifie principalement utilisation locale, « nat » signifie principalement utilisation nationale (longue distance).

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

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

2% du trafic mobile est attribué aux communications internationales

³ À l'origine, ce concept a été développé pour les « ménages » afin d'analyser les services de télécommunications utilisés par un foyer, y compris les services de télévision.

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

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

Bien qu'aucun changement n'ait été apporté à la structure de base des types d'entreprises depuis 2014, il y a eu une révision (augmentation) des niveaux de large bande mobile utilisés par les différentes entreprises, sur la base d'un feedback de la part des opérateurs belges. Cette augmentation s'applique aux données mobiles sur un téléphone portable et à la large bande mobile sur un dongle, un ordinateur portable ou une tablette. L'augmentation est importante vu qu'elle reflète l'évolution de l'utilisation des données mobiles et fournit une représentation plus précise des niveaux d'utilisation actuels. Son impact sur les résultats est relativement limité, et les changements ont été appliqués rétrospectivement aux paniers de 2014 afin d'assurer la cohérence de la série temporelle 2014-2015.

3.2 Les paniers

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

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

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

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

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

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

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

3.3 L'utilisateur rationnel

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

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

3.4 Portée géographique de l'étude

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

3.5 Sélection des services et fournisseurs

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

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

3.6 Données tarifaires

Les prix de tous les services proviennent des informations disponibles dans le domaine public en février/mars 2015, avec des données issues des sites Internet des entreprises. Le système compte plus de 5 500 tarifs et combinaisons de tarifs pour des services individuels, et plus de 4 300 combinaisons d'offres de services multiplay dans les cinq pays. Les opérateurs mobiles offrent de loin la plus grande diversité de plans et options tarifaires, ce qui reflète la compétitivité du marché ainsi que les complexités de la combinaison de services. Les offres avec options sont considérées comme des plans tarifaires distincts, ce qui peut résulter en un grand nombre de tarifs apparemment distincts, afin de couvrir entièrement les différentes permutations et combinaisons disponibles pour un utilisateur. Ceci est d'autant plus vrai en Allemagne, où de nombreux plans mobiles proposent une série de plans SMS et données différents que les utilisateurs peuvent ajouter à leur abonnement.

Les résultats se basent sur les informations collectées et sur les offres disponibles au moment de la collecte des données. L'on a veillé avec le plus grand soin à garantir l'ensemble de données le plus exhaustif possible. Les tarifs collectés sont exprimés dans la monnaie nationale des pays respectifs. À l'exception du Royaume-Uni, tous les pays de l'étude utilisent l'euro. Tous les résultats concernant le Royaume-Uni, exprimés en GBP, ont donc été convertis en EUR. Un taux de change de 1£=€ 1,38 a été utilisé. Celui-ci est issu du service Internet Oanda (1er mars 2015).

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

3.7 Base et limitations de l'étude

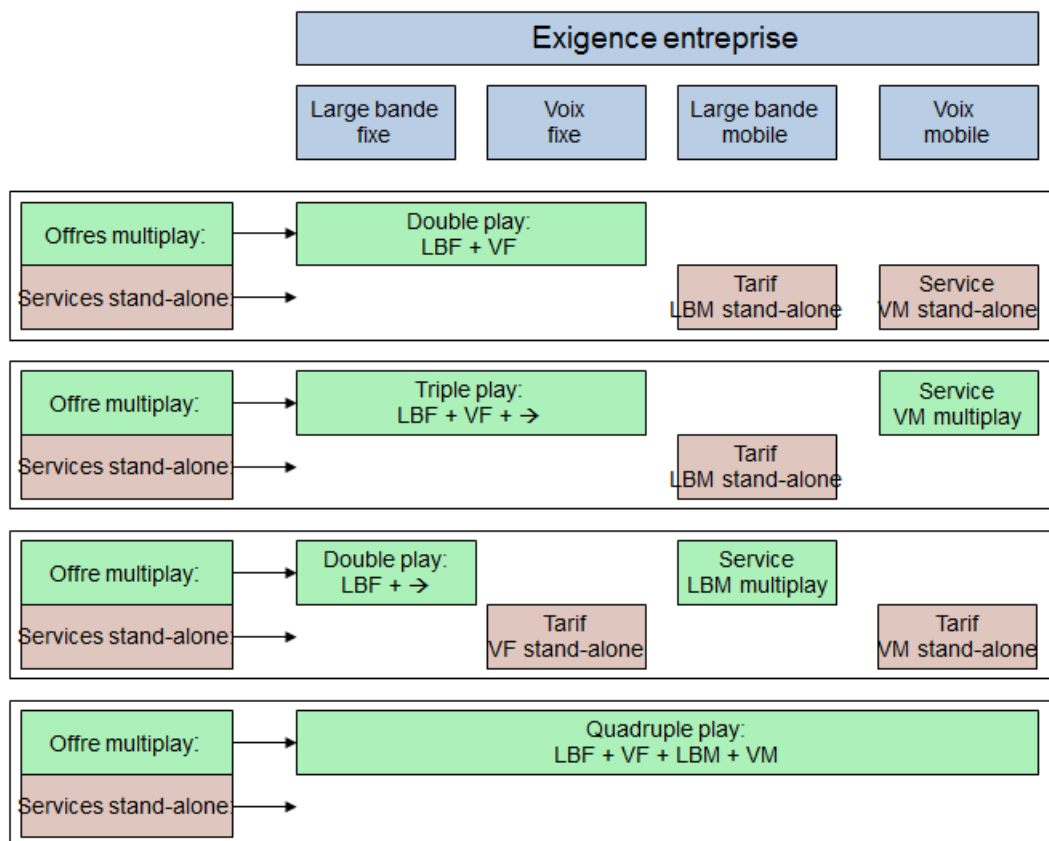
L'étude porte principalement sur une comparaison des coûts dans les cinq pays de l'étude. L'objectif de l'étude est d'étudier où les coûts liés aux télécommunications supportés par les types d'entreprises belges typiques se situent par rapport aux mêmes entreprises dans d'autres pays. L'étude se concentre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

3.8 L'utilisation de services individuels et multiplay

L'analyse considère les coûts pour chaque type d'entreprise lorsque les services sont achetés individuellement pour répondre aux exigences de l'entreprise en matière de communications, ainsi que les coûts supportés en cas d'utilisation d'offres multiplay (avec

des services individuels supplémentaires si une offre multiplay ne couvre pas l'ensemble des besoins de l'entreprise). Une offre multiplay est définie comme un ensemble de deux services de communications ou plus, qui sont vendus ensemble (en tant qu'offre conjointe) par un fournisseur à un coût généralement moindre que si les services avaient été achetés séparément auprès du même fournisseur. Les exemples d'offres conjointes comprennent des offres double play (par ex., la large bande fixe et la voix fixe ou la large bande fixe et large bande mobile), ainsi que des offres triple play (par ex., large bande fixe, large bande mobile, voix fixe) et des offres quadruple play (par ex., large bande fixe et mobile plus voix fixe et mobile).

Figure 2: Combinaisons multiplay



N'importe quelle combinaison est possible

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

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

4 Synthèse des résultats des entreprises

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

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

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

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

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

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

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

Les résultats sont présentés sous forme de graphiques et accompagnés d'une analyse. De plus, un tableau récapitulatif des classements des pays selon les deux principaux types de calculs est donné pour chaque type d'entreprise. Le coût absolu de chaque profil d'entreprise dans chaque pays est présenté dans les résultats, mais sa valeur est davantage indicative qu'absolue. L'analyse des résultats se concentre sur les niveaux de comparaison des 5 pays de l'étude, plutôt que sur la valeur absolue.

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

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

4.1 Entreprise individuelle locale

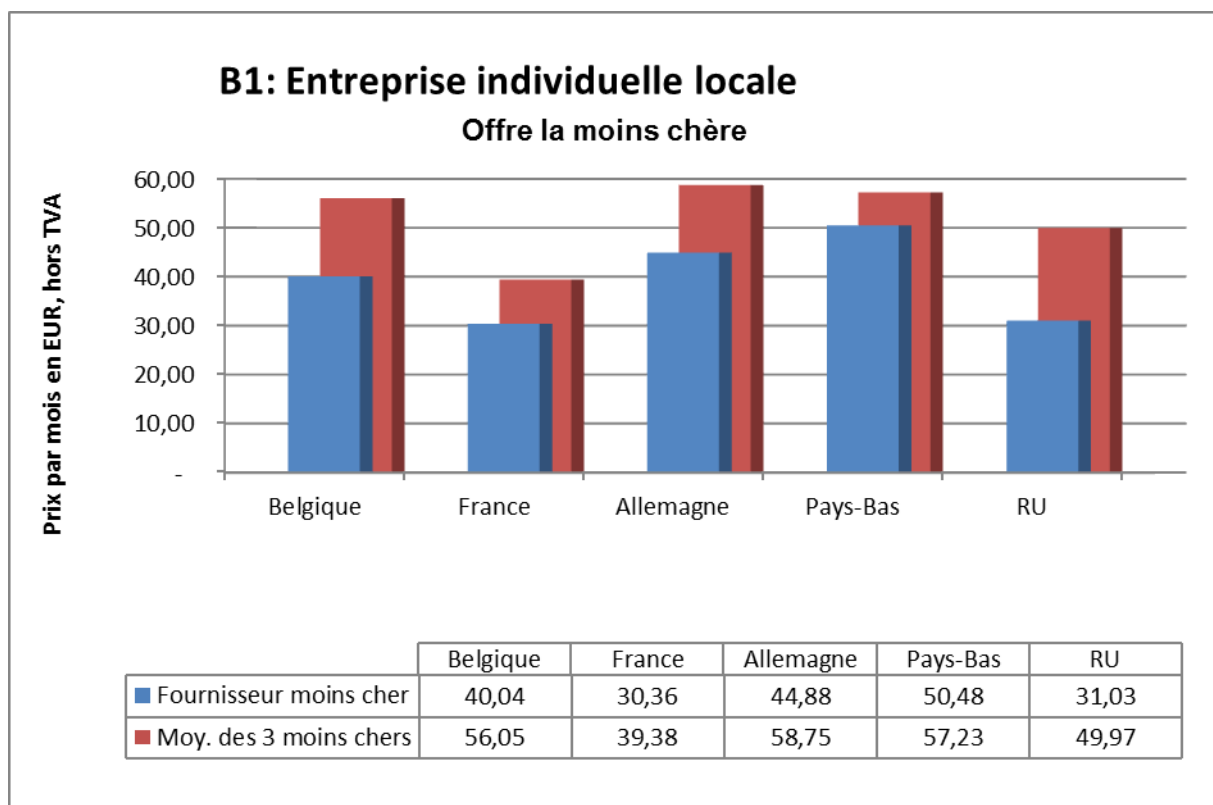
Ce type d'entreprise représente des professionnels travaillant essentiellement à partir d'un seul endroit, par ex. une boucherie ou un salon de coiffure. Ce genre d'entreprise n'utilise pas les communications de manière intensive. Ses exigences en matière de large bande fixe seront faibles, juste de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

Type d'entreprise 1 : Entreprise individuelle locale		# d'utilisateurs de communications : 1				
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Faible	20	GB/mois	Vitesse minimale	10	MB/s
Large bande mobile		0	GB/mois	Vitesse minimale	0	MB/s
Voix fixe, national	Faible loc	40	Appels/mois	Durée de l'appel	180	secondes
Voix fixe, international		0	Appels/mois	Durée de l'appel	180	secondes
Voix mobile, national	Faible	39	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, international	Faible	1	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Faible	0,1	GB/mois			

4.1.1 Offre globale la moins chère

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

Figure 3: Offre globale la moins chère, entreprise individuelle locale



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

Figure 4: Résultats détaillés par type de calcul, entreprise individuelle locale

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	51,21	40,04	40,04	56,05	65,29	56,05
France	45,21	30,36	30,36	64,98	39,38	39,38
Allemagne	60,26	44,88	44,88	71,42	58,75	58,75
Pays-Bas	59,93	50,48	50,48	71,78	57,23	57,23
RU	59,54	31,03	31,03	65,50	49,97	49,97

Lorsque l'on considère uniquement l'offre la moins chère, on constate que les coûts des services achetés séparément sont très concurrentiels pour une entreprise individuelle locale située en Belgique par rapport aux coûts observés dans la plupart des autres pays de l'étude. Toutefois, le caractère limité de la gamme d'offres multiplay en Belgique, combiné aux offres multiplay particulièrement bon marché en France et au Royaume-Uni et à l'offre multiplay plus concurrentielle en Allemagne, entraîne une position en milieu de classement

pour la Belgique lorsque l'on considère l'offre globale la moins chère. Les économies que représente le multiplay pour une entreprise belge ayant ce profil s'élèvent à un peu moins de € 11 ; l'on observe un niveau d'économies similaire aux Pays-Bas, pays de l'étude le plus cher.

Si l'on prend en considération la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers, la position de la Belgique ne change pas par rapport aux autres pays de l'étude. Toutefois, en termes de coûts, la Belgique est davantage comparable aux deux pays les plus chers, à savoir les Pays-Bas et l'Allemagne. La différence entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois offres les moins chères varie d'un peu plus de € 9 en France à presque € 19 au Royaume-Uni ; en Belgique, elle est de € 16.

4.1.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprise figurent dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre globale la moins chère que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum).

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

Figure 5: Classements des pays par type de calcul, entreprise individuelle locale

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

L'offre globale la moins chère est le classement le plus utile à prendre en considération, étant donné qu'il étudie la manière la moins chère, pour une entreprise, d'acheter des services, que cela soit séparément ou sous la forme d'une offre conjointe. Pour ce qui est de l'entreprise individuelle locale, la Belgique se classe troisième, tant pour l'offre la moins chère que pour la moyenne des trois offres les moins chères. Le pays le moins cher globalement est la France, tandis que l'Allemagne et les Pays-Bas sont les plus chers.

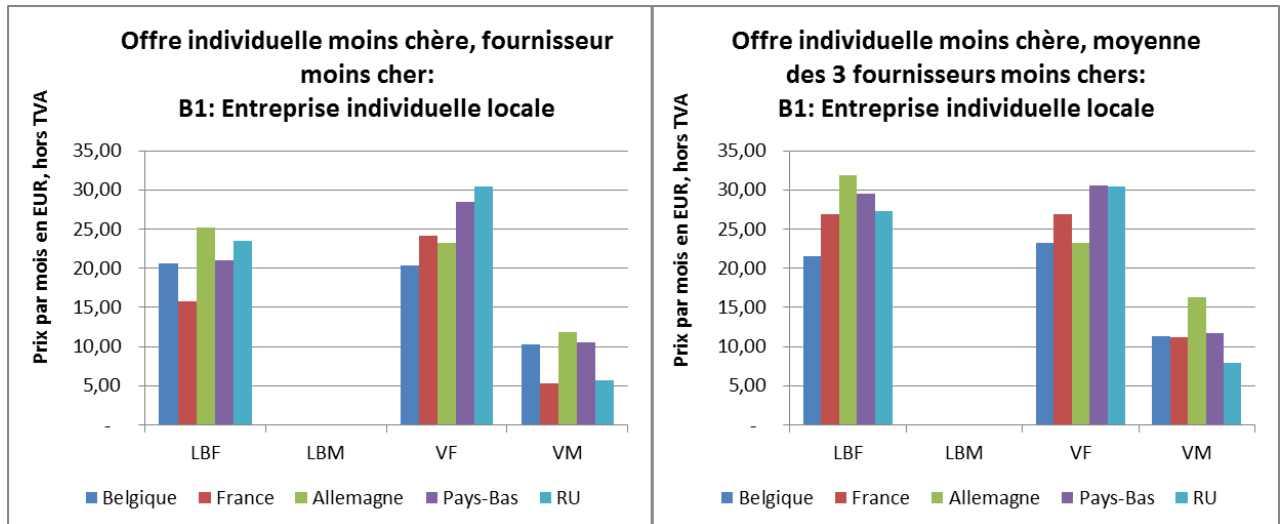
Il est utile de noter le classement le moins favorable pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, sur la base des offres multiplay. Celui-ci est lié à des offres conjointes plus chères comprenant la large bande fixe (le résultat multiplay le moins cher pour ce type d'entreprise en Belgique comprend un service large bande stand alone bon marché).

4.1.3 Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service

Les graphiques ci-dessous montrent les résultats pour l'entreprise individuelle locale, tant pour l'offre individuelle la moins chère que pour la moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, sur la base des offres de service individuel. Les résultats sont ventilés selon le coût du service de télécommunications individuel, afin de montrer comment chaque service contribue au coût total pour ce type d'entreprise et où se situent les coûts des services individuels par rapport aux pays de l'étude. En raison de la manière dont les prix sont fixés

pour les offres multiplay, cette analyse ne peut être présentée que pour les offres de service individuel, et il se peut que le résultat global ne corresponde pas directement au graphique de l'offre globale la moins chère présenté plus haut.

Figure 6: Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service, entreprise individuelle locale



Les coûts pour l'entreprise individuelle locale sont dominés par la large bande fixe et la voix fixe, qui représentent jusqu'à 90 % du coût global, selon le pays et le type de calcul. Bien que l'utilisation faite par ce type d'entreprise de ses services de télécommunications requis soit relativement faible, les deux services prédominants entraînent des charges récurrentes comparativement élevées. À ce niveau d'utilisation, les coûts pour la Belgique sont particulièrement favorables pour ces deux services, ce qui entraîne des résultats positifs pour la Belgique (sur la base de services individuels).

4.2 Professionnel travaillant à domicile

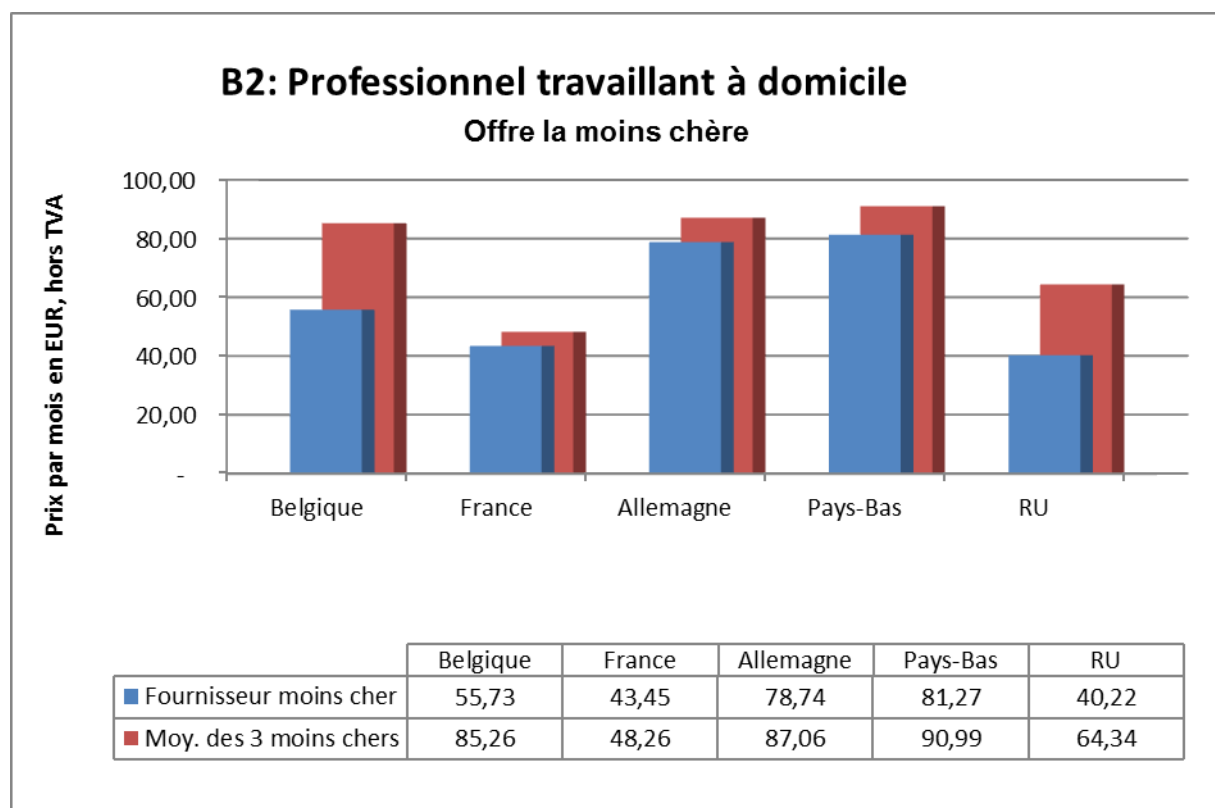
Ce type d'entreprise représente des professionnels travaillant essentiellement à domicile, par ex. un consultant travaillant depuis chez lui. Les besoins en communications du professionnel travaillant à domicile seront bien plus intenses que ceux de l'entreprise individuelle locale, avec une part importante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

Type d'entreprise 2 : Professionnel travaillant à domicile				# d'utilisateurs de communications : 1		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	50	GB/mois	Vitesse minimale	15	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	0,8	GB/mois	Vitesse minimale	3	MB/s
Voix fixe, national	Moyenne nat	109	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix fixe, international	Moyenne	11	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix mobile, national	Faible	39	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, international	Faible	1	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Moyenne	0,4	GB/mois			

4.2.1 Offre globale la moins chère

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

Figure 7: Offre globale la moins chère, professionnel travaillant à domicile



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

Figure 8: Résultats détaillés par type de calcul, professionnel travaillant à domicile

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	74,41	55,73	55,73	85,26	92,75	85,26
France	68,72	43,45	43,45	93,39	48,26	48,26
Allemagne	93,39	78,74	78,74	105,52	87,06	87,06
Pays-Bas	81,27	91,40	81,27	100,03	90,99	90,99
RU	75,67	40,22	40,22	83,09	64,34	64,34

Pour le professionnel travaillant à domicile, sur la base de l'offre la moins chère, c'est le Royaume-Uni qui a les prix les plus concurrentiels, suivi de près par la France. Le multiplay représente généralement d'importantes économies pour cet utilisateur - jusqu'à 50% selon le pays, à l'exception des Pays-Bas, où le calcul pour le multiplay revient 12% plus cher que pour les offres de service individuel, suite à une offre multiplay particulièrement chère et aux offres de service individuel comparativement bon marché de plusieurs fournisseurs. Les utilisateurs belges peuvent réaliser 25 % d'économies, soit près de € 19, en optant pour une offre multiplay. La Belgique se positionne ainsi derrière le Royaume-Uni et la France.

Lorsque l'on considère la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les avantages du multiplay sont moins nets. La France dispose d'offres multiplay particulièrement intéressantes, ce qui lui vaut la position de pays le moins cher pour ce type de calcul. Plusieurs fournisseurs français ont des offres multiplay très concurrentielles à des prix similaires, et seuls quelques euros séparent les trois offres les moins chères. Pour ce qui est des autres pays, y compris la Belgique, les prix des offres varient toutefois souvent de manière significative.

4.2.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprise figurent dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre globale la moins chère que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum).

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

Figure 9: Classements des pays par type de calcul, professionnel travaillant à domicile

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

Tant pour l'offre globale la moins chère que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique arrive en troisième place. Toutefois, les classements varient selon que l'on considère les offres multiplay ou les offres de service individuel.

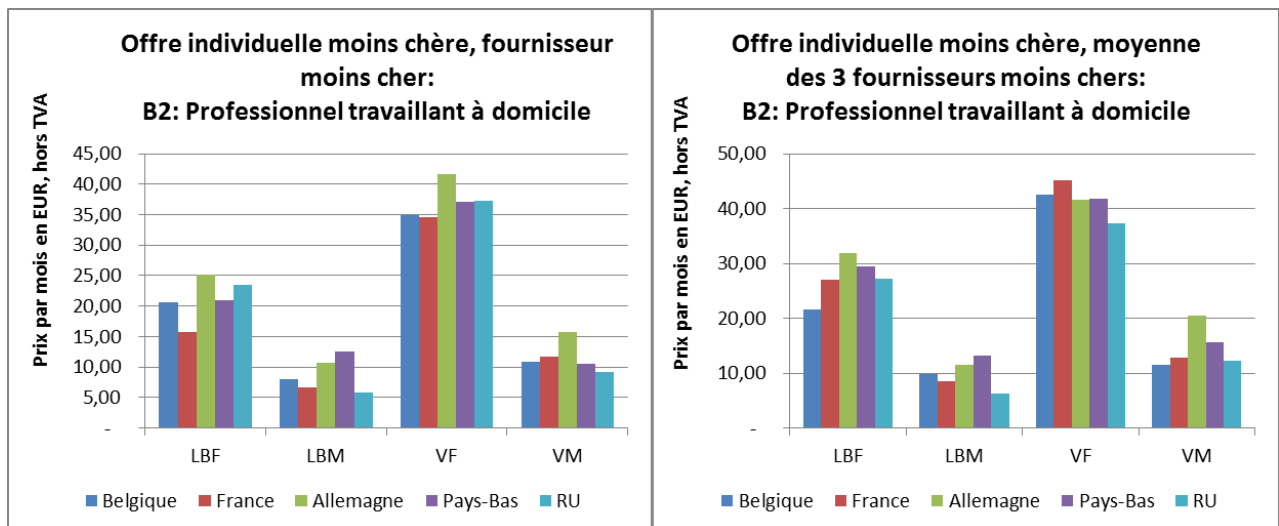
Comme c'est le cas pour l'entreprise individuelle locale, la Belgique obtient de meilleurs résultats pour ce type d'entreprise lorsque l'on considère uniquement les offres de service individuel, tant pour le fournisseur le moins cher que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. La Belgique recule dans le classement lorsque l'on considère les offres multiplay, en particulier pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. C'est la conséquence d'une forte différence de coûts entre les résultats les moins chers et les autres résultats multiplay en Belgique. Deux des trois résultats (les deux plus chers) utilisent des offres multiplay qui comprennent la large bande fixe et coûtent cher. Le résultat multiplay le moins cher n'inclut pas la large bande fixe ; celle-ci est ajoutée séparément comme service stand alone pour obtenir le coût total et est relativement bon marché.

L'on obtient une image similaire pour le Royaume-Uni en termes de diversité des coûts entre le fournisseur le moins cher et les trois fournisseurs les moins chers pour le multiplay.

4.2.3 Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service

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

Figure 10: Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service, professionnel travaillant à domicile



Pour le professionnel travaillant à domicile, la voix fixe représente de loin le coût le plus important, allant jusqu'à 50% du coût total. La voix fixe pour ce type d'entreprise est principalement orientée sur les appels locaux/nationaux, qui représentent deux tiers des appels globaux, tandis que les appels vers des appareils mobiles représentent presque un quart des appels. Pour l'offre la moins chère, les coûts de la voix fixe pour la Belgique sont parmi les moins chers des pays de l'étude, tandis que les coûts des autres services se

situent dans la moyenne, c.-à-d. que ce ne sont ni les moins chers ni les plus chers. Lorsque l'on considère la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les coûts de la voix fixe pour la Belgique augmentent. Cependant, ils sont toujours comparables à ceux des Pays-Bas et de l'Allemagne, et moins chers qu'en France. En outre, les coûts pour la large bande fixe et la voix mobile sont les moins chers pour ce type de calcul.

4.3 Professionnel mobile 1

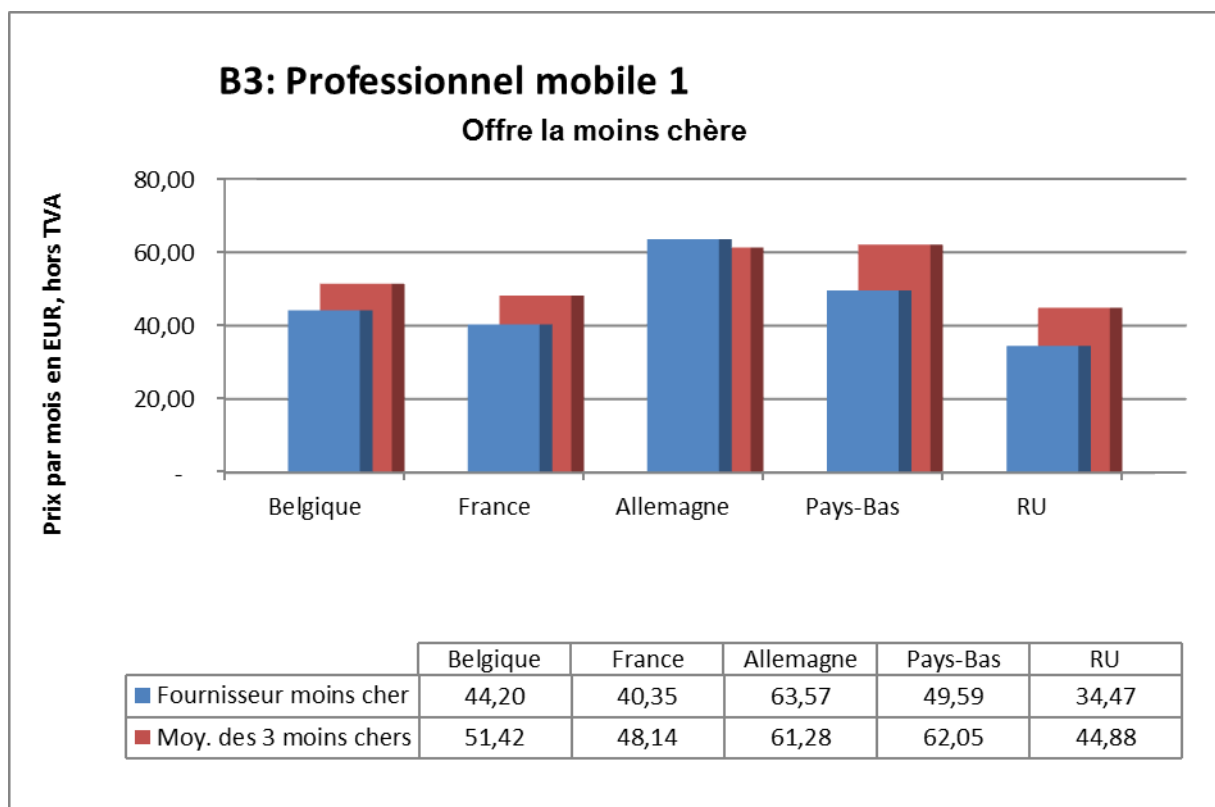
Ce type d'entreprise représente des professionnels travaillant principalement en déplacement, par ex. un plombier ou un entrepreneur. Les exigences de ce type d'entreprise en matière de communications sont davantage orientées vers les services mobiles, ce qui reflète le besoin de communications « en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

Type d'entreprise 3 : Professionnel mobile 1				# d'utilisateurs de communications : 1		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Faible	20	GB/mois	Vitesse minimale	10	MB/s
Large bande mobile	Élevée	2	GB/mois	Vitesse minimale	6	MB/s
Voix fixe, national		0	Appels/mois	Durée de l'appel	0	secondes
Voix fixe, international		0	Appels/mois	Durée de l'appel	0	secondes
Voix mobile, national	Moyenne	98	Appels/mois	Durée de l'appel	138	secondes
Voix mobile, international	Faible	2	Appels/mois	Durée de l'appel	138	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Moyenne	0,4	GB/mois			

4.3.1 Offre globale la moins chère

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

Figure 11: Offre globale la moins chère, professionnel mobile 1



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

Figure 12: Résultats détaillés par type de calcul, professionnel mobile 1

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	44,20	57,00	44,20	51,42	74,30	51,42
France	40,35	42,06	40,35	55,36	48,14	48,14
Allemagne	63,57	64,38	63,57	75,83	61,28	61,28
Pays-Bas	49,59	55,89	49,59	62,05	63,69	62,05
RU	38,37	34,47	34,47	47,22	44,88	44,88

L'élément clé à noter concernant les résultats pour le professionnel mobile 1 est qu'il n'y a, pour la plupart des fournisseurs et des pays, que peu ou pas d'avantages à prendre une offre multiplay. Cela s'explique par le fait que les offres multiplay ne sont généralement pas optimisées pour l'utilisation mobile, mais plutôt orientées vers les services fixes, généralement la large bande fixe et la voix fixe (et, pour les consommateurs, les services de télévision).

Si l'on se base sur l'offre globale la moins chère, le professionnel mobile 1 paie environ € 10 de plus en Belgique que dans le pays le moins cher, le Royaume-Uni, et presque € 20 de moins que le dans le pays le plus cher, l'Allemagne.

Lorsque l'on prend en compte la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, l'écart entre le pays le moins cher (encore une fois, le Royaume-Uni) et la Belgique se réduit

légèrement, pour atteindre un peu moins de € 7, tandis que la différence entre la Belgique et le pays le plus cher (les Pays-Bas) dépasse légèrement les € 10.

4.3.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprise figurent dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre globale la moins chère que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum).

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

Figure 13: Classements des pays par type de calcul, professionnel mobile 1

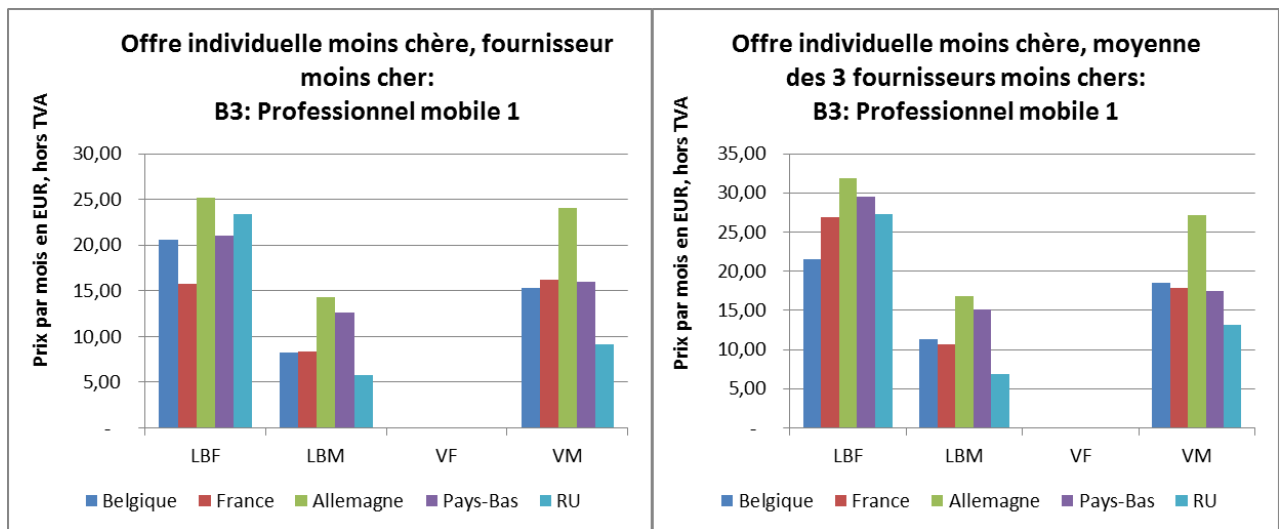
	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	3	4	3	2	5	3
France	2	2	2	3	2	2
Allemagne	5	5	5	5	3	4
Pays-Bas	4	3	4	4	4	5
RU	1	1	1	1	1	1

Tandis que la Belgique obtient une mauvaise note en ce qui concerne le multiplay pour les deux types de calcul - offre la moins chère et moyenne des trois offres les moins chères - en raison du coût relativement élevé du multiplay, elle est troisième dans le classement basé sur l'offre la moins chère. Ce sont les prix plus compétitifs des services individuels qui améliorent la position générale de la Belgique.

4.3.3 Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service

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

Figure 14: Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service, professionnel mobile 1



Bien que ce type d'entreprise soit principalement mobile, son utilisation mobile réelle est relativement modeste. C'est la large bande fixe qui constitue le coût principal, ce qui s'explique par les charges récurrentes comparativement élevées pour ce service. La large bande fixe représente entre 40 et 60 % du coût total, selon le pays et le type de calcul. La voix mobile représente entre 24 et 40%, et la large bande mobile entre 15 et 25%. Pour ce qui est de l'offre individuelle la moins chère, les coûts de la large bande fixe en Belgique se situent dans la moyenne, tout comme les coûts de la large bande mobile et de la voix mobile. Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, le coût de la large bande fixe s'améliore en Belgique par rapport aux autres pays, ce qui indique un ensemble d'offres plus compétitives de différents fournisseurs ; les coûts des deux autres services pour la Belgique sont une fois encore dans la moyenne par rapport aux autres pays.

4.4 Professionnel mobile 2

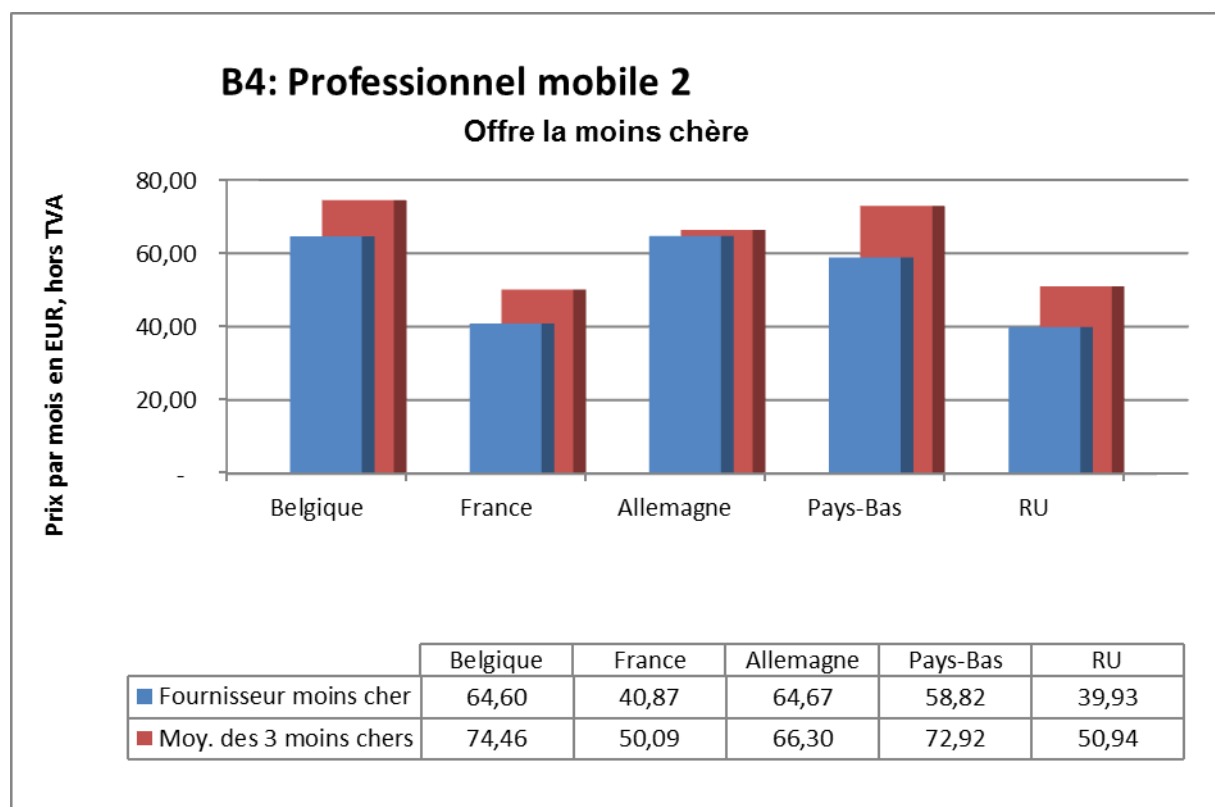
Ce type d'entreprise représente des professionnels travaillant principalement en déplacement, par ex. un représentant commercial. Les besoins en communications de ce type d'entreprise sont très mobiles et relativement importants, étant donné que le représentant commercial doit fréquemment communiquer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

Type d'entreprise 4 : Professionnel mobile 2				# d'utilisateurs de communications : 1		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Faible	20	GB/mois	Vitesse minimale	10	MB/s
Large bande mobile	Élevée	2	GB/mois	Vitesse minimale	6	MB/s
Voix fixe, national		0	Appels/mois	Durée de l'appel	0	secondes
Voix fixe, international		0	Appels/mois	Durée de l'appel	0	secondes
Voix mobile, national	Élevée	245	Appels/mois	Durée de l'appel	150	secondes
Voix mobile, international	Faible	5	Appels/mois	Durée de l'appel	150	secondes
Voix mobile, messages	Moyenne	60	SMS/mois			
Voix mobile, données	Élevée	1	GB/mois			

4.4.1 Offre globale la moins chère

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

Figure 15: Offre globale la moins chère, professionnel mobile 2



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

Figure 16: Résultats détaillés par type de calcul, professionnel mobile 2

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	64,60	69,11	64,60	74,46	100,96	74,46
France	40,87	42,06	40,87	59,20	50,09	50,09
Allemagne	64,67	65,48	64,67	82,04	66,30	66,30
Pays-Bas	58,82	65,13	58,82	77,75	72,92	72,92
RU	43,83	39,93	39,93	50,94	58,06	50,94

En ce qui concerne le service le moins cher, comme pour le professionnel mobile 1, le multiplay n'est souvent pas la meilleure approche pour ce type d'entreprise. Il ne présente généralement que peu ou pas d'avantages financiers par rapport au service individuel. Lorsque l'on considère la moyenne des trois offres les moins chères, on constate un éventail plus large de fournisseurs qui proposent des offres multiplay comparativement plus concurrentielles.

La Belgique est un des pays les plus chers pour ce type d'entreprise, tant pour l'offre la moins chère que pour la moyenne des trois offres les moins chères. Cela est dû au coût relativement élevé des services mobiles, qui occupent une place considérable de nos jours. Pour ce qui est de l'offre la moins chère, elle est presque € 25 plus chère que dans le pays le moins cher, le Royaume-Uni, pour des services comparables. De même, cela coûte € 25 plus cher qu'en France lorsque l'on considère la moyenne des 3 offres les moins chères.

4.4.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprise figurent dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre globale la moins chère que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum).

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

Figure 17: Classements des pays par type de calcul, professionnel mobile 2

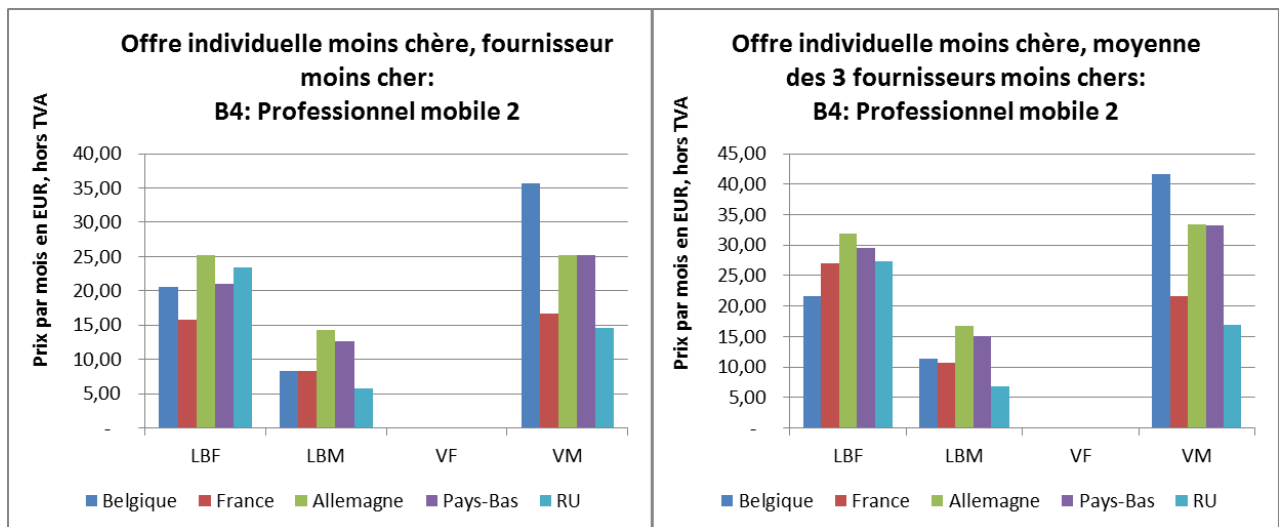
	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	4	5	4	3	5	5
France	1	2	2	2	1	1
Allemagne	5	4	5	5	3	3
Pays-Bas	3	3	3	4	4	4
RU	2	1	1	1	2	2

La Belgique arrive entre la 3e et la 5e place selon les différents types de calcul, et même pour la moyenne des 3 fournisseurs les moins chers (classement moyen), elle est sur un pied d'égalité avec les pays les plus chers, l'Allemagne et les Pays-Bas, en termes de coûts. Les pays les moins chers sont la France et le Royaume-Uni. Tous deux ont des marchés hautement concurrentiels pour les services mobiles, ce qui a fait baisser les prix dans ces pays ces dernières années.

4.4.3 Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service

Les graphiques ci-dessous montrent les résultats pour le professionnel mobile 2, tant pour l'offre individuelle la moins chère que pour la moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, sur la base des offres de service individuel. Les résultats sont ventilés selon le coût du service de télécommunications individuel, afin de montrer comment chaque service contribue au coût total pour ce type d'entreprise et où se situent les coûts des services individuels par rapport aux pays de l'étude. En raison de la manière dont les prix sont fixés pour les offres multiplay, cette analyse ne peut être présentée que pour les offres de service individuel, et il se peut que le résultat global ne corresponde pas directement au graphique de l'offre globale la moins chère présenté plus haut.

Figure 18: Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service, professionnel mobile 2



Pour ce type d'entreprise, dont l'utilisation mobile est plus intensive, le coût des services mobiles est généralement plus dominant, la voix mobile représentant entre un tiers et la moitié du coût global. Étant donné que les utilisateurs belges sont confrontés à des coûts relativement plus élevés pour la voix mobile, pour ce type d'utilisation, le résultat est que la Belgique figure parmi les pays de l'étude les plus chers. Les coûts moyens de la large bande fixe et mobile pour la Belgique ne constituent pas une part assez importante du coût total pour compenser le coût élevé de la voix mobile.

Les entreprises de type « professionnel mobile 2 » en France et au Royaume-Uni bénéficient de coûts relativement plus faibles pour la voix mobile et la large bande mobile et, en particulier dans le cas de la France, de coûts plus avantageux pour la large bande fixe. En revanche, les utilisateurs allemands et néerlandais font face à des coûts relativement plus élevés pour les trois types de services que requiert ce type d'entreprise.

4.5 Point de vente

Ce type d'entreprise représente des points de vente comptant 5 utilisateurs dont les besoins de communications sont couverts à la fois par des services fixes et mobiles. Il convient de noter que ce type d'entreprise (ainsi que les trois suivants) peuvent compter plus d'employés que d'utilisateurs de communications. Le profil d'utilisation pour les appels se

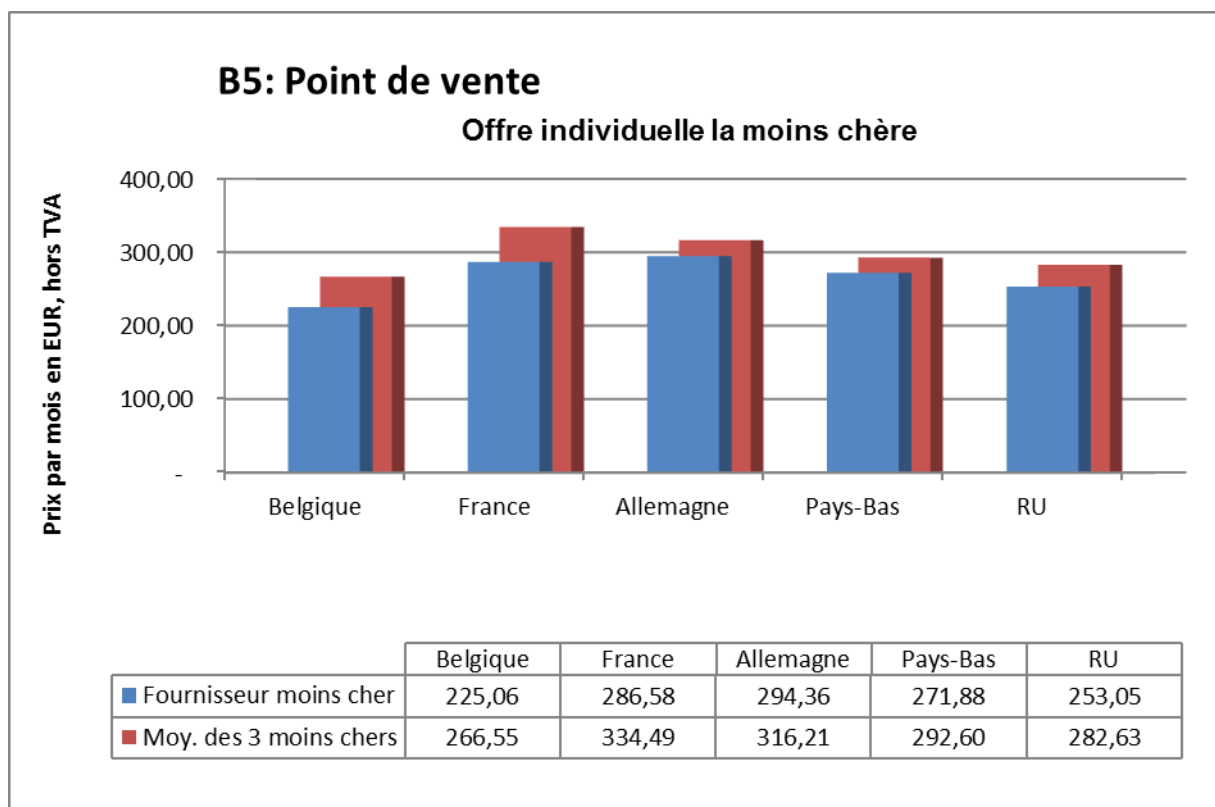
concentre sur les appels locaux. De par la nature de l'entreprise, l'utilisation de la large bande fixe est relativement élevée afin de garantir les communications via e-mail, les recherches et commandes sur Internet et une présence sur Internet. De même, les communications voix fixe sont également assez élevées, principalement pour les appels locaux vers d'autres entreprises (par exemple, pour passer des commandes) et vers des clients locaux. Les besoins mobiles modestes reflètent le fait que les employés ne sont pas liés à un bureau mais se déplacent, à la fois sur place et à l'extérieur. La nature locale de ce type d'entreprise implique que les communications internationales sont très faibles. Le tableau ci-dessous résume l'utilisation des communications de ce type d'entreprise.

<i>Type d'entreprise 5 : Point de vente</i>				# d'utilisateurs de communications :		5
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	50	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	0,8	GB/mois	Vitesse minimale	3	MB/s
Voix fixe, national	Moyenne loc	85	Appels/mois	Durée de l'appel	120	secondes
Voix fixe, international	Faible	5	Appels/mois	Durée de l'appel	120	secondes
Voix mobile, national	Moyenne	78	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, international	Faible	2	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Faible	0,1	GB/mois			

4.5.1 Offre de service individuel la moins chère

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

Figure 19: Offre de service individuel la moins chère, point de vente



Le tableau des résultats détaillés ci-dessous donne les coûts pour les calculs concernant les services individuels, tant pour l'offre individuelle la moins chère que pour la moyenne des 3 fournisseurs les moins chers.

Figure 20: Résultats détaillés par type de calcul, point de vente

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	225,06	266,55
France	286,58	334,49
Allemagne	294,36	316,21
Pays-Bas	271,88	292,60
RU	253,05	282,63

Le point de vente en Belgique bénéficie du coût le plus bas, tant pour l'offre la moins chère que pour la moyenne des trois offres les moins chères, et est entre 25 et 30% moins cher que les pays les plus chers, l'Allemagne et la France respectivement, et entre 6 et 12% moins cher que le deuxième pays le moins cher, le Royaume-Uni. En Belgique, le point de vente paiera jusqu'à € 70 par mois en moins que dans les pays les plus chers.

La gamme de prix entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois offres les moins chères est parmi les plus vastes en Belgique (et en France), ce qui indique que les prix sont moins alignés que dans les autres pays.

4.5.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprise, sur la base des offres de service individuel, sont présentés dans le tableau ci-dessous, tant pour

l'offre globale la moins chère que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum).

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

Figure 21: Classements des pays par type de calcul, point de vente

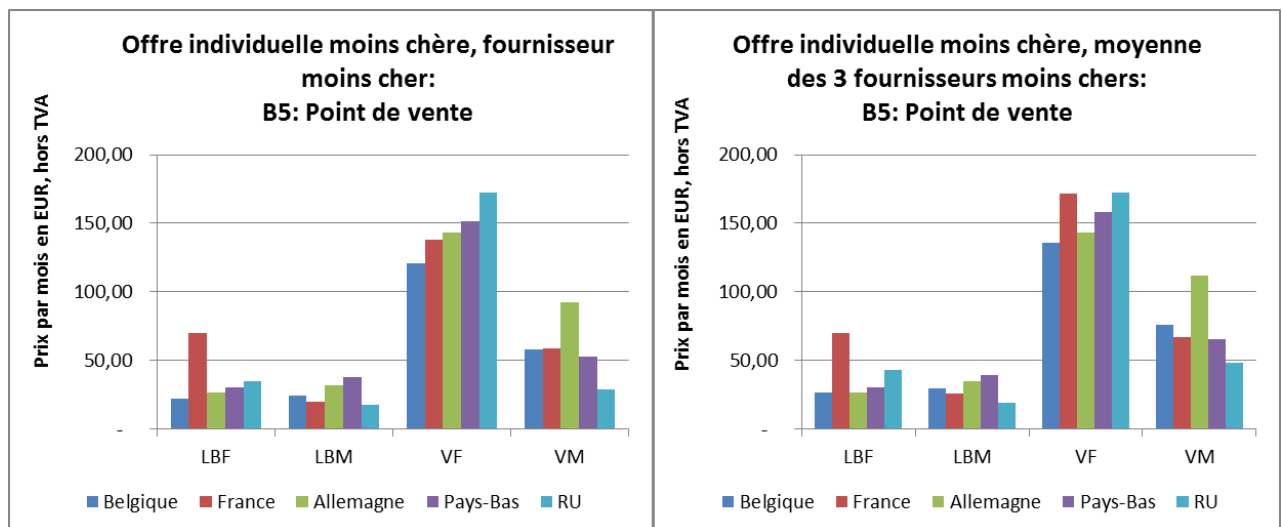
	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	1	1
France	4	5
Allemagne	5	4
Pays-Bas	3	3
RU	2	2

La Belgique se classe comme le pays le moins cher pour ce type d'entreprise, quel que soit le type de calcul. Les classements pour chaque pays ne changent généralement pas selon le type de calcul utilisé.

4.5.3 Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service

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

Figure 22: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, point de vente



Les graphiques ci-dessus permettent d'illustrer les raisons sous-jacentes du résultat positif obtenu par la Belgique pour ce type d'entreprise. Les coûts de la voix fixe représentent la plupart des coûts globaux des communications pour ce type d'entreprise. Les services de

voix fixe sont importants pour ce type d'entreprise puisqu'ils représentent jusqu'à deux tiers du coût global selon le pays et le type de calcul. Il est important de noter que bien que les exigences d'utilisation soient moyennes pour les différents services, les coûts combinés fixes et variables liés à la voix fixe entraînent des coûts beaucoup plus élevés que les autres services.

Les fournisseurs belges ont des offres concurrentielles destinées aux utilisateurs professionnels pour qui le trafic se concentre essentiellement sur les appels locaux et nationaux. Bien qu'elle représente une plus petite partie du coût global, les prix de la large bande professionnelle sont également concurrentiels en Belgique. Tant la voix mobile que la large bande mobile se situent davantage dans la moyenne en termes de coûts pour la Belgique. Toutefois, l'utilisation proportionnellement plus faible de ces services par rapport à la voix fixe signifie que la Belgique reste le pays le moins cher. Notamment, les coûts de la large bande fixe pour la France se situent parmi les plus élevés des pays de l'étude, ce qui contraste avec ce que nous avons observé pour les types d'entreprises 1 à 4. Un facteur clé est l'obligation, pour les entreprises comptant plusieurs utilisateurs (types d'entreprises 5 à 8), de n'utiliser que des services large bande professionnels stand alone qui, sont généralement moins disponibles en France, et qui sont plus chers que les services résidentiels.

4.6 Société commerciale locale

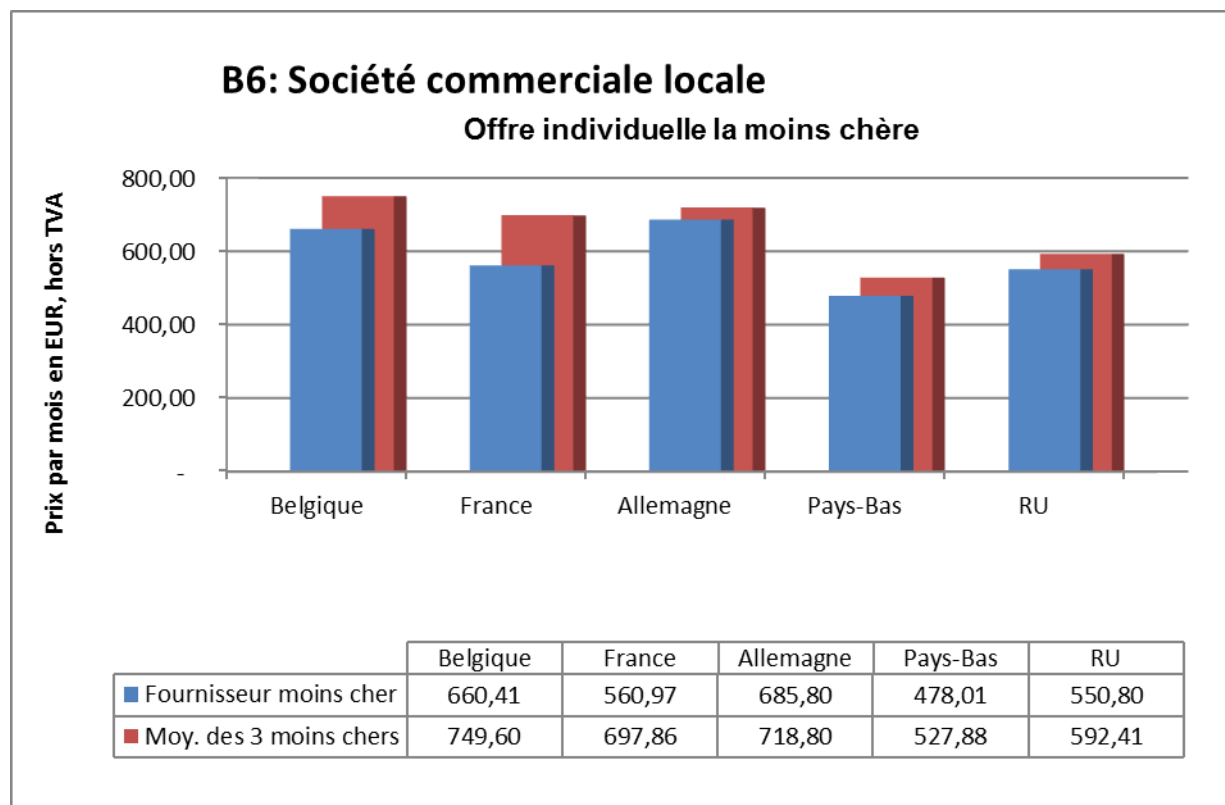
Ce type d'entreprise représente des sociétés commerciales comptant 10 utilisateurs, actives depuis un lieu fixe, avec de nombreux contacts nationaux et internationaux. Pour ce type d'entreprise, l'utilisation de la large bande fixe est relativement élevée, afin de permettre les communications via e-mail,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

Type d'entreprise 6 : Société commerciale locale				# d'utilisateurs de communications : 10		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	50	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	0,8	GB/mois	Vitesse minimale	3	MB/s
Voix fixe, national	Élevée nat	157	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix fixe, international	Élevée	23	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix mobile, national	Faible	29	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, international	Faible	1	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Moyenne	0,4	GB/mois			

4.6.1 Offre de service individuel la moins chère

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

Figure 23: Offre la moins chère, société commerciale locale



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

Figure 24: Résultats détaillés par type de calcul, société commerciale locale

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	660,41	749,60
France	560,97	697,86
Allemagne	685,80	718,80
Pays-Bas	478,01	527,88
RU	550,80	592,41

Contrairement aux observations concernant le point de vente, la Belgique est l'un des pays les plus chers pour la société commerciale locale, à égalité avec l'Allemagne. La différence entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois offres les moins chères est la plus marquée en France, ce qui indique une plus forte variation des prix entre les fournisseurs français. En revanche, cette différence est relativement moindre en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. Cela suggère que les prix des différents fournisseurs sont bien plus alignés.

4.6.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprise, sur la base des offres de service individuel, sont présentés dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre globale la moins chère que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum).

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

Figure 25: Classements des pays par type de calcul, société commerciale locale

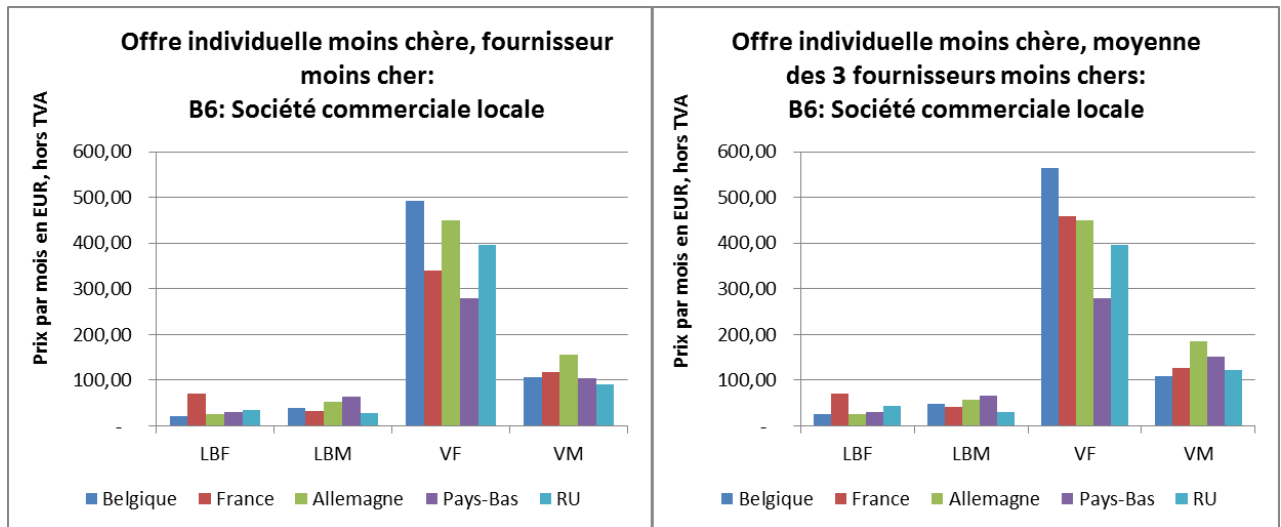
	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	4	5
France	3	3
Allemagne	5	4
Pays-Bas	1	1
RU	2	2

Comme indiqué précédemment, la Belgique est l'un des pays les plus chers pour ce type d'entreprise, à égalité avec l'Allemagne. Les Pays-Bas, qui font souvent partie des pays les plus chers, sont étonnamment les moins chers pour ce type d'entreprise comptant plusieurs utilisateurs.

4.6.3 Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service

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

Figure 26: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, société commerciale locale



Comme le montrent les graphiques ci-dessus, la voix fixe représente la plus grosse partie des coûts pour la société commerciale locale. Toutefois, contrairement au point de vente, ce type d'entreprise s'oriente davantage vers les appels internationaux, en plus des appels nationaux élevés, afin de subvenir aux besoins de l'entreprise. Selon le pays et le type de calcul, la voix fixe peut représenter jusqu'à 75% du coût total des services pour ce type d'entreprise. La plus grande proportion d'appels internationaux pour ce type d'entreprise fait augmenter le coût global pour la Belgique, où ce type d'appels ou les options supplémentaires sont comparativement plus chères et où le coût global de la voix fixe est le plus élevé des pays de l'étude. Les autres services ne constituent qu'une relativement petite partie des coûts ; la Belgique a des tarifs beaucoup plus concurrentiels à ce niveau, mais l'effet est éclipsé par le coût élevé de la voix fixe.

4.7 Entreprise de production locale

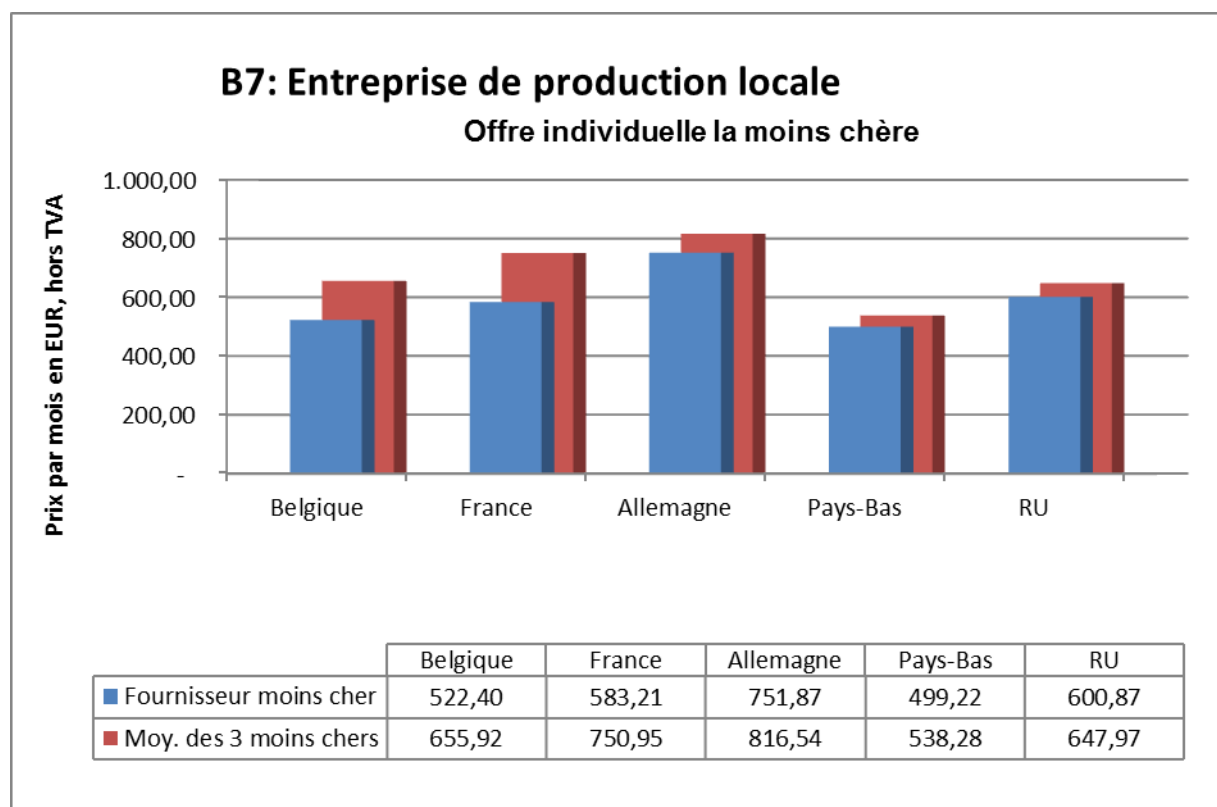
Ce type d'entreprise représente des entreprises de production qui comptent 10 utilisateurs ayant surtout des exigences en matière de connexion locale. La nature de ce type d'entreprise implique une forte utilisation de la voix fixe pour les communications locales, ainsi qu'une utilisation assez intensive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

Type d'entreprise 7 : Entreprise de production locale				# d'utilisateurs de communications : 10		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	50	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Faible	0,2	GB/mois	Vitesse minimale	1	MB/s
Voix fixe, national	Élevée loc	171	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix fixe, international	Faible	9	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix mobile, national	Moyenne	78	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, international	Faible	2	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, messages	Moyenne	60	SMS/mois			
Voix mobile, données	Élevée	1	GB/mois			

4.7.1 Offre de service individuel la moins chère

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

Figure 27: Offre la moins chère, entreprise de production locale



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

Figure 28: Résultats détaillés par type de calcul, entreprise de production locale

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	522,40	655,92
France	583,21	750,95
Allemagne	751,87	816,54
Pays-Bas	499,22	538,28
RU	600,87	647,97

Lorsque l'on considère le fournisseur le moins cher globalement, les coûts pour une entreprise de production locale belge sont comparables aux coûts observés dans les autres pays de l'étude, avec des coûts s'élevant à seulement € 23/mois, soit un peu moins de 5% de plus que dans le pays le moins cher, les Pays-Bas. L'Allemagne, le pays le plus cher, est € 230 plus chère par mois que la Belgique.

Lorsque l'on considère la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les coûts sont relativement plus élevés pour la Belgique, et un peu plus de 20% plus chers qu'aux Pays-Bas (pays le moins cher). L'Allemagne, une fois de plus pays le plus cher, est € 160, ou 25%, plus chère que la Belgique.

4.7.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprise, sur la base des offres de service individuel, sont présentés dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre globale la moins chère que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum).

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

Figure 29: Classements des pays par type de calcul, entreprise de production locale

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

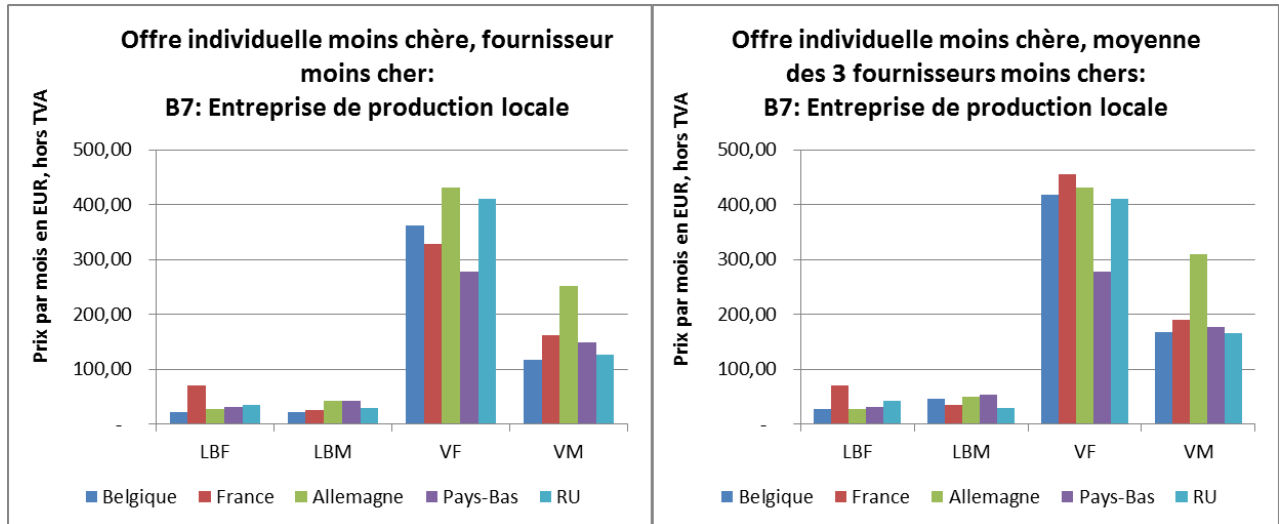
La Belgique se classe deuxième, juste après les Pays-Bas, pour l'offre globale la moins chère et troisième pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Les Pays-Bas, souvent l'un des pays les plus chers pour les entreprises ne comptant qu'un utilisateur (types d'entreprises 1-4), sont, comme pour la société commerciale locale, les moins chers pour les deux types de calcul. Comme c'est le cas pour de nombreux types d'entreprises, l'Allemagne est le pays le plus cher.

4.7.3 Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service

Les graphiques ci-dessous montrent les résultats pour l'entreprise de production locale, tant pour l'offre individuelle la moins chère que pour la moyenne pondérée des 3 fournisseurs les moins chers, basés sur des offres individuelles. Les résultats sont ventilés selon le coût du

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

Figure 30: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, entreprise de production locale



La voix fixe et, dans une moindre mesure, la voix mobile sont les services dominants en termes de coûts pour ce type d'entreprise puisqu'elles représentent jusqu'à 90% du coût global. Comme pour les autres entreprises comptant plusieurs utilisateurs, la voix fixe représente la majeure partie des coûts, et ici, la Belgique arrive entre le milieu et le haut du classement par rapport aux autres pays. C'est en Belgique que les coûts de la voix mobile sont les plus concurrentiels. Les prix de la large bande, fixe et mobile, y sont généralement concurrentiels. Comme déjà mentionné, le besoin d'un service large bande professionnel pour ce type d'entreprise fait que la France a le coût de large bande fixe le plus élevé étant donné que l'offre de large bande professionnelle française est chère.

4.8 Entreprise de services locale

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

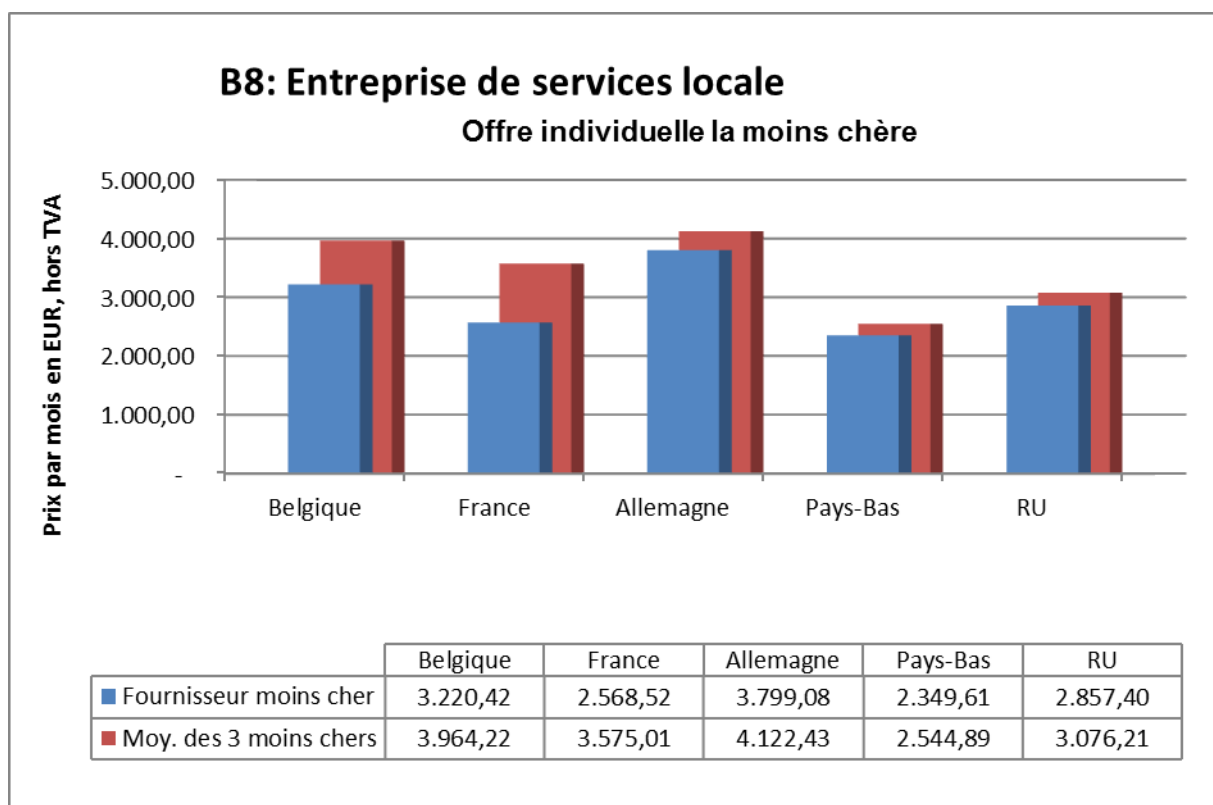
internationales. Le tableau ci-dessous résume l'utilisation des communications de ce type d'entreprise.

Type d'entreprise 8 : Entreprise de services locale				# d'utilisateurs de communications : 50		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne x3	50	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Faible	0,2	GB/mois	Vitesse minimale	1	MB/s
Voix fixe, national	Élevée loc	157	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix fixe, international	Élevée	23	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix mobile, national	Moyenne	78	Appels/mois	Durée de l'appel	138	secondes
Voix mobile, international	Faible	2	Appels/mois	Durée de l'appel	138	secondes
Voix mobile, messages	Moyenne	60	SMS/mois			
Voix mobile, données	Élevée	1	GB/mois			

4.8.1 Offre de service individuel la moins chère

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

Figure 31: Offre la moins chère, entreprise de services locale



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

Figure 32: Résultats détaillés par type de calcul, entreprise de services locale

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	3.220,42	3.964,22
France	2.568,52	3.575,01
Allemagne	3.799,08	4.122,43
Pays-Bas	2.349,61	2.544,89
RU	2.857,40	3.076,21

Une entreprise de services locale en Belgique paiera environ € 870 par mois - soit 37% - de plus qu'une entreprise similaire aux Pays-Bas si l'on se base sur l'offre la moins chère disponible dans chaque pays, et paiera environ € 580 par mois - soit 15% - de moins qu'une entreprise similaire en Allemagne (pays le plus chère).

En Belgique, la moyenne des trois offres les moins chères est 23% plus chère que l'offre globale la moins chère, ce qui indique une différence de prix significative entre les fournisseurs belges. Pour l'Allemagne, les Pays-Bas et le Royaume-Uni, la différence est d'environ 8%. Cela suggère que les prix sur ces marchés pour ce type d'entreprise sont bien plus alignés.

4.8.2 Synthèse des classements

Les classements détaillés des positions des pays de l'étude pour ce type d'entreprise, sur la base des offres de service individuel, sont présentés dans le tableau ci-dessous, tant pour l'offre globale la moins chère que pour la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum).

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

Figure 33: Classements des pays par type de calcul, entreprise de services locale

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

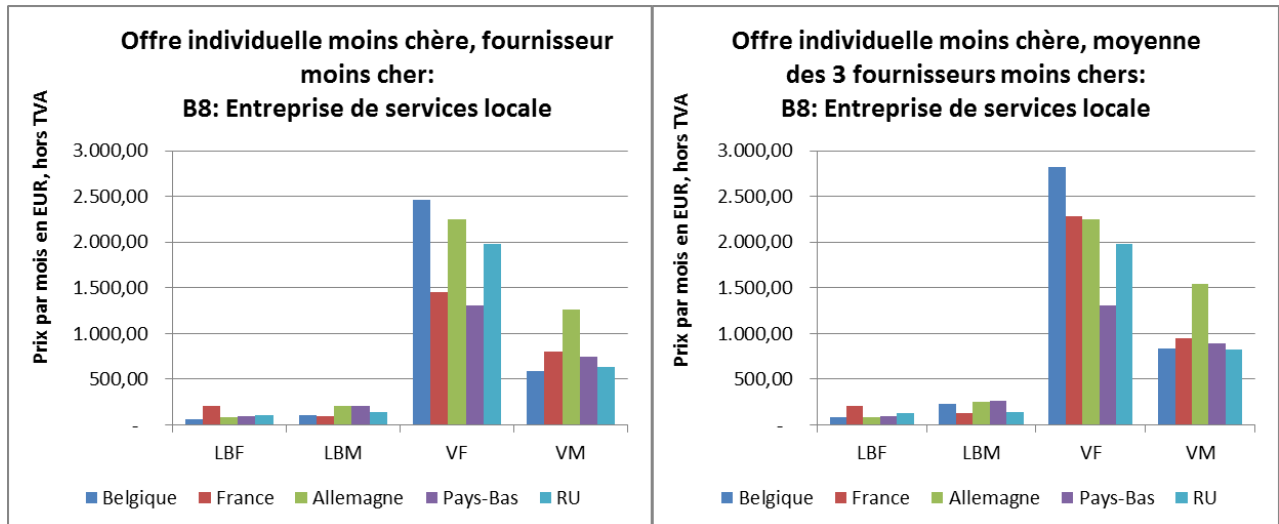
La Belgique se classe deuxième pays le plus cher pour l'entreprise de services locale, peu importe le type de calcul, avec les Pays-Bas comme pays le moins cher et l'Allemagne comme pays le plus cher.

4.8.3 Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service

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

pas pertinentes pour ce type d'entreprise, les résultats présentés ici correspondront directement au graphique de l'offre globale la moins chère présenté plus haut.

Figure 34: Offres individuelles les moins chères, détaillées par service, entreprise de services locale



Les coûts de la voix fixe et mobile sont dominants pour ce type d'entreprise en raison du niveau d'utilisation élevé de ces services. Bien que l'utilisation de la large bande soit élevée (ce type d'entreprise nécessite 3 lignes large bande fixe), son coût est très bas par rapport aux services de voix. La voix fixe représente jusqu'à 75% du coût global pour ce type d'entreprise, selon le pays et le type de calcul, tandis que la voix mobile représente jusqu'à un tiers du coût global.

Comme pour la société commerciale locale (type d'entreprise 6), l'utilisation de la voix fixe internationale est élevée, ce qui augmente les coûts totaux de la voix fixe en Belgique, où elle coûte plus cher que dans les autres pays de l'étude. Les autres services de communications en Belgique sont plus concurrentiels pour ce type d'entreprise, mais contribuent moins à l'ensemble des coûts.

5 Évolution des prix depuis 2014

Cette section examine la manière dont les prix des services utilisés par chaque type d'entreprise ont évolué dans chacun des pays de l'étude depuis 2014, sur la base des offres disponibles sur le marché des télécommunications.

Pour la plupart des pays de l'étude, les données tarifaires ont été collectées dans une même devise, il n'est donc pas nécessaire de prendre en compte les fluctuations des taux de change. Étant donné que les résultats pour le Royaume-Uni, initialement exprimés en livres sterling, ont été convertis en euros afin de s'assurer de leur pertinence, et que tous les changements concernent uniquement des variations de prix, le taux de change utilisé dans l'étude de 2015 a également été appliqué rétrospectivement aux résultats de 2014.

De plus, les changements concernant l'utilisation des données mobiles et de la large bande mobile, décrits à la section 3, ont également été appliqués rétrospectivement aux paniers de 2014, de manière à ce que la comparaison annuelle soit basée sur des paniers identiques.

Les graphiques des sous-sections ci-après montrent, pour chaque type d'entreprise, l'évolution des prix de 2014 à 2015.

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

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

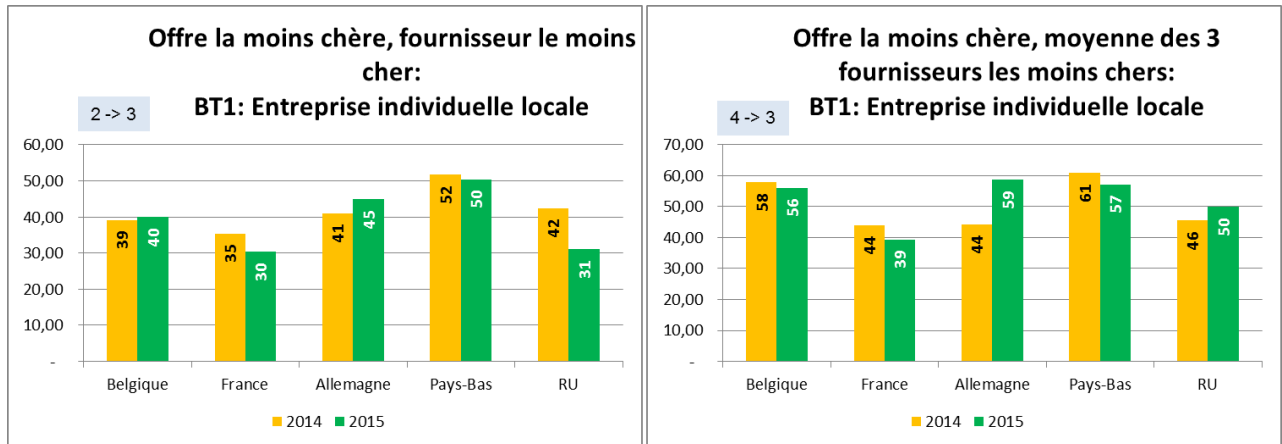
Chaque graphique indique également l'évolution du classement de la Belgique entre 2014 et 2015. Il est utile de garder à l'esprit que la position de la Belgique n'est pas seulement influencée par les variations de prix en Belgique, mais aussi par l'évolution des prix dans les autres pays.

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

5.1 Entreprise individuelle locale

Les deux graphiques ci-dessous montrent, pour l'entreprise individuelle locale, l'évolution des prix pour l'offre globale la moins chère et l'offre globale la moins chère basée sur la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 35: Évolution des prix, entreprise individuelle locale



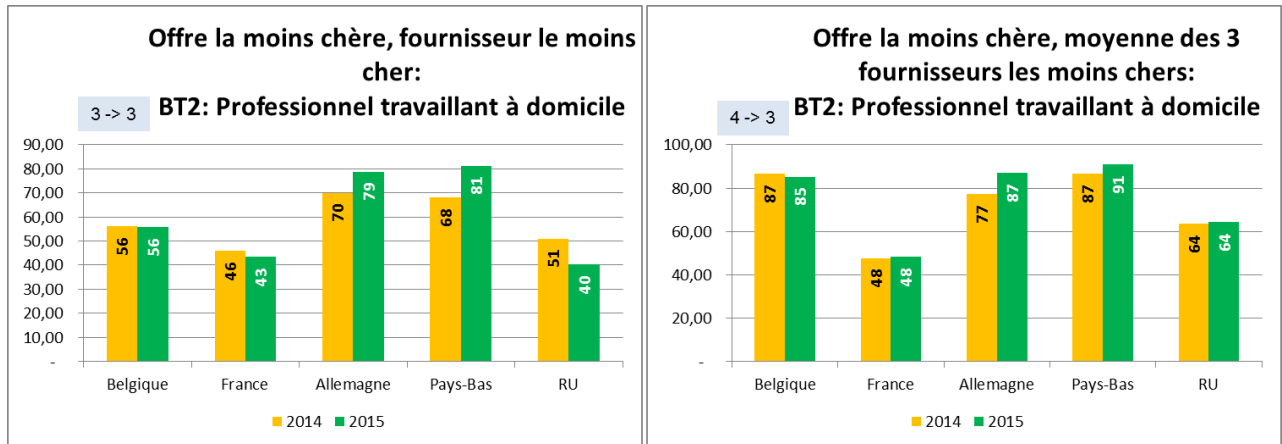
Concernant l'offre globale la moins chère, les coûts pour l'entreprise individuelle locale n'ont augmenté que très légèrement depuis 2014 en Belgique, mais sont toujours largement comparables. La Belgique est cependant remontée dans le classement suite à une baisse des coûts des offres multiplay et mobiles au Royaume-Uni, ainsi qu'en France.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les positions absolue et relative de la Belgique se sont améliorées, avec une quatrième place en 2014 et une troisième place en 2015. La nouvelle position de la Belgique résulte davantage des augmentations des coûts en Allemagne que des diminutions des coûts en Belgique, qui sont relativement modestes.

5.2 Professionnel travaillant à domicile

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

Figure 36: Évolution des prix, professionnel travaillant à domicile



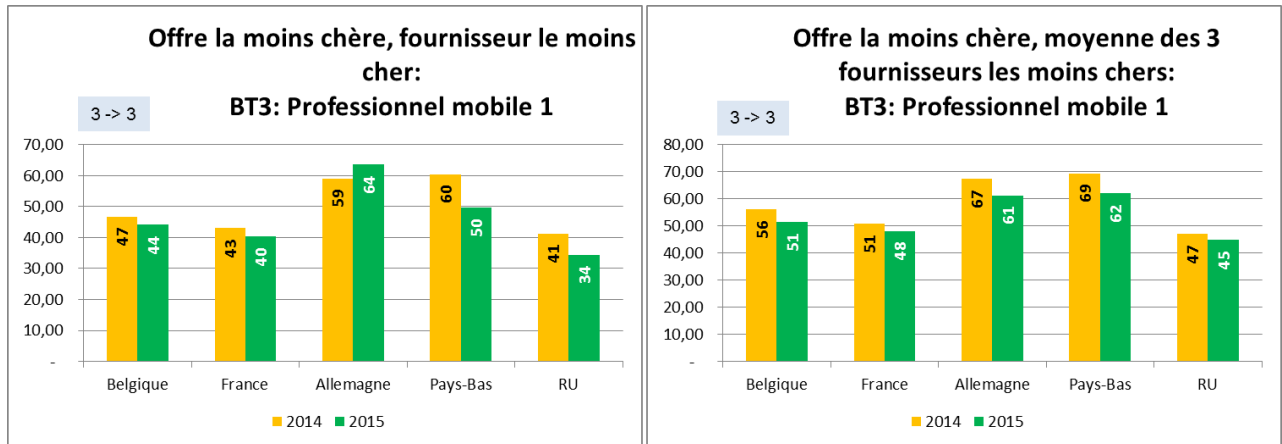
Concernant l'offre globale la moins chère, les coûts pour le professionnel travaillant à domicile en Belgique sont restés quasiment statiques depuis 2014, avec une petite baisse des coûts de la voix fixe et une petite augmentation correspondante des coûts de la voix mobile. Si le classement de la Belgique reste inchangé, l'on ne peut pas en dire autant de sa position en matière de coûts par rapport aux autres pays de l'étude. Les coûts ont augmenté en Allemagne et aux Pays-Bas, tandis qu'ils ont baissé en France et au Royaume-Uni.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers sur la base de l'offre globale la moins chère, le classement de la Belgique s'est légèrement amélioré. Là aussi, le coût absolu n'a que très peu changé (et diminué) ; en revanche, il a augmenté dans les autres pays, en particulier en Allemagne et aux Pays-Bas.

5.3 Professionnel mobile 1

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

Figure 37: Évolution des prix, professionnel mobile 1



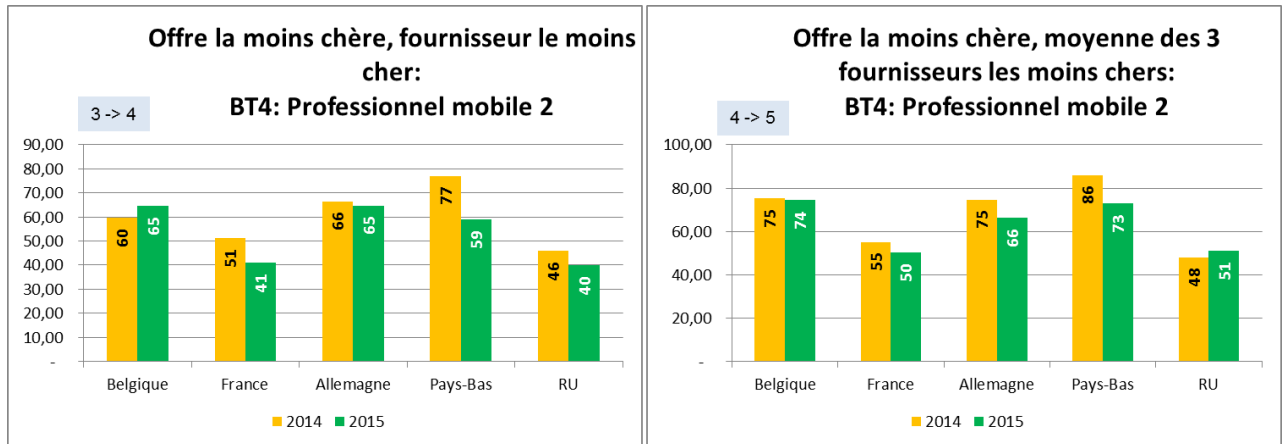
Concernant l'offre globale la moins chère, le classement pour le professionnel mobile 1 reste inchangé depuis 2014. Toutefois, les coûts mobiles ont baissé, entraînant un coût absolu plus bas. Les coûts ont également baissé dans tous les autres pays de l'étude, à l'exception de l'Allemagne, qui a connu une légère augmentation.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, offre globale la moins chère, les coûts ont baissé dans tous les pays, en particulier en Allemagne et aux Pays-Bas.

5.4 Professionnel mobile 2

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

Figure 38: Évolution des prix, professionnel mobile 2



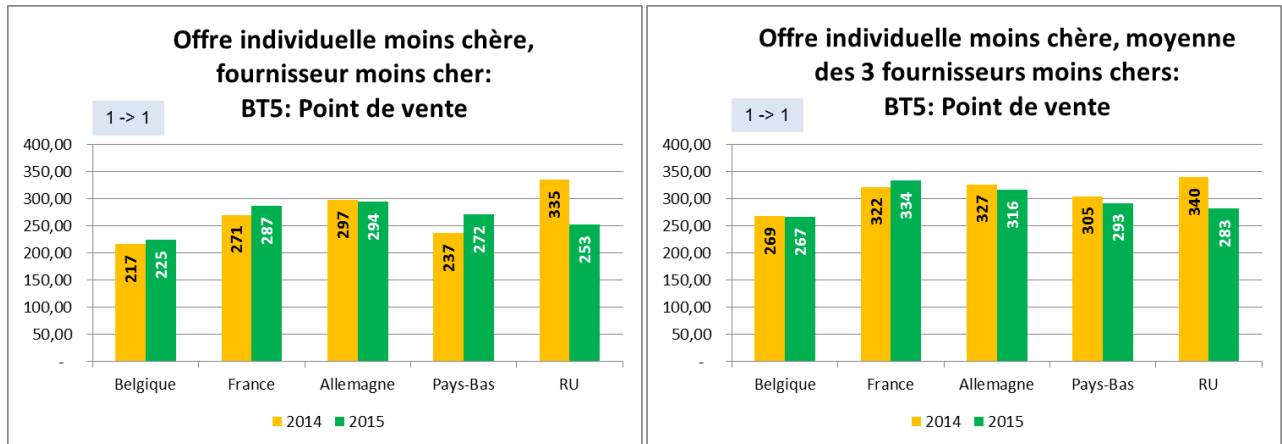
Concernant l'offre globale la moins chère, la position relative de la Belgique s'est dégradée. Cela est en partie dû aux diminutions des coûts dans les autres pays, en particulier pour les services mobiles, mais aussi à une augmentation du prix des appels mobiles internationaux pour le fournisseur belge qui était le moins cher en 2014, sur la base d'une offre conjointe voix fixe et mobile. Il est intéressant de noter la dynamique en jeu dans ce cas particulier, étant donné que l'augmentation du prix des appels internationaux a fait pencher la balance d'une offre multiplay de ce fournisseur comme étant le moins cher en faveur d'un fournisseur belge précédemment plus cher offrant un service individuel.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, offre globale la moins chère, l'ensemble des coûts absolus pour la Belgique est fortement similaire à 2014 - les coûts mobiles ont légèrement augmenté, tandis que les autres ont baissé. Toutefois, la Belgique est passée de la 4e à 5e place suite aux diminutions observées en Allemagne et aux Pays-Bas, les deux pays de l'étude jusque là les plus chers pour ce type d'entreprise. Les diminutions du coût de la voix et de la large bande mobiles dans ces pays ont entraîné ce changement. Les coûts ont également diminué en France.

5.5 Point de vente

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

Figure 39: Évolution des prix, point de vente



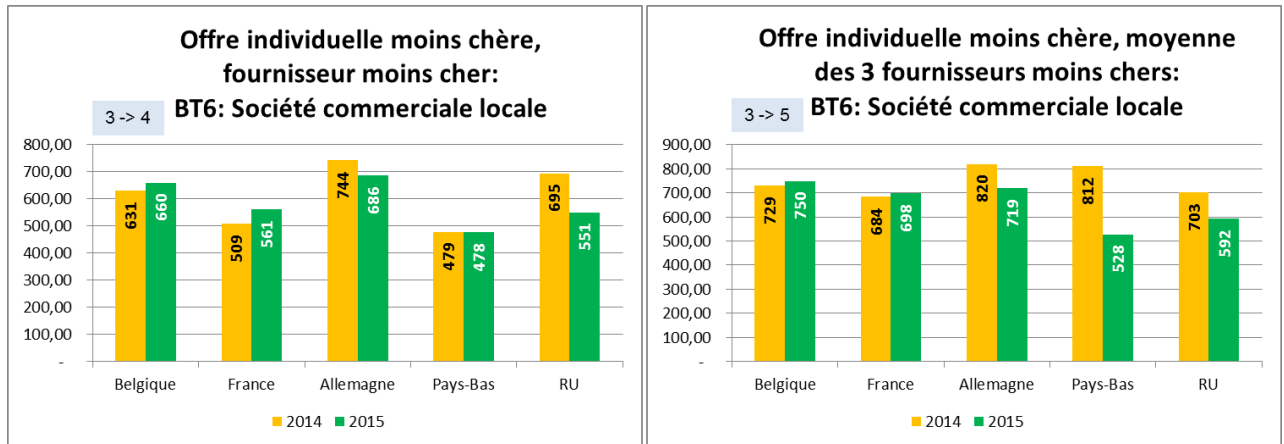
Tant pour l'offre la moins chère que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique a maintenu sa position de pays de l'étude le moins cher globalement, avec des changements relativement mineurs concernant le coût absolu. Pour l'offre globale la moins chère, il y a eu de légères augmentations au niveau des services de large bande fixe et de voix fixe et mobile pour la Belgique, tandis que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, tous les services ont légèrement augmenté en termes de coûts, à l'exception de la voix fixe, qui a diminué.

Selon le pays et le type de calcul, les autres pays de l'étude ont connu un mélange d'augmentations et de diminutions en termes de coût absolu par rapport à l'année dernière. Les plus gros changements ont eu lieu au Royaume-Uni, où les coûts ont baissé pour tous les types de services, à l'exception de la voix mobile pour le calcul de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, où les coûts ont augmenté.

5.6 Société commerciale locale

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

Figure 40: Évolution des prix, société commerciale locale



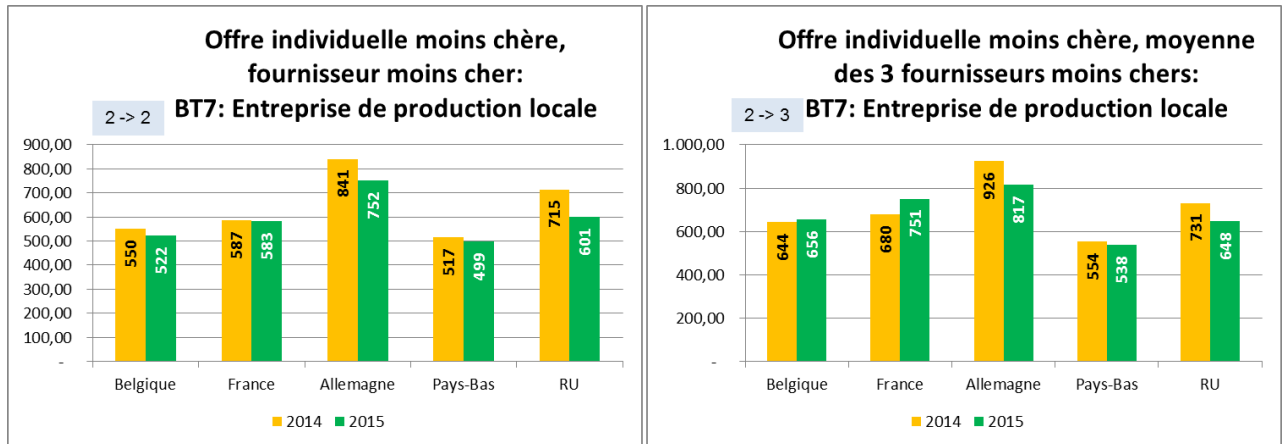
Pour ce qui est du fournisseur le moins cher, la Belgique est passée de la 3e à la 4e position. Il s'agit moins du résultat de l'augmentation des coûts pour la Belgique (où le coût absolu a augmenté de 5% suite aux légères augmentations dans tous les services hormis la large bande mobile), que de celui des diminutions en Allemagne et au Royaume-Uni.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique a quitté la troisième position pour devenir le pays globalement le plus cher. Cela est également dû aux diminutions dans les autres pays, dont certaines significatives, plutôt qu'à de fortes variations de prix en Belgique.

5.7 Entreprise de production locale

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

Figure 41: Évolution des prix, entreprise de production locale



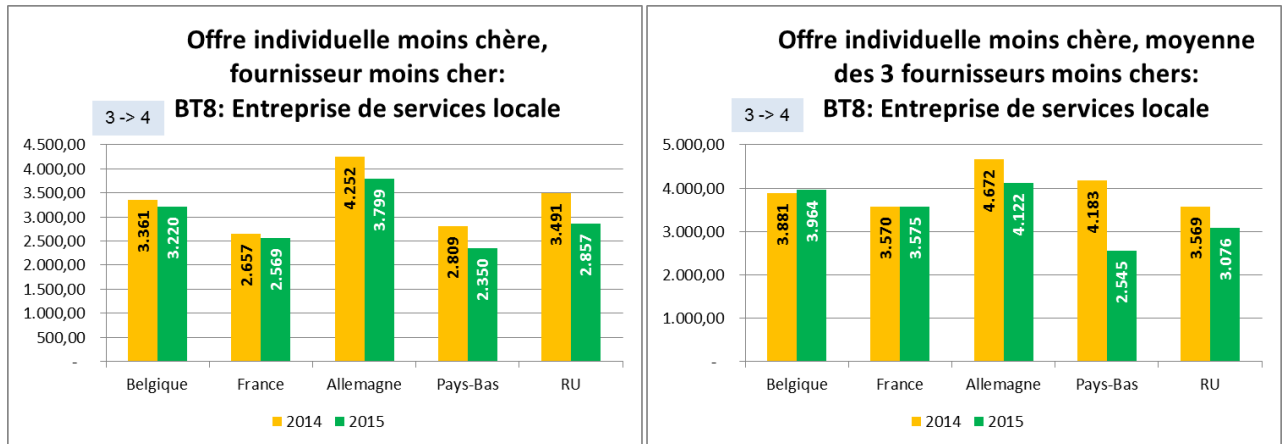
En ce qui concerne l'offre de service individuel la moins chère pour l'entreprise de production locale, la Belgique a maintenu sa position de deuxième pays le moins cher, après les Pays-Bas. Comme en Belgique, les coûts absolus sont restés essentiellement statiques en France et aux Pays-Bas, tandis qu'ils ont baissé plus sensiblement en Allemagne et au Royaume-Uni. En Allemagne, les services qui ont entraîné ce changement sont la voix fixe et mobile, tandis qu'au Royaume-Uni il s'agit de la large bande fixe et de la voix fixe.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la position relative de la Belgique est passée de celle de deuxième pays le moins cher en 2014 à celle de troisième pays le moins cher en 2015. Les coûts globaux pour la Belgique n'ont que légèrement augmenté (2%) pour ce type d'entreprise, mais des diminutions de plus de 10% en Allemagne et au Royaume-Uni ont entraîné le changement de position de la Belgique.

5.8 Entreprise de services locale

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

Figure 42: Évolution des prix, entreprise de services locale



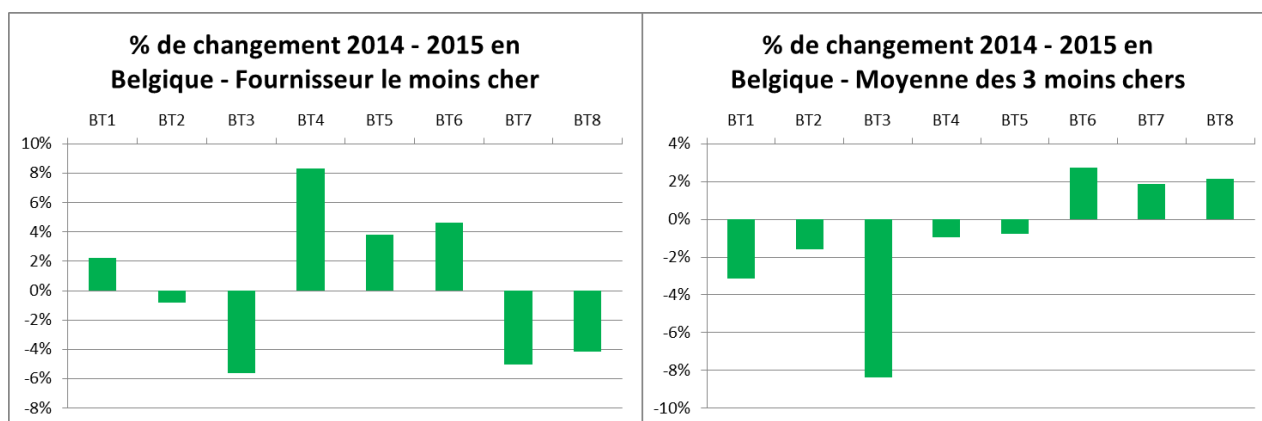
En ce qui concerne l'offre de service individuel la moins chère, les coûts absolus pour la Belgique ont baissé de 4% entre 2014 et 2015. Malgré cela, elle est passée de la 3e à la 4e position suite à des diminutions de coûts plus conséquentes dans d'autres pays de l'étude. La plus forte diminution a été observée au Royaume-Uni, où les coûts ont chuté de 18%. Cette diminution concernait principalement la voix fixe, mais les coûts de la large bande fixe ont également connu une diminution relativement forte. Les coûts en Allemagne et aux Pays-Bas ont également connu des diminutions relativement importantes, de 11% et 16% respectivement ; en Allemagne, ce sont les services de voix mobile et fixe qui ont diminué, tandis qu'aux Pays-Bas il s'agissait uniquement de la voix mobile.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, comme pour l'offre globale la moins chère, les Pays-Bas sont passés de la 3e à la 4e position suite à des changements plus importants dans d'autres pays. Ce sont les Pays-Bas qui ont connu la chute la plus spectaculaire suite à des diminutions chez l'ensemble des fournisseurs pris en considération dans la présente étude.

5.9 Evolution du coût total des télécommunications pour les entreprises belges depuis 2014

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

Figure 43: Évolution des prix belges par type d'entreprise depuis 2014



* Pour les types d'entreprises 5 à 8, l'analyse est uniquement basée sur des offres de service individuel

Les variations observées pour les huit types d'entreprises ont été un mélange d'augmentations et de diminutions, et sont, pour la plupart, restées relativement modestes et dans les limites de ce à quoi l'on peut généralement s'attendre, c.-à-d. jusqu'à 5% dans les deux sens. Il est important de noter qu'un changement global pour un type d'entreprise sera le résultat d'une combinaison de changements survenus au niveau des services individuels. Ceux-ci peuvent évoluer de la même manière - ils peuvent par exemple tous augmenter ou tous diminuer - ou des augmentations dans certains services peuvent être compensées par des diminutions dans d'autres services.

Les variations observées pour les types d'entreprises 3 et 4, quoique plus importantes que pour les autres entreprises, sont causées par des changements survenus au niveau des packs et des redevances d'appel pour certains tarifs mobiles, et bien qu'elles soient généralement plus importantes, cela peut être tout à fait typique des services mobiles, dont les prix sont très concurrentiels et en constante évolution.

6 Tarification des offres conjointes pures

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

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

	Multiplay	Offre conjointe pure
Prend en compte les exigences de l'entreprise (le tarif peut inclure des frais d'utilisation supplémentaires)	Oui	Oui
Plusieurs fournisseurs possibles	Oui	Non
Le service peut inclure des différentes combinaisons des services individuels et/ou des offres conjointes	Oui	Non

C'est pourquoi il faut traiter les résultats avec une certaine prudence. L'analyse permet tout de même une évaluation utile de la situation des coûts des offres conjointes pures par rapport aux autres pays de l'étude.

Elle ne prend en considération que les entreprises ne comptant qu'un utilisateur, à savoir les types d'entreprises 1 à 4.

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

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

6.1 Offres conjointes pures large bande fixe et voix fixe

Les figures ci-dessous montrent le coût de l'offre conjointe pure la moins chère pour la large bande fixe et la voix fixe uniquement, pour les types d'entreprises 1-2 et 3-4.

Figure 44: Prix de l'offre conjointe pure la moins chère : large bande fixe et voix fixe, types d'entreprises 1 et 2

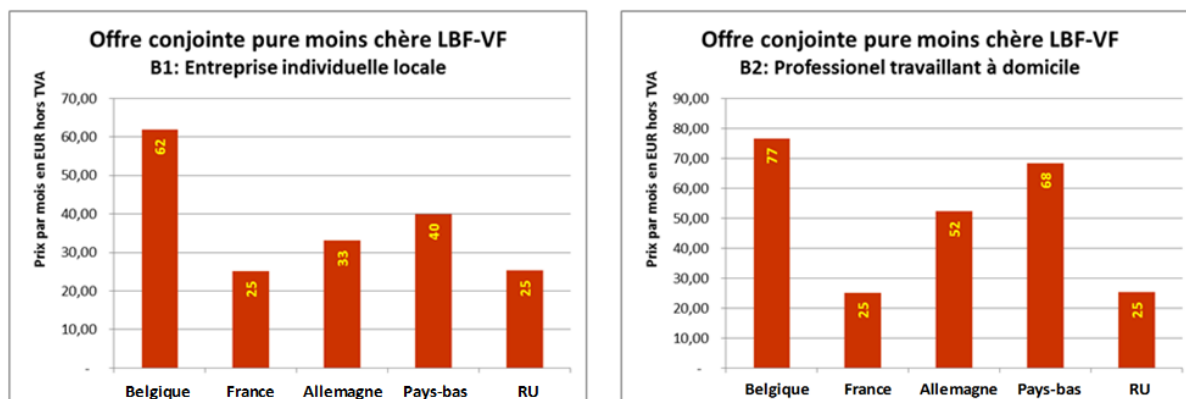
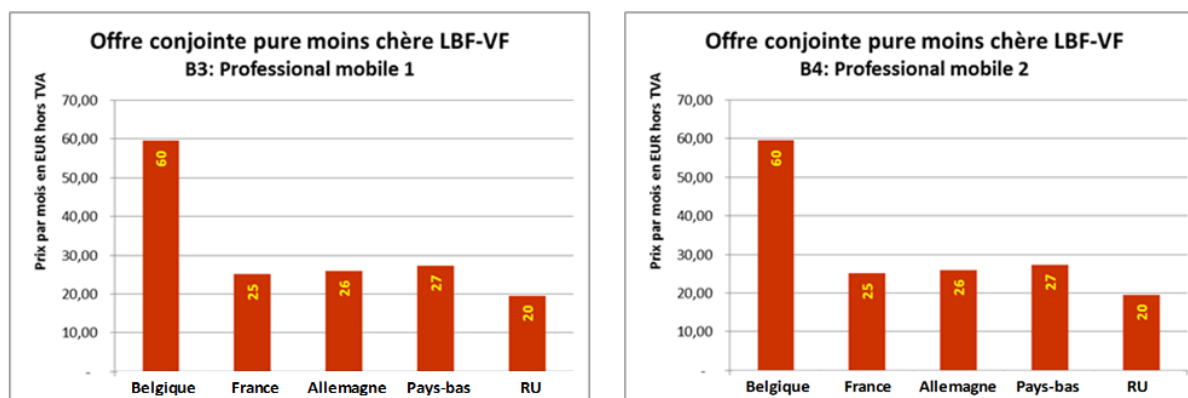


Figure 45: Prix de l'offre conjointe pure la moins chère : large bande fixe et voix fixe, types d'entreprises 3 et 4



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

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

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

Les figures ci-dessous montrent le coût du pack multiplay le moins cher pour la large bande fixe, la voix fixe et la voix mobile uniquement, pour les types d'entreprises 1-2, et 3-4.

Note : aucun résultat n'est présenté pour l'Allemagne, étant donné qu'aucun des fournisseurs allemands étudiés ne propose d'offres triple play appropriées comprenant la large bande fixe, la voix fixe et la voix mobile.

Figure 46: Prix de l'offre conjointe pure la moins chère : large bande fixe, voix fixe et voix mobile, types d'entreprises 1 et 2

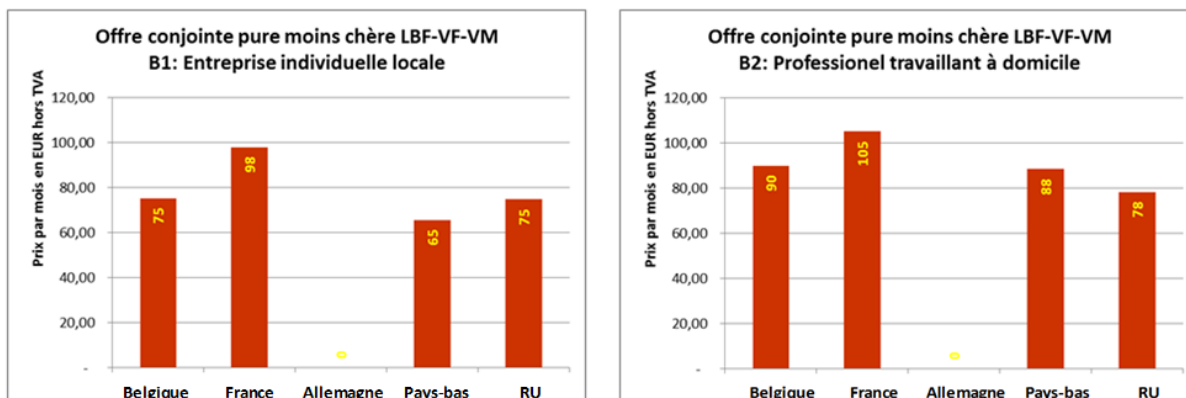
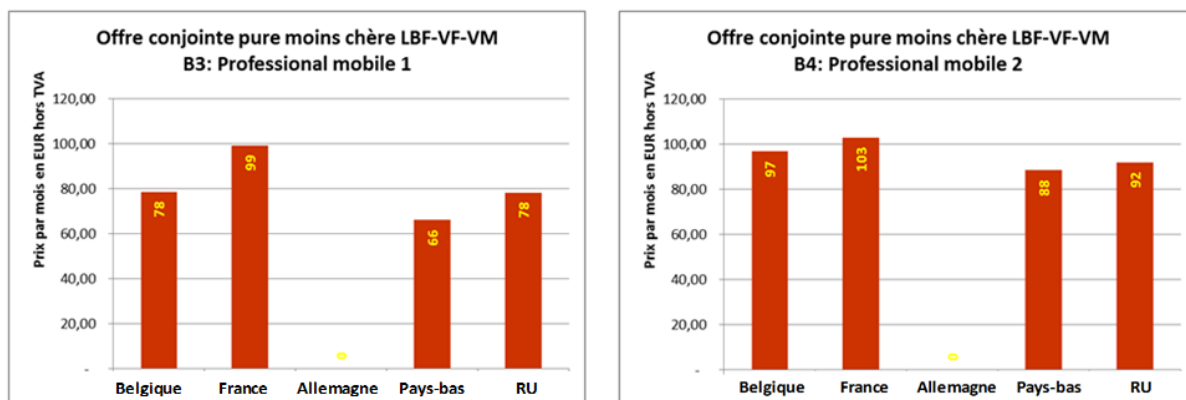


Figure 47: Prix de l'offre conjointe pure la moins chère : large bande fixe, voix fixe et voix mobile, types d'entreprises 3 et 4



Lorsque la voix mobile est comprise dans l'offre conjointe, les fournisseurs belges se rapprochent davantage des fournisseurs des autres pays, pour tous les types d'entreprises. Cela suggère que les offres triple play comprenant la voix mobile sont bien davantage orientées vers le marché que les offres conjointes large bande fixe/voix fixe.

7 Éléments non liés au prix

7.1 Introduction

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

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

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

7.2 Synthèse des éléments non liés au prix

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

Les informations présentées dans cette section sont basées sur des données collectées en février/mars 2015 et sont susceptibles d'avoir changé depuis lors.

Figure 48: Synthèse des éléments non liés au prix, par fournisseur et par pays

	Vitesse minimale (LBF) ¹	Vitesse maximale (LBF) ¹	Rétablissement garanti (hrs) (LBF)	Limite d'utilisation (LBF) ²	Services de cloud inclus (LBF)	Services de sécurité inclus (LBF)	Itinérance inclus (VM) ³	Hotspots/homespots Wi-Fi ⁴
Belgique								
Proximus	50	50	6	Partiellement	Partiellement	Optional	Non	1.000.000
Telenet	30	200	Pas indiqué	Partiellement	Non	Partiellement	Non	1.250.000
Numericable	15	200	24	Partiellement	Non	Oui	Non	Non
Mobistar	16	16	Pas indiqué	Non	Non	Oui	Partiellement	Non*
Base							Non	Non*
Voo	35	120	Pas indiqué	Partiellement	Non	Non	Non	1.200.000
EDPNet	4	100	8	Non	Non	Oui		Non
United Telecom	70	70	Pas indiqué	Non	Non	Non	Non	Non
Belcenter	1	50	4	Non	Non	Optional		Non
Colt	1	40	Pas indiqué	Pas indiqué	Pas indiqué	Pas indiqué		Non
France								
Orange	15	500	24	Non	Partiellement	Non	Partiellement	4.000.000
SFR	6	200	Pas indiqué	Non	Partiellement	Partiellement	Partiellement	4.000.000
Bouygues	6	200	4	Non	Partiellement	Partiellement	Partiellement	Oui
Free	15	15	Pas indiqué	Non	Non	Oui	Partiellement (SMS)	4.000.000
Numericable	15	100	Pas indiqué	Non	Non	Non		Oui
Allemagne								
Telekom/T-Mobile	0,25	200	24	Non	Partiellement	Partiellement	Non	Oui
United Internet (1&1)	6	100	Pas indiqué	Partiellement	Oui	Non	Non	Non
Unity Media	25	200	Pas indiqué	Non	Non	Partiellement	Non	Non
Vodafone	1	100	Pas indiqué	Partiellement	Non	Non	Partiellement	750.000
O2	8	100	8	Partiellement	Oui	Optional	Partiellement	3.000
E-Plus (Base)							Non	Non*
Kabel Deutschland	10	200	Pas indiqué	Non	Partiellement	Optional	Partiellement	750.000
Pays-Bas								
KPN	10	100	Pas indiqué	Non	Non	Partiellement	Non	Oui
Ziggo	30	1000	16	Non	Non	Partiellement	Non	2.000.000
UPC	50	200	Pas indiqué	Non	Non	Oui	Non	Non
Vodafone	20	500	Pas indiqué	Non	Non	Non	Partiellement	Non*
T-Mobile							Partiellement	Non*
RU								
BT	17	76	24	Partiellement	Partiellement	Partiellement	Non	5.000.000
TalkTalk	17	76	Pas indiqué	Non	Non	Oui	Non	Non
EE	17	76	Pas indiqué	Non	Non	Oui	Partiellement	5.000.000
O2							Non	Oui
Vodafone							Non	5.000.000
3 UK							Oui	Non*
Virgin Media	50	152	24	Non	Partiellement	Oui	Non	22000
Sky	17	76	Pas indiqué	Partiellement	Non	Oui		Oui

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

¹Fait référence à la vitesse de téléchargement annoncée.

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

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

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

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

Points clés

Presque tous les fournisseurs offrent des services à haut débit, qui répondent entièrement aux besoins des types d'entreprises définis pour la présente étude. Ce sont les fournisseurs français, allemands et néerlandais qui proposent les plus hauts débits, avec des services de 1GB/s aux Pays-Bas.

S'il peut être utile de comparer la vitesse de service des différents fournisseurs dans les différents pays, il est important de noter que les services pour lesquels la vitesse annoncée est supérieure ne sont pas toujours disponibles pour tous les clients d'un certain pays. En Belgique, par exemple, la large bande NGA (Next Generation Access) est largement disponible dans l'ensemble du pays. Ce n'est toutefois pas toujours le cas dans les autres pays.⁴

Souvent, les informations sur les délais de réparation du service ne sont pas disponibles ou pas clairement spécifiées, ce qui peut être problématique pour les utilisateurs professionnels. Étant donné que de nombreuses entreprises ne comptant qu'un utilisateur auront recours à des services résidentiels souvent moins chers, elles risquent d'être confrontées à des informations plus limitées quant au temps qu'il faudra pour réparer un service en cas d'anomalie, et ces délais de réparation risquent d'être plus longs. C'est le compromis que devra envisager une entreprise ne comptant qu'un utilisateur en échange de services moins chers.

Les plafonds d'utilisation sont assez répandus, bien qu'aucun fournisseur ne les inclue dans l'ensemble de sa gamme. Et souvent, les services plafonnés offrent une marge généreuse qui répondra généralement aux besoins d'une entreprise. Les services à utilisation faible sont l'exception. Ils ne proposent qu'une petite marge et visent un type d'utilisation très spécifique. Les services plafonnés sont plus fréquents en Belgique et en Allemagne.

L'inclusion de services de cloud varie d'un fournisseur à l'autre, et il n'existe pas d'approche uniforme au sein d'un même pays. Pour certains fournisseurs, il s'agit d'un add-on optionnel ; pour d'autres, cela fait partie de la version standard d'une ou plusieurs offres.

La sécurité est souvent comprise dans le coût global des offres large bande fixe. Cependant, un certain nombre de fournisseurs incluent un logiciel de sécurité (tel que Norton ou McAfee) moyennant une redevance mensuelle supplémentaire (s'élevant généralement à quelques euros par PC, par exemple). Le logiciel de sécurité englobe antivirus et anti-espion, et protège l'ordinateur lors de l'accès à Internet.

⁴ Des informations supplémentaires sur la couverture sont mises à disposition par les autorités réglementaires des différents pays.

L'inclusion de l'itinérance dans une offre varie elle aussi d'un fournisseur à l'autre. Ici, l'itinérance couvre la voix, les données et/ou les SMS. La plupart des offres ne comprennent généralement pas l'itinérance. Toutefois, pour certains fournisseurs, les plans haut de gamme, destinés aux utilisateurs intensifs et professionnels, comprennent un élément d'itinérance, particulièrement en Europe. De nombreux fournisseurs exigent toujours des utilisateurs qu'ils ajoutent des packs d'itinérance, ou leur imposent des frais d'itinérance basés sur l'utilisation. Notamment, au Royaume-Uni, le fournisseur Three autorise l'ensemble de leurs clients contractuels à utiliser l'itinérance dans leur zone de couverture sur la base de leurs marges contractuelles.

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

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

8 Conclusion

Les coûts des télécommunications supportés par les entreprises belges se situent généralement dans la moyenne par rapport aux autres pays de l'étude, bien que les classements et coûts relatifs varient selon le type d'entreprise. La position de la Belgique pour les types d'entreprises 4, 6 et 7 est moins avantageuse lorsque l'on considère l'offre globale la moins chère basée sur la moyenne des trois fournisseurs les moins chers que lorsque l'on considère l'offre globale la moins chère.

Les classements sommaires pour les deux types de calcul sont présentés dans les deux tableaux ci-dessous.

Figure 49: Synthèse des classements pour tous les types d'entreprises : offre globale la moins chère.

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

TE = type d'entreprise

Figure 50: Synthèse des classements pour tous les types d'entreprises : offre globale la moins chère, moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

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

TE = type d'entreprise

Les entreprises belges dont la dépendance aux communications varie habituellement de faible à modérée, comme c'est le cas pour l'entreprise individuelle locale et le professionnel travaillant à domicile (types d'entreprises 1 et 2), arriveront généralement en milieu du classement des pays de l'étude. Pour ces deux types d'entreprises, le multiplay constitue souvent une offre plus intéressante que la fourniture de services individuels dans plusieurs pays de l'étude, notamment en France et au Royaume-Uni davantage qu'en Belgique.

Les entreprises belges qui dépendent davantage des services mobiles et les utilisent de manière plus intensive figurent généralement parmi les pays de l'étude les plus chers. Cela est dû en partie aux coûts mobiles plus élevés en Belgique, surtout pour une utilisation plus intensive, mais aussi à certains tarifs mobiles très concurrentiels dans les autres pays, sans cesse diminués par une forte concurrence. C'est ce qu'illustrent les classements et positions relatives des coûts pour le professionnel mobile 2 (type d'entreprise 4) en particulier en Belgique ; ce type d'entreprise dépend beaucoup plus du mobile. Bien que le professionnel

mobile 1 (type d'entreprise 3) soit principalement mobile, son utilisation mobile est nettement plus faible que celle du professionnel mobile 2 et, à ce niveau, les coûts mobiles se situent beaucoup plus dans la moyenne que ceux des autres pays.

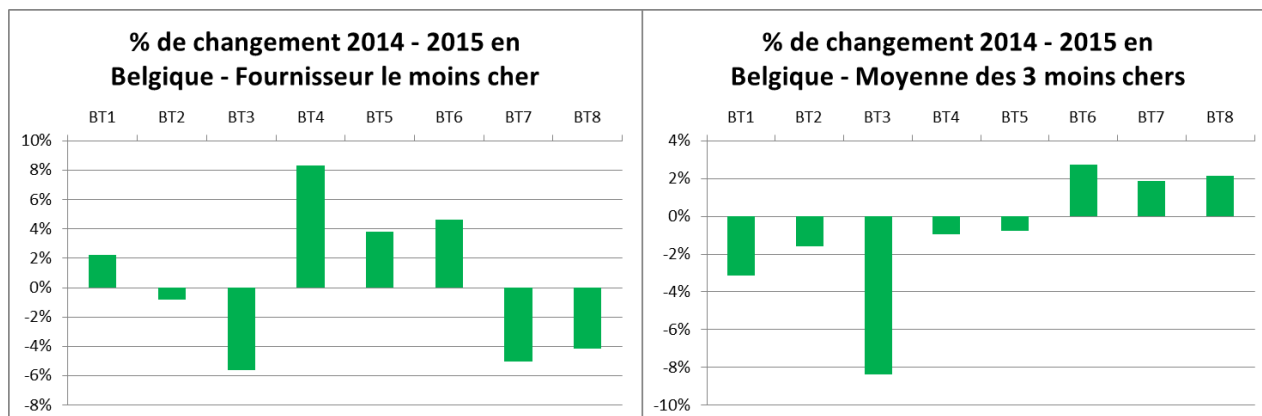
De même, les entreprises qui mettent fortement l'accent sur les appels internationaux, ne s'en sortent généralement pas aussi bien en Belgique en raison du coût plus élevé des appels internationaux. C'est le cas de la société commerciale locale et de l'entreprise de services locale (types d'entreprises 6 et 8).

En revanche, les entreprises belges ayant une forte proportion de trafic de voix fixe local et national bénéficieront de tarifs plus concurrentiels et, par conséquent, de coûts globaux moins élevés que dans certains pays de l'étude. Cela peut être constaté dans les classements et résultats absolus pour le point de vente et l'entreprise de production locale (types d'entreprises 5 et 7).

Pour ce qui est des autres pays de l'étude, la France et le Royaume-Uni figurent souvent, bien que pas exclusivement, parmi les moins chers pour les entreprises, tandis que les Pays-Bas et l'Allemagne se classent souvent parmi les plus chers.

Les deux graphiques ci-dessous montrent l'évolution des prix pour les 8 types d'entreprises belges depuis 2014.

Figure 51: Variation des prix pour les entreprises belges depuis 2014



** Pour les types d'entreprises 5 à 8, l'analyse est uniquement basée sur des offres de service individuel*

Les variations observées pour les huit types d'entreprises ont été un mélange d'augmentations et de diminutions, et sont, pour la plupart, restées relativement modestes et dans les limites de ce à quoi l'on peut généralement s'attendre, c.-à-d. jusqu'à 5% dans les deux sens. Il est important de noter qu'un changement global pour un type d'entreprise sera le résultat d'une combinaison de changements survenus au niveau des services individuels. Ceux-ci peuvent évoluer de la même manière - ils peuvent par exemple tous augmenter ou tous diminuer - ou des augmentations dans certains services peuvent être compensées par des diminutions dans d'autres services.

Les variations observées pour les types d'entreprises 3 et 4, quoique plus importantes que pour les autres entreprises, sont causées par des changements survenus au niveau des packs

et des redevances d'appel pour certains tarifs mobiles, et bien qu'elles soient généralement plus importantes, cela peut être tout à fait typique des services mobiles, dont les prix sont très concurrentiels et en constante évolution.

En termes d'évolution de classements, sur la base des offres globales les moins chères, la Belgique maintient sa position pour 4 des 8 types d'entreprises, à savoir le professionnel travaillant à domicile (type d'entreprise 2), le professionnel mobile 1 (type d'entreprise 3), le point de vente (type d'entreprise 5) et l'entreprise de production locale (type d'entreprise 7). Pour les autres types d'entreprises, la Belgique a reculé d'une place dans le classement.

Si l'on considère l'évolution des classements depuis 2014 pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, on ne constate aucun changement pour deux des huit types d'entreprises, à savoir le professionnel mobile 1 (type d'entreprise 3) et le point de vente (type d'entreprise 5). Trois des huit types d'entreprises - l'entreprise individuelle locale (type d'entreprise 1), le professionnel travaillant à domicile (type d'entreprise 2) et le professionnel mobile 2 (type d'entreprise 4) - ont gagné une place dans le classement, tandis que la société commerciale locale (type d'entreprise 6), l'entreprise de production locale (type d'entreprise 7) et l'entreprise de services locale (type d'entreprise 8) ont toutes les trois perdu une place par rapport à leur position de 2014. Il est important de noter que les changements qui surviennent dans les classements des pays ne sont pas uniquement dus aux variations de prix en Belgique, mais qu'ils sont également influencés par les changements/la dynamique de marché des pays voisins.

Bien qu'il soit difficile de tirer des conclusions définitives à partir des données non liées au prix, il est important de comparer les observations avec les résultats de l'étude comparative. De nombreuses entreprises ne comptant qu'un utilisateur s'abonneront à des services résidentiels, qui sont souvent moins chers mais peuvent être soumis à des limitations comme, par exemple, des vitesses inférieures et des délais de réparation plus longs ou indéterminés... Il peut s'agir d'un compromis à prendre en compte.

Fin du rapport

Annexe A : Méthodologie

A Méthodologie

A1 Aperçu

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

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

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

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

A2 Le concept d'entreprise

Un élément important de la méthodologie de l'étude est le concept « d'entreprise »⁵, couvrant toutes les exigences en matière de services de communications de tous les utilisateurs et les coûts qui y sont liés. Pour chaque entreprise, des paniers pour les services individuels ont été déterminés afin d'établir la manière dont chaque service est utilisé au sein de cette entreprise.

⁵ À l'origine, ce concept a été développé pour les « ménages » afin d'analyser les services utilisés par un foyer, y compris les services de télévision.

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

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

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

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

Figure 52: Exigences en matière de services de communications pour les entreprises identifiées

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

Faible, Moyenne et Élevée qualifient les utilisations par utilisateur.

Pour la voix fixe: « Loc » signifie principalement utilisation locale, « nat » signifie principalement utilisation nationale (longue distance).

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

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

2% du trafic mobile est attribué aux communications internationales

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

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

A3 Profils par service

Les définitions des entreprises sont données individuellement, à la Section 4 de ce rapport. Le tableau ci-dessous envisage un autre point de vue et résume la manière dont chaque profil professionnel utilise chacun des quatre services. Toutes les utilisations sont précisées par mois.

Les types d'entreprises 1 à 4 renvoient à des TPE (très petites entreprises), tandis que les types d'entreprises 5 à 8 renvoient à des PME (petites et moyennes entreprises).

Figure 53: Exigences en matière de voix fixe par type d'entreprise

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

Figure 54: Exigences en matière de voix mobile par type d'entreprise

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

Figure 55: Exigences en matière de large bande fixe par type d'entreprise

	Large bande fixe	Lignes	Profil	Vitesse minimale Mb/s	Données GB	Heures
1	Entreprise individuelle locale	1	LBF Faible (par ligne)	10	20	80
2	Professionnel travaillant à domicile	1	LBF Moyenne (par ligne)	15	50	240
3	Professionnel mobile 1	1	LBF Faible (par ligne)	10	20	80
4	Professionnel mobile 2	1	LBF Faible (par ligne)	10	20	80
5	Point de vente	1	LBF Moyenne (par ligne)	30	50	240
6	Société commerciale locale	1	LBF Moyenne (par ligne)	30	50	240
7	Entreprise de production locale	1	LBF Moyenne (par ligne)	30	50	240
8	Entreprise de services locale	3	LBF Moyenne (par ligne)	30	50	240

Figure 56: Exigences en matière de large bande mobile par type d'entreprise

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

A4 Les paniers belges

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

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

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

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

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

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

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

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

Figure 57: Paniers voix fixe belges

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

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

Figure 58: Paniers voix mobile belges

Type de panier	Appels TPE Total appels/mois	Appels PME Total appels/mois	SMS/ mois	Données (GB)/ mois
Voix faible, SMS/données faible	40	30	25	0,1
Voix moyenne, SMS/données faible	100	80	25	0,1
Voix élevée, SMS/données faible	250	160	25	0,1
Voix faible, SMS/données moyenne	40	30	60	0,4
Voix moyenne, SMS/données moyenne	100	80	60	0,4
Voix élevée, SMS/données moyenne	250	160	60	0,4
Voix faible, SMS/données élevée	40	30	120	1,0
Voix moyenne, SMS/données élevée	100	80	120	1,0
Voix élevée, SMS/données élevée	250	160	120	1,0

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

Figure 59: Paniers large bande fixe belges

Type de panier	Utilisation des données GB/mois	Heures utilisées/mois	Vitesse minimale (MB/s)
Utilisation faible	20	80	10
Utilisation moyenne	50	240	15
Utilisation élevée	150	240	30

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

Figure 60: Paniers large bande mobile belges

Type de panier	Utilisation des données GB/mois	Heures utilisées/mois	Jours utilisés/mois
Utilisation faible	0,2	5	10
Utilisation moyenne	0,8	20	20
Utilisation élevée	2	20	20

A5 Sélection des fournisseurs

Les fournisseurs ont été choisis principalement sur la base d'informations sur les parts de marché, lorsque celles-ci sont disponibles. La « règle » de base est que les fournisseurs couverts aient ensemble au moins 80% des parts de marché dans un marché de services donné. Les fournisseurs avec les parts de marché les plus importantes sont d'abord pris en compte jusqu'à ce que le seuil de 80% de part de marché soit franchi. Comme il y a peu de données publiées spécifiquement sur les parts de marché pour le marché des entreprises, et comme l'on s'attend à ce que les services résidentiels soient achetés par plusieurs types d'entreprise, les parts de marché totales ont été utilisées, pour tous les services et tous les pays. Les parts de marché sont basées sur les nombres d'abonnés. Dans le cas de la large bande mobile, il est souvent difficile d'établir précisément les parts de marché et, lorsque c'est le cas, il se peut que des informations alternatives aient été utilisées.

Étant donné que certaines informations relatives aux parts de marchés utilisées dans cette étude sont confidentielles, les chiffres relatifs aux parts de marché ne sont pas repris dans ce rapport.

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

- EDPNet
- 3 Stars Net
- United Telecom
- Belcenter
- Colt

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

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

Figure 61: Aperçu des services et fournisseurs

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

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

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

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

A6 Problèmes de données

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

A6.1 Inclusion des tarifs résidentiels

Pour les entreprises ne comptant qu'un seul utilisateur, les services résidentiels peuvent également être considérés comme pertinents. Les services résidentiels considérés pour ces types d'entreprises comprennent la large bande fixe, la voix mobile et la large bande mobile. Les services de voix résidentiels, proposés en tant que services stand alone ne sont pas considérés comme valables pour les entreprises, étant donné qu'une entreprise typique se verra uniquement proposer une ligne professionnelle (ou un numéro professionnel) spécifique. Le problème se pose lorsqu'une entreprise achète une ligne large bande combinée à la voix fixe. Dans ce cas, l'on part du principe que l'entreprise n'achètera pas de services de voix fixe supplémentaires, mais qu'elle utilisera les services de voix compris dans l'offre conjointe.

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

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

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

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

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

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

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

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

A6.3 Réductions/promotions

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

A6.4 Matériel

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

A6.5 Frais d'installation

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

A6.6 Inclusion d'offres conjointes comprenant la télévision

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

A6.7 Appels internationaux

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

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

Figure 62: Destinations des appels internationaux

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

A6.8 Offres régionales

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

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

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

A6.10 Caractéristiques tarifaires optionnelles

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

A6.11 Amortissement et durée contractuelle

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

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

A6.12 Problèmes de location de ligne

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

Annexe B : Résultats supplémentaires

B : Résultats supplémentaires

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

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

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

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

B.1.1 : Entreprise individuelle locale

Figure 63: Résultats pour les offres de service individuel et les offres multiplay, par type de calcul : Entreprise individuelle locale

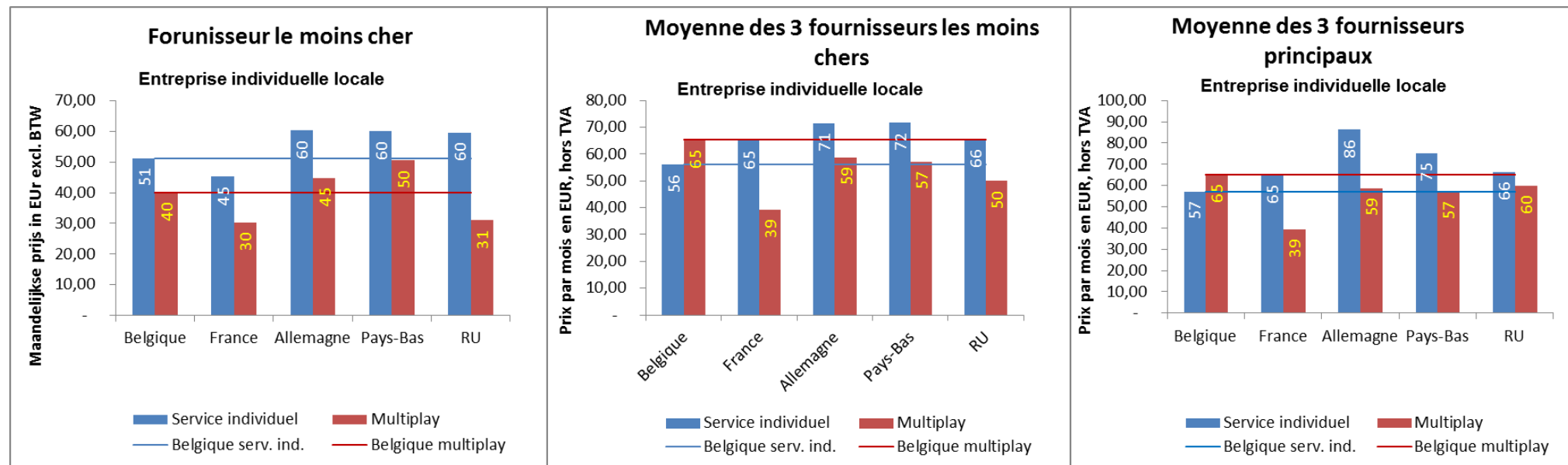
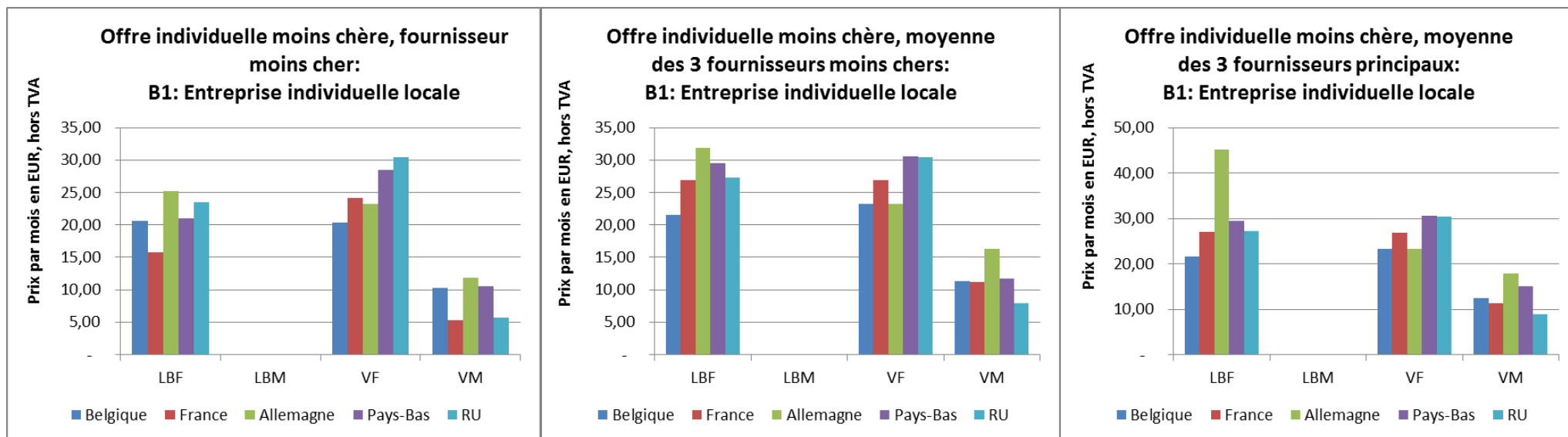


Figure 64: Classements des pays pour les offres de service individuel, les offres multiplay et les offres globales les moins chères, par type de calcul : Entreprise individuelle locale

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

Figure 65: Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Entreprise individuelle locale



B.1.2 : Professionnel travaillant à domicile

Figure 66: Résultats pour les offres de service individuel et les offres multiplay, par type de calcul : Professionnel travaillant à domicile

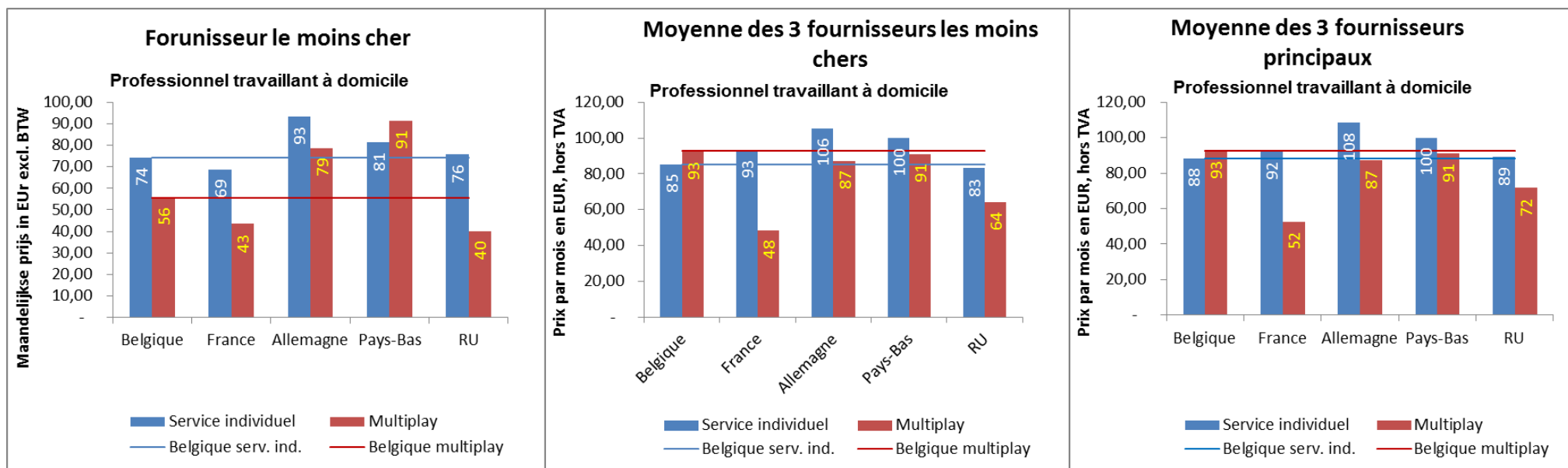
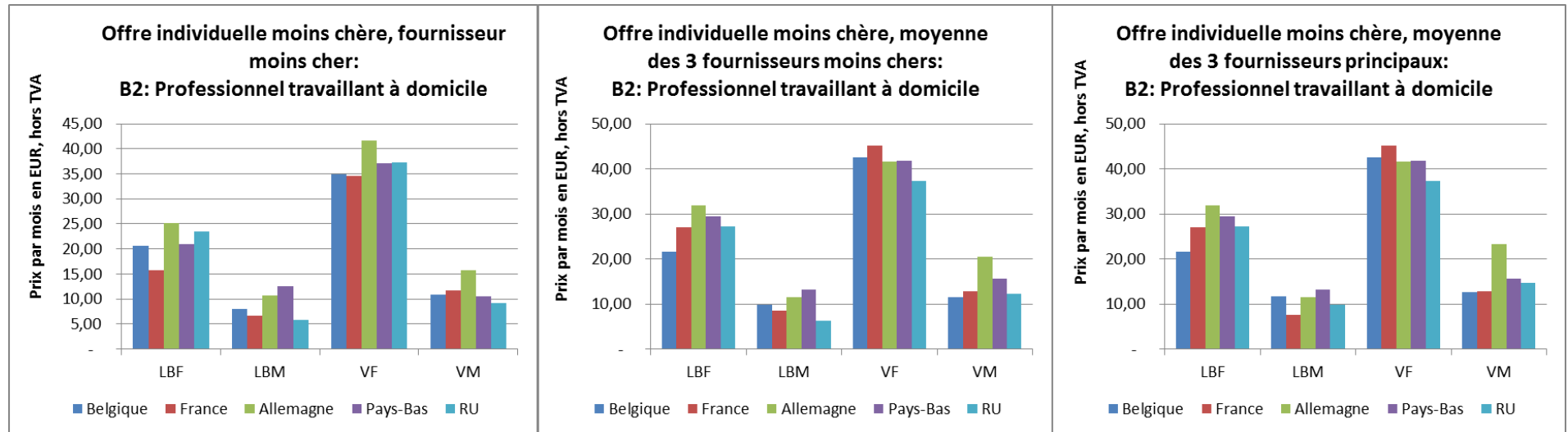


Figure 67: Classements des pays pour les offres de service individuel, les offres multiplay et les offres globales les moins chères, par type de calcul : Professionnel travaillant à domicile

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

Figure 68: Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Professionnel travaillant à domicile



B.1.3 : Professionnel mobile 1

Figure 69: Résultats pour les offres de service individuel et les offres multiplay, par type de calcul : Professionnel mobile 1

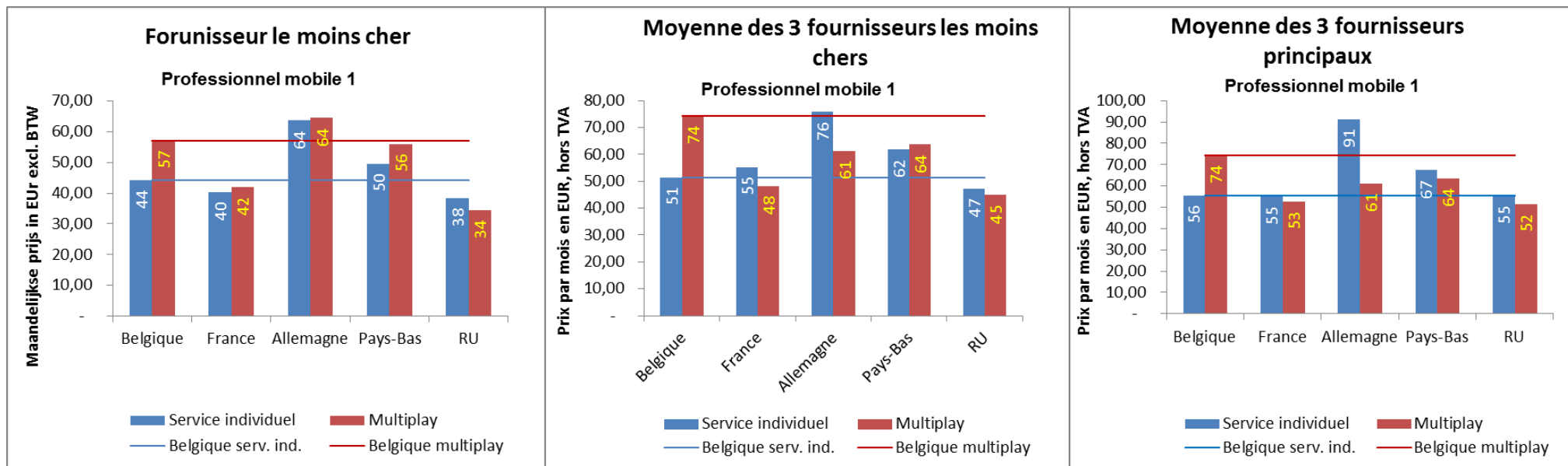
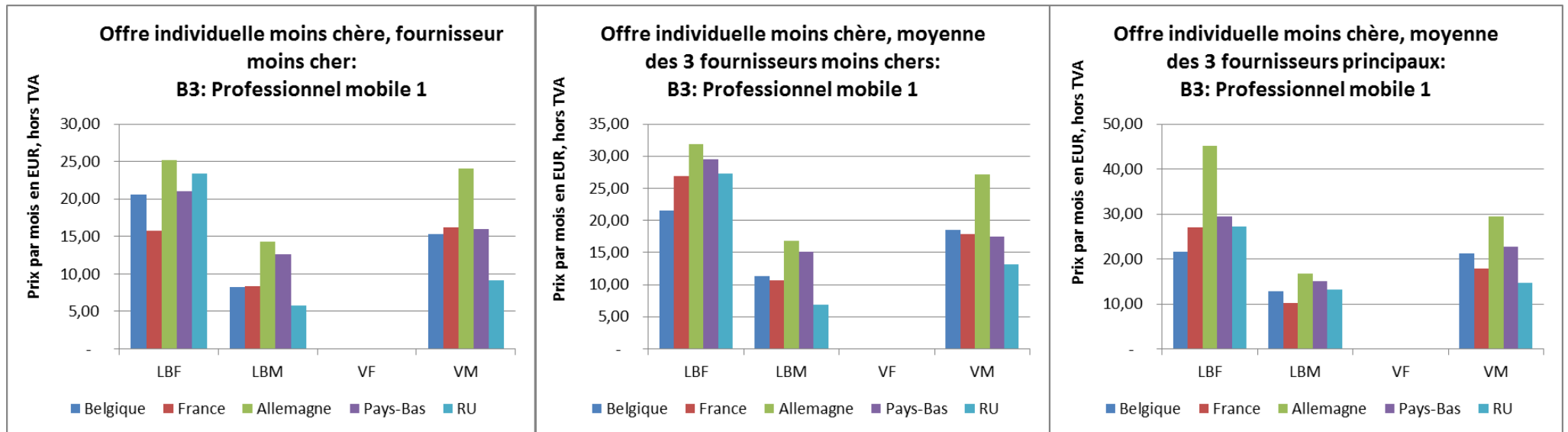


Figure 70: Classements des pays pour les offres de service individuel, les offres multiplay et les offres globales les moins chères, par type de calcul : Professionnel mobile 1

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

Figure 71: Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Professionnel mobile 1



B.1.4 : Professionnel mobile 2

Figure 72: Résultats pour les offres de service individuel et les offres multiplay, par type de calcul : Professionnel mobile 2

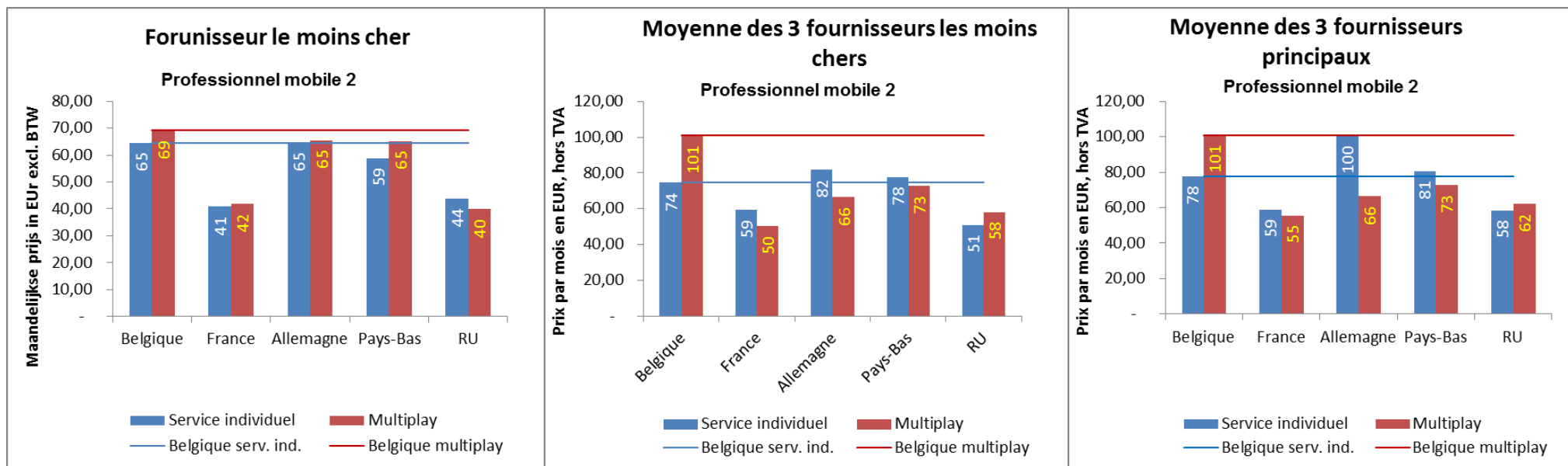
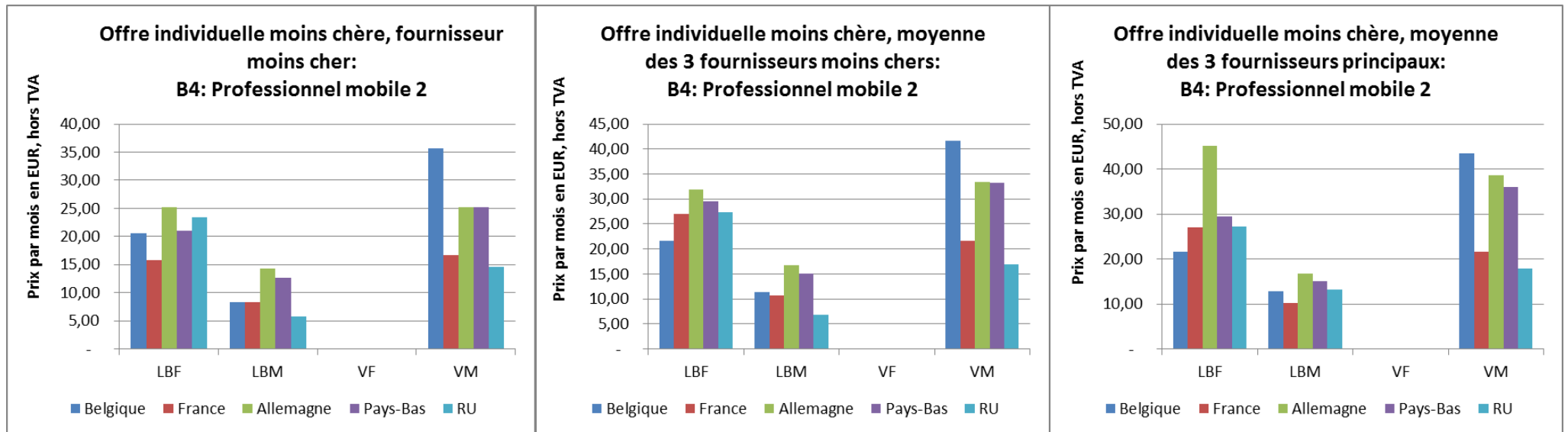


Figure 73: Classements des pays pour les offres de service individuel, les offres multiplay et les offres globales les moins chères, par type de calcul : Professionnel mobile 2

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

Figure 74: Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Professionnel mobile 2



B.1.5 : Point de vente

Figure 75: Résultats pour les offres de service individuel, par type de calcul : Point de vente

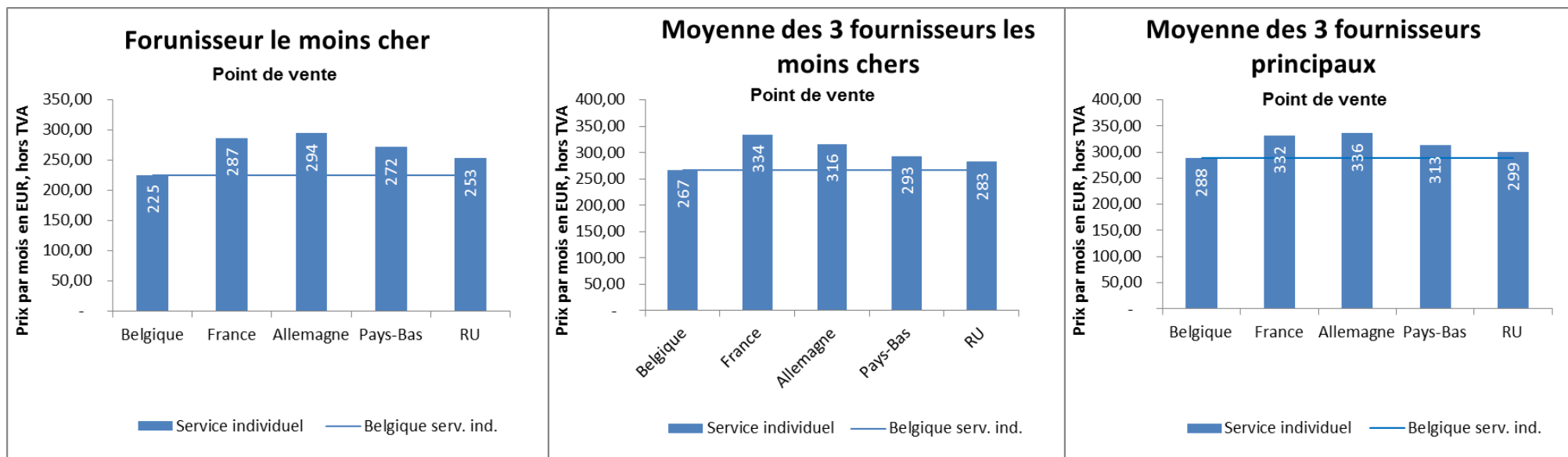
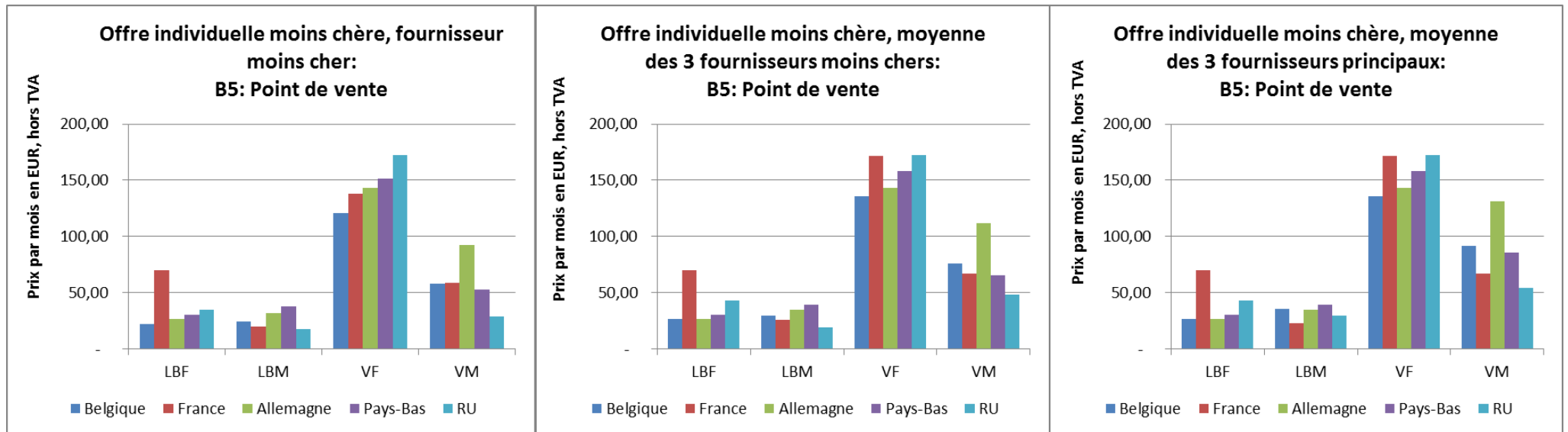


Figure 76: Classements des pays pour les offres de service individuel, par type de calcul : Point de vente

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

Figure 77: Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Point de vente



B.1.6 : Société commerciale locale

Figure 78: Résultats pour les offres de service individuel, par type de calcul : Société commerciale locale

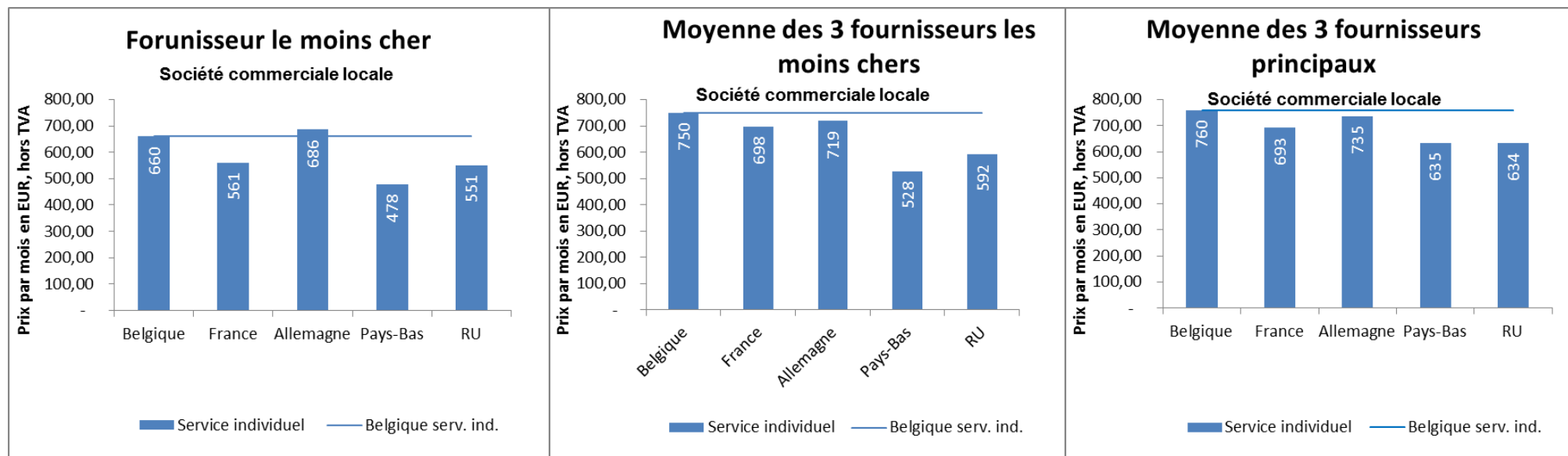
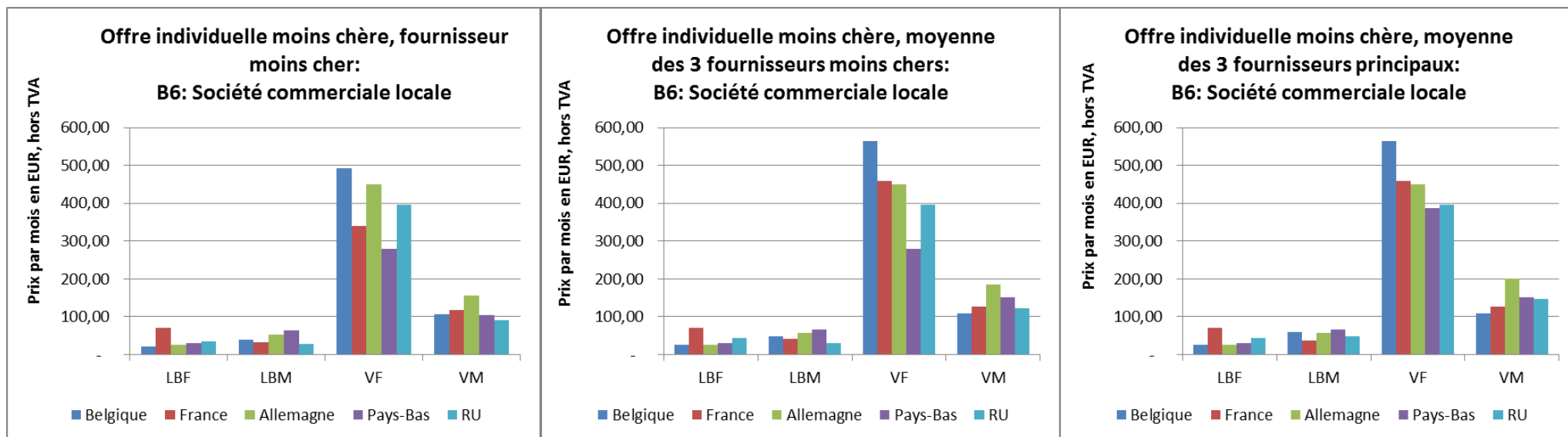


Figure 79: Classements des pays pour les offres de service individuel, par type de calcul : Société commerciale locale

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

Figure 80: Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Société commerciale locale



B.1.7 : Entreprise de production locale

Figure 81: Résultats pour les offres de service individuel, par type de calcul : Entreprise de production locale

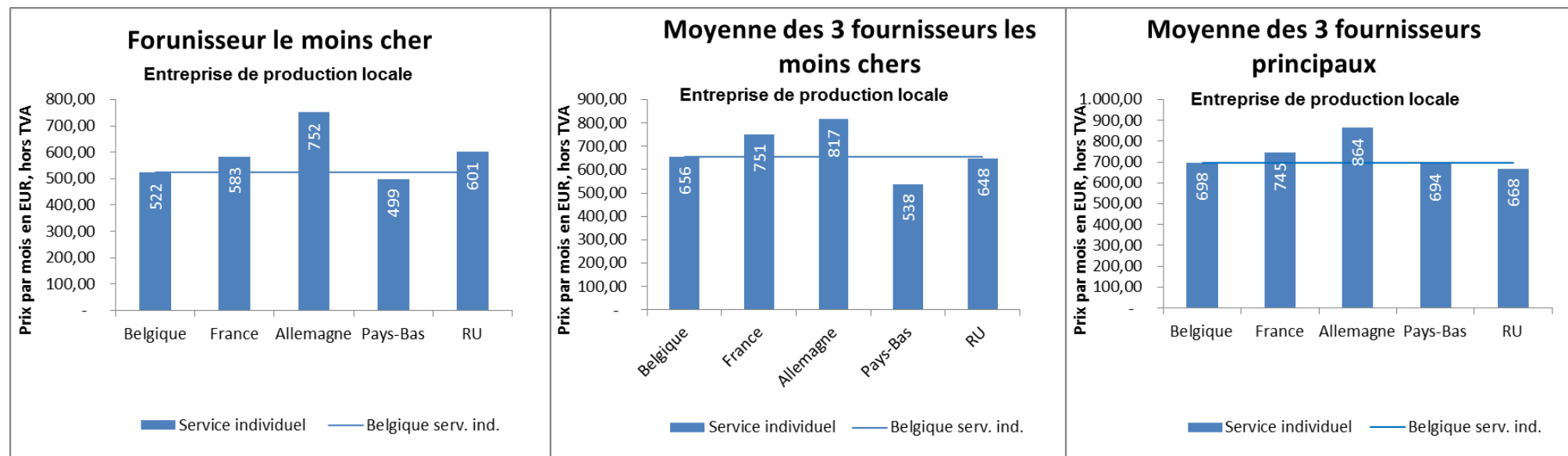
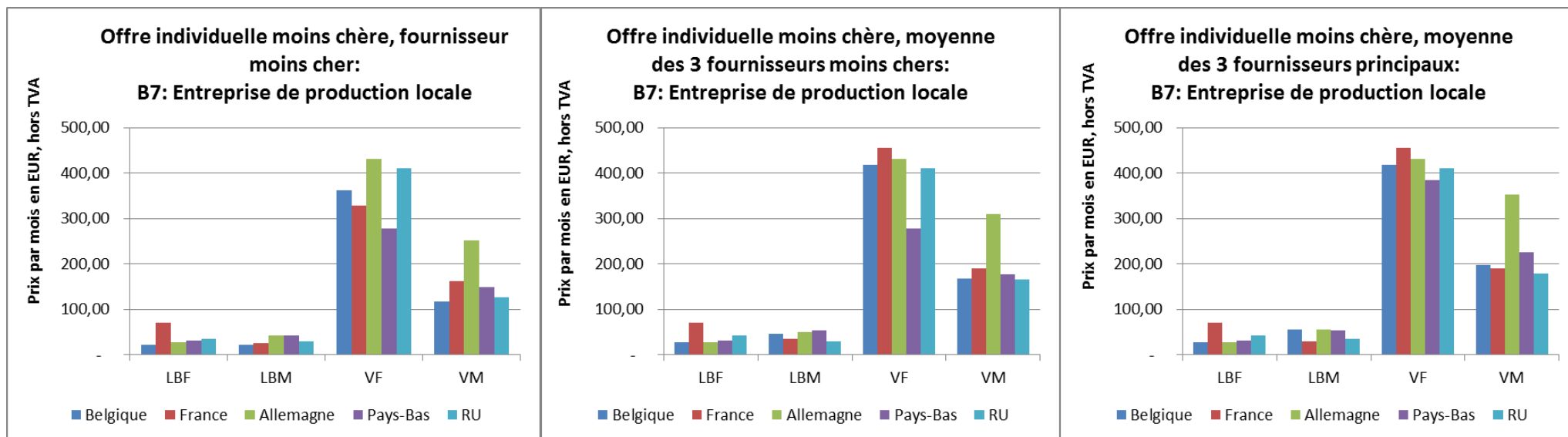


Figure 82: Classements des pays pour les offres de service individuel, par type de calcul : Entreprise de production locale

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

Figure 83: Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Entreprise de production locale



B.1.8 : Entreprise de services locale

Figure 84: Résultats pour les offres de service individuel, par type de calcul : Entreprise de services locale

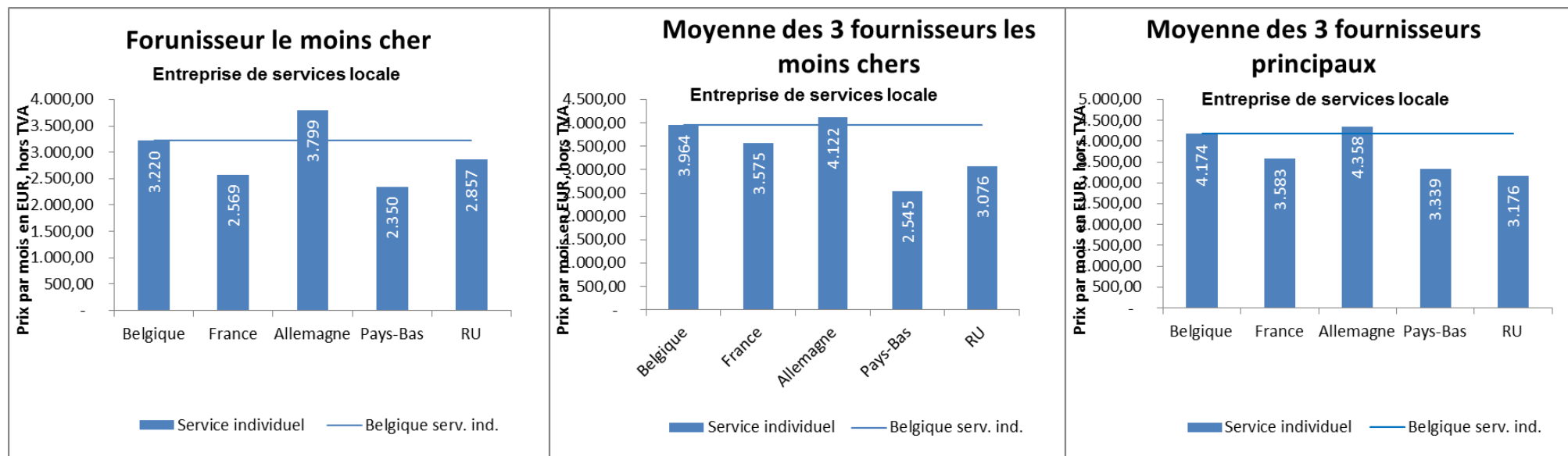
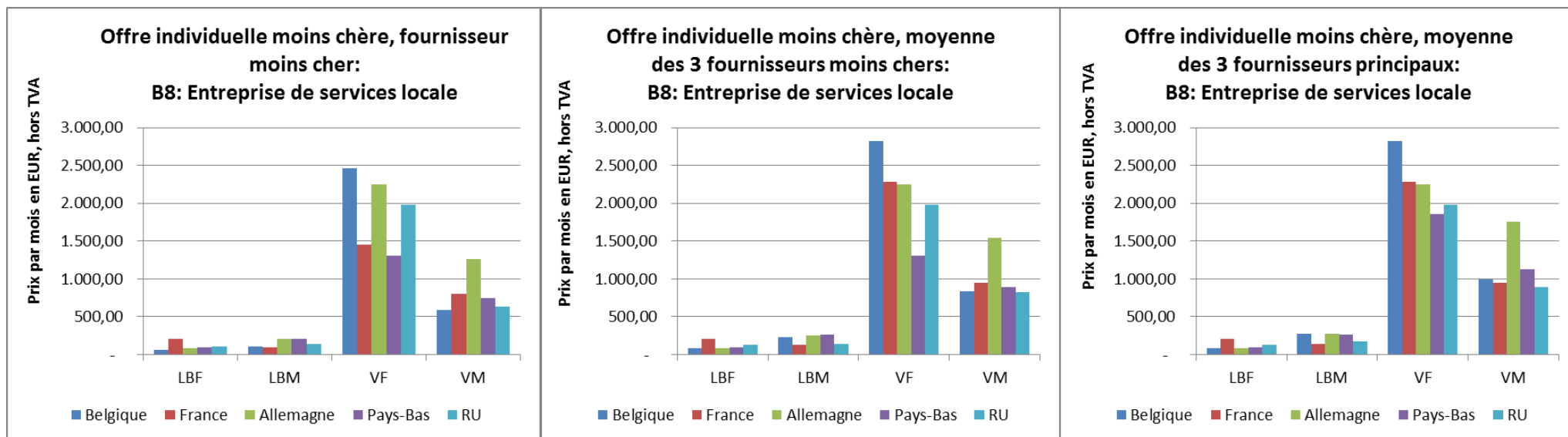


Figure 85: Classements des pays pour les offres de service individuel, par type de calcul : Entreprise de services locale

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

Figure 86: Offres de service individuel les moins chères, détaillées par service, par type de calcul : Entreprise de services locale



FIN DES ANNEXES