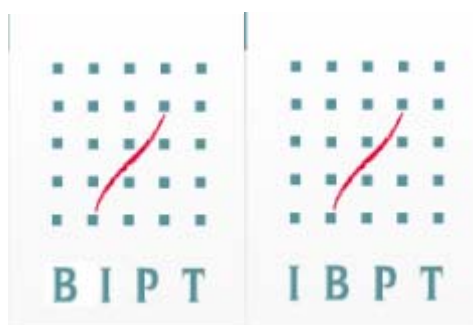


Étude comparative des prix pour les entreprises en Belgique, en Allemagne, en France, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni



Étude effectuée en juin 2014 pour l'IBPT par

STRATEGYANALYTICS
TELIGEN TARIFF & BENCHMARKING

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: Cette analyse de comparaison des prix présente une vue d'ensemble générale des coûts des télécommunications pour les utilisateurs professionnels dans les pays couverts par l'étude, en utilisant la méthodologie du « panier », comme décrit dans ce rapport. Elle se concentre uniquement sur le coût des différents services de télécommunications et ne prend pas en compte des aspects liés à la qualité du service, à des options supplémentaires et à des réductions conditionnelles.

Table des matières

1.	SYNTHÈSE	1
2	APERÇU DE LA MÉTHODOLOGIE DE BENCHMARKING	5
2.1	LE CONCEPT D'ENTREPRISE	5
2.2	LES PANIERS	6
2.2.1	CONCEPT	6
2.2.2	LES PANIERS BELGES	6
2.3	L'UTILISATEUR RATIONNEL	8
2.4	PORTÉE GÉOGRAPHIQUE DE L'ÉTUDE	9
2.5	SÉLECTION DES FOURNISSEURS	9
2.6	DONNÉES TARIFAIRES	9
2.7	SERVICES INDIVIDUELS ET MULTIPLAY	10
3	RÉSULTATS PAR TYPE D'ENTREPRISE	12
3.1	ENTREPRISE INDIVIDUELLE LOCALE	14
3.1.1	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS DES PAYS	15
3.1.2	OFFRE LA MOINS CHÈRE	15
3.1.3	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS PRINCIPAUX	16
3.1.4	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS LES MOINS CHERS	18
3.2	PROFESSIONNEL TRAVAILLANT À DOMICILE	19
3.2.1	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS DES PAYS	19
3.2.2	OFFRE LA MOINS CHÈRE	20
3.2.3	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS PRINCIPAUX	21
3.2.4	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS LES MOINS CHERS	21
3.3	PROFESSIONNEL MOBILE 1	23
3.3.1	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS DES PAYS	23
3.3.2	OFFRE LA MOINS CHÈRE	24
3.3.3	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS PRINCIPAUX	25
3.3.4	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS LES MOINS CHERS	26
3.4	PROFESSIONNEL MOBILE 2	27
3.4.1	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS DES PAYS	27
3.4.2	OFFRE LA MOINS CHÈRE	28
3.4.3	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS PRINCIPAUX	29
3.4.4	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS LES MOINS CHERS	30
3.5	POINT DE VENTE	31
3.5.1	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS DES PAYS	31
3.5.2	OFFRE LA MOINS CHÈRE	32
3.5.3	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS PRINCIPAUX	33
3.5.4	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS LES MOINS CHERS	34

3.6	SOCIÉTÉ COMMERCIALE LOCALE	35
3.6.1	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS DES PAYS	35
3.6.2	OFFRE LA MOINS CHÈRE	36
3.6.3	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS PRINCIPAUX	37
3.6.4	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS LES MOINS CHERS	38
3.7	ENTREPRISE DE PRODUCTION LOCALE	39
3.7.1	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS DES PAYS	39
3.7.2	OFFRE LA MOINS CHÈRE	40
3.7.3	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS PRINCIPAUX	41
3.7.4	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS LES MOINS CHERS	42
3.8	ENTREPRISE DE SERVICES LOCALE	43
3.8.1	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS DES PAYS	43
3.8.2	OFFRE LA MOINS CHÈRE	44
3.8.3	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS PRINCIPAUX	45
3.8.4	MOYENNE DES TROIS FOURNISSEURS LES MOINS CHERS	46
4	OBSERVATIONS QUALITATIVES	47
4.1	INTRODUCTION	47
4.2	FACTEURS QUALITATIFS LIÉS AU SERVICE	47
4.2.1	VOIX FIXE	47
4.2.2	VOIX MOBILE	49
4.2.3	LARGE BANDE FIXE	51
4.2.4	LARGE BANDE MOBILE	53
4.3	COUVERTURE DES HOMESPOTS/HOTSPOTS WI-FI	54
5	CONCLUSION	55
5.1	CLASSEMENT DES PRIX	55
5.2	SERVICE INDIVIDUEL VS. MULTIPLAY	56
5.3	FOURNISSEURS PRINCIPAUX VS. FOURNISSEURS LES MOINS CHERS	57
	ANNEXE MÉTHODOLOGIE	59
6	LE CONCEPT D'ENTREPRISE	60
6.1	DÉFINITIONS DES ENTREPRISES	61
6.1.1	ENT1: ENTREPRISE INDIVIDUELLE LOCALE	61
6.1.2	ENT2: PROFESSIONNEL TRAVAILLANT À DOMICILE	62
6.1.3	ENT3: PROFESSIONNEL MOBILE 1	62
6.1.4	ENT4: PROFESSIONNEL MOBILE 2	63
6.1.5	ENT5: POINT DE VENTE	63
6.1.6	ENT6: SOCIÉTÉ COMMERCIALE LOCALE	64
6.1.7	ENT7: ENTREPRISE DE PRODUCTION LOCALE	65
6.1.8	ENT8: ENTREPRISE DE SERVICES LOCALE	65

6.2	PROFILS PAR SERVICE	67
6.2.1	VOIX FIXE	67
6.2.2	VOIX MOBILE	67
6.2.3	LARGE BANDE FIXE	68
6.2.4	LARGE BANDE MOBILE	68
6.3	« L'UTILISATEUR RATIONNEL »	69
6.4	TYPE DE TARIF	69
6.5	SERVICE INDIVIDUEL ET MULTIPLAY	69
7	PANIER	71
7.1	LES PANIERS BELGES	72
8	DONNÉES TARIFAIRES	74
8.1	SERVICES MULTIPLAY AVEC PLUSIEURS UTILISATEURS	74
8.2	PAYS	75
8.3	TAUX DE CHANGE ET CONVERSION DE DEVISE	75
8.4	SÉLECTION DES FOURNISSEURS	76
8.5	AUTRES CONSIDÉRATIONS MÉTHODOLOGIQUES	77
8.5.1	INCLUSION DES TARIFS RÉSIDENTIELS	78
8.5.2	PRIX SIM-ONLY VS. OFFRES SUBVENTIONNÉES	78
8.5.3	RÉDUCTIONS/PROMOTIONS	79
8.5.4	MATÉRIEL	79
8.5.5	FRAIS D'INSTALLATION	79
8.5.6	INCLUSION D'OFFRES GROUPÉES AVEC LA TÉLÉVISION	79
8.5.7	APPELS INTERNATIONAUX	79
8.5.8	OFFRES RÉGIONALES	79
8.5.9	DIFFÉRENCES DE DÉFINITIONS DES HEURES DE POINTE/HEURES CREUSES DES FOURNISSEURS	80
8.5.10	CARACTÉRISTIQUES TARIFAIRES OPTIONNELLES	80
8.5.11	AMORTISSEMENT ET DURÉE CONTRACTUELLE	80
8.5.12	PROBLÈMES DE LOCATION DE LIGNE	80
8.6	DONNÉES QUALITATIVES	81

1. Synthèse

Contexte et méthodologie

Suite à la publication d'une étude des prix des services de télécommunications (« services ») concentrée sur le consommateur et comparant la Belgique à une sélection d'autres pays européens, l'IBPT, l'autorité nationale de régulation des télécommunications en Belgique, a commandé une étude similaire afin d'analyser le marché non résidentiel et de comparer les prix pour les entreprises dans la même sélection de pays. Cette étude, dirigée par le département Teligen de Strategy Analytics Ltd. (Royaume-Uni), présente un rapport comparant les prix de ces services aux professionnels et aux petites et moyennes entreprises en Belgique, en Allemagne, en France, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni (« les pays couverts par l'étude »).

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

- Les types d'entreprise 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'entreprise 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 prend en considération les coûts pour chaque type d'entreprise lorsque les services sont achetés individuellement pour répondre aux exigences en matière de communications de l'entreprise, ainsi que les coûts lorsque les offres multiplay sont utilisées (avec des services individuels lorsqu'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, généralement à un prix inférieur à ce qu'auraient coûté les services achetés séparément auprès du même fournisseur.

Alors que l'achat de services individuels est pertinent pour tous les types d'entreprise, les offres multiplay ne sont adaptées que pour les TPE. Même si certains fournisseurs offrent des services multiplay professionnels pour des utilisateurs multiples, il y a généralement très peu d'offres publiées et, lorsqu'elles le sont, elles sont souvent limitées à un petit nombre d'utilisateurs uniquement (par exemple moins de 5) et ne répondent pas aux exigences des PME. La grande majorité des offres multiplay destinées aux entreprises qui sont publiées se basent sur un abonnement à utilisateur unique comprenant chaque fois un des services. Une fois qu'une entreprise dépasse le nombre de deux utilisateurs, les différents éléments des services sont bien plus personnalisés et les fournisseurs ne publieront en général pas de tels prix, mais fourniront plutôt des offres au cas par cas. Les

détails de ces offres ne sont pas rendus publics. Pour cette raison, de nombreuses offres multiplay ne figurent pas dans les résultats pour les PME.

L'analyse de la comparaison des tarifs se concentre uniquement sur le coût des différents services de communications pour chacun des types d'entreprises belges, par rapport à des entreprises similaires dans d'autres pays. Les aspects liés à la qualité du service, comme les temps de réparation garantis, ne sont pas pris en compte. Par souci d'exhaustivité, une évaluation détaillée des facteurs qualitatifs a été effectuée. Il n'est toutefois pas possible d'évaluer ces facteurs qualitatifs de manière cohérente ou quantitative, ou de tirer des conclusions concernant le degré d'importance des différents facteurs aux yeux d'une entreprise individuelle. De plus, il existe des différences significatives entre les services et les fournisseurs au niveau des informations publiées et facilement accessibles. La portée de cette étude se limite à la formulation d'observations générales concernant ces facteurs qualitatifs.

Conclusions générales

Lorsque l'on prend en considération les profils de consommation typiques des TPE et des PME en Belgique, la comparaison des coûts des télécommunications est généralement avantageuse par rapport aux autres pays couverts par l'étude, notamment lorsque les services sont achetés individuellement, plutôt que dans le cadre d'une offre conjointe. C'est particulièrement le cas pour les entreprises individuelles locales, les professionnels travaillant à domicile, ainsi que pour les entreprises comptant plusieurs utilisateurs, en particulier les points de vente et les entreprises de production locales. L'Allemagne et les Pays-Bas sont généralement les pays les plus chers pour la plupart des types d'entreprise, alors que la position de la France varie de très concurrentielle à moyenne, selon le type d'entreprise. Le RU offre un marché très concurrentiel pour les professionnels mobiles, mais ses résultats sont moyens concernant les autres types d'entreprises.

Les classements généraux de l'analyse correspondent aux observations d'autres études.

Synthèse des offres de services individuels

Lorsque les services sont achetés séparément, la Belgique est en général soit le pays le moins cher soit parmi les pays les moins chers des pays couverts par l'étude, pour la plupart des 8 types d'entreprise analysés. C'est le cas lorsque l'offre la moins chère est prise en considération, mais également lorsque l'on analyse la moyenne des trois fournisseurs principaux et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Ce point est important: il montre que la position positive au niveau des coûts pour les entreprises en Belgique ne se limite pas uniquement aux offres les moins chères, qui peuvent ne pas être accessibles ou adaptées à toutes les entreprises, mais plutôt que les entreprises peuvent obtenir des coûts comparativement bons d'une large gamme de fournisseurs. Cela suppose bien entendu que les utilisateurs professionnels choisissent une combinaison des plans tarifaires les moins chers disponibles sur le marché pour répondre à leurs besoins en matière de télécommunications.

Les services de large bande mobile sont particulièrement concurrentiels en Belgique, pour tous les types d'entreprise. Les services de voix fixe sont généralement assez concurrentiels pour les entreprises ne comptant qu'un seul utilisateur mais le sont moins pour les entreprises comptant plusieurs utilisateurs. Les services large bande à des vitesses inférieures s'avèrent moins concurrentiels que les services plus rapides en Belgique par rapport aux pays voisins, parce que les vitesses réellement offertes sont généralement plus élevées. Pour les vitesses inférieures, les fournisseurs belges sont au même niveau que plusieurs autres pays et, tout en n'étant pas chers, ne sont pas aussi concurrentiels que pour les services à plus haut débit. Cela est dû au fait que les débits large bande de base sont relativement élevés en Belgique et sont au même niveau du point de vue des coûts si on les compare aux vitesses de base inférieures des autres pays. En termes de fonctionnalité de service, l'utilisateur professionnel belge obtiendra une vitesse de service supérieure à celle offerte ailleurs au même prix. Lorsqu'une entreprise a besoin d'un débit plus élevé, la Belgique se retrouve systématiquement parmi les pays les moins chers de l'étude.

Même si la plupart des entreprises belges bénéficient d'une forte position en termes de coûts des télécommunications par rapport à des entreprises similaires dans les autres pays de l'étude, certaines entreprises sont moins bien loties. Les deux types de professionnels mobiles, où prédominent respectivement une consommation mobile faible et une consommation mobile moyenne, se classent généralement troisième ou quatrième pour les offres de services individuels. Cela illustre le fait que les services de voix mobile en Belgique se classent généralement parmi les plus chers des pays de l'étude, en particulier pour ce qui est de l'utilisation mobile élevée ou lorsque l'utilisation du mobile prédomine. La différence de coûts des services mobiles par rapport au résultat le moins cher est très significative dans de tels cas. Le coût des autres services utilisés par d'autres types d'entreprises, qui sont généralement concurrentiels pour la Belgique, équilibre l'élément moins concurrentiel de la voix mobile pour atteindre un bon résultat global. Pour ces autres types d'entreprise, le classement de la Belgique est également moins bon que celui des autres pays de l'étude en ce qui concerne les coûts de la voix mobile.

Outre les classements moins avantageux des deux profils mobiles, la société commerciale locale se classe moyennement par rapport aux autres pays de l'étude, alors que la société de services locale occupe la deuxième position la plus chère à la fois pour les calculs pour les prix les moins chers et pour la moyenne des trois fournisseurs principaux, principalement du fait de coûts moins avantageux pour l'utilisation de la voix fixe qui prédomine dans le profil.

Synthèse des offres de services multiplay

Les entreprises qui optent pour des services multiplay, applicables uniquement aux utilisateurs individuels, ont tendance à être moins bien loties que dans les autres pays de l'étude. En ce qui concerne les quatre TPE étudiées, la Belgique se classe deuxième ou troisième pays le moins cher, lorsque l'on prend en considération l'offre la moins chère. Lorsque l'on prend en considération la moyenne des trois fournisseurs principaux ou des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique est soit le pays le plus cher soit le deuxième pays le plus cher. C'est en partie dû au fait que les offres conjointes les moins chères pour

la Belgique incluront la voix mobile comme faisant partie de l'offre conjointe et que leurs coûts seront généralement élevés par rapport aux offres (en général de services individuels) dans les autres pays de l'étude. De plus, certains fournisseurs en Belgique ne peuvent offrir une connexion large bande haut débit que dans le cadre d'une offre conjointe, ce qui est une exigence pour toutes les entreprises, sauf pour les deux professionnels mobiles. Si la vitesse de cette connexion est bien plus élevée que l'exigence d'une entreprise, les résultats peuvent être moins bons par rapport aux offres conjointes dans d'autres pays de l'étude où des connexions moins rapides sont disponibles dans le cadre d'une offre multiplay à un coût inférieur.

Selon le type de calcul et d'entreprise, le multiplay ne génère pas d'économies pour les entreprises en Belgique. L'exception ici est l'entreprise individuelle locale et le professionnel travaillant à domicile, qui peuvent atteindre des économies conséquentes allant de 26 à 30%, lorsque les offres les moins chères sont prises en compte (du fait d'une offre conjointe voix mobile/fixe comparativement bon marché).

Ce résultat n'est pas spécifique à la Belgique, mais est au contraire observé régulièrement dans ce genre d'analyse. Il est important de noter que les bénéfices du multiplay ne sont pas nécessairement liés aux coûts, mais plutôt à des caractéristiques qualitatives, et les utilisateurs professionnels peuvent considérer que le fait de travailler avec un fournisseur global de services constitue une valeur ajoutée. Le multiplay est également avantageux pour les utilisateurs qui sont moins enclins à rechercher les offres les plus concurrentielles et qui préfèrent la facilité de traiter avec le moins de fournisseurs possible. Cela bloque toutefois les utilisateurs auprès d'un fournisseur unique pour plusieurs services et peut être contraignant pour certaines entreprises.

Différences entre les trois fournisseurs principaux et les trois fournisseurs les moins chers

Lorsque les moyennes des trois fournisseurs principaux et des trois fournisseurs les moins chers sont identiques, comme c'est le cas pour les résultats multiplay des quatre TPE, les trois fournisseurs principaux sont également les trois fournisseurs les moins chers. Un tel résultat peut également indiquer que seuls les trois fournisseurs principaux peuvent répondre aux exigences d'une entreprise donnée.

Lorsqu'il y a une différence de coûts entre les moyennes des trois fournisseurs principaux et des trois fournisseurs les moins chers, elle n'est généralement pas significative et varie entre 1% et 12%, ce qui laisse croire que les coûts d'une entreprise en Belgique ne varieront pas de manière significative selon le type de calcul.

2 Aperçu de la méthodologie de benchmarking

Cette section présente un bref aperçu du benchmarking de prix conçu et utilisé par Strategy Analytics basé sur les exigences originales de l'Ofcom (RU). Une explication complète est présentée dans l'annexe de ce rapport.

2.1 Le concept d'entreprise

Un élément important de la méthodologie de l'étude est le concept « d'entreprises », qui couvre toutes les exigences en matière de services de télécommunications 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.

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

- Voix fixe VF (PSTN, VoIP)
- Voix mobile VM (y compris utilisation données téléphone et SMS)
- Large bande fixe LBF (via DSL, câble, fibre)
- Large bande mobile LBM (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, tout comme les combinaisons/offres conjointes regroupant entre deux et quatre services différents. En ce qui concerne le regroupement de services, dans le but 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 sur le marché, quel que 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. Une description plus détaillée des entreprises figure dans la synthèse des résultats des entreprises (section 3), ainsi que dans l'annexe de ce rapport.

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

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

Faible, Moyenne et Élevée qualifient les utilisations par utilisateur.

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

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

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

Chaque entreprise emploie un utilisateur de télécommunications ou plus. 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.

2.2 Les paniers

2.2.1 Concept

La définition de profil d'utilisation pour chacun des services individuels (voix fixe, voix mobile, large bande fixe et large bande mobile) est appelée « panier ». Ce dernier décrit tous les éléments importants dont l'utilisateur a besoin, y compris, par exemple, le volume d'utilisation (appel ou données), la distribution des appels, la 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 (voix, SMS et données mobiles).

Outre les niveaux d'utilisation, les paniers peuvent avoir aussi des différentes catégories d'utilisation; par exemple, le service de voix fixe peut se concentrer sur les appels nationaux ou les appels internationaux.

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 des opérateurs sélectionnés, en calculant le coût mensuel qui prend en compte les éléments de prix fixes mensuels et les éléments de prix liés à l'utilisation, pour obtenir le coût de l'utilisateur final par mois pour tous les types d'entreprise.

2.2.2 Les paniers belges

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

Il est plus pertinent pour ce genre d'analyse d'utiliser des profils d'utilisation belges typiques et de renvoyer toute comparaison à ceux-ci. L'utilisation de profils internationaux (par ex. les paniers OCDE) ne présentera pas les résultats belges 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 ce que connaissent réellement les entreprises belges et reflètent ce qu'une entreprise belge paierait si elle était active dans un autre pays.

Les paniers belges sont développés sur la base de statistiques fournies par l'IBPT et les fournisseurs belges. Tous les paniers ne sont pas réellement utilisés dans les huit entreprises, mais ils sont présentés ici par souci d'exhaustivité (Schémas 2-5). Des informations supplémentaires relatives à la distribution des appels etc. accompagnent également les définitions des paniers. Il est utile de noter que l'inclusion de plusieurs utilisateurs dans une définition d'entreprise a pour effet que les coûts pour la voix fixe et la voix mobile prédomineront dans la vue d'ensemble des coûts, étant donné que ceux-ci sont directement proportionnels au nombre d'utilisateurs.

Il y a trois ensembles de paniers voix fixe pour l'utilisation faible, moyenne et élevée, chacun en fonction de la destination principale des appels. Ceux-ci sont décrits dans le tableau ci-dessous. Toutes les données sont présentées par utilisateur.

Figure 2: 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 trois paniers voix mobile en fonction de l'utilisation faible, moyenne et élevée de la voix et trois niveaux d'utilisation des messages/données. Toutes les données sont présentées par utilisateur.

Figure 3: 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	0,05 (ou 0)
Voix moyenne, SMS/données faible	100	80	25	0,05 (ou 0)
Voix élevée, SMS/données faible	250	160	25	0,05 (ou 0)
Voix faible, SMS/données moyenne	40	30	60	0,05
Voix moyenne, SMS/données moyenne	100	80	60	0,05
Voix élevée, SMS/données moyenne	250	160	60	0,05
Voix faible, SMS/données élevée	40	30	120	0,25
Voix moyenne, SMS/données élevée	100	80	120	0,25
Voix élevée, SMS/données élevée	250	160	120	0,25

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

Figure 4: 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 5: Paniers large bande mobile belges

Type de panier	Utilisation des données GB/mois	Heures utilisées/mois	Jours utilisés/mois
Utilisation faible	0,1	5	10
Utilisation moyenne	0,5	20	20
Utilisation élevée	2	20	20

2.3 L'utilisateur rationnel

Afin d'assurer la cohérence de l'analyse de toutes les offres, l'une des règles principales est que l'entreprise décide d'acheter de manière rationnelle, en se basant uniquement sur le prix, sans avoir de préférence pour une marque ou un fournisseur. L'analyse part du principe que le service le moins cher sur le marché est utilisé dans chaque décision.

Alors que les facteurs liés à la qualité du service peuvent jouer un rôle dans la sélection du fournisseur (par exemple des temps de réparation garantis ou des caractéristiques de service supplémentaires comme l'analyse de facture en ligne ou le contrôle de la consommation), il n'est pas possible d'attribuer une valeur de coût à ces éléments d'une manière objective, vu que des utilisateurs différents placeront l'accent sur différents facteurs qualitatifs. De plus, de telles informations ne sont pas toujours disponibles auprès des fournisseurs. Comme il est impossible d'intégrer de manière constructive ces éléments dans l'étude comparative, les aspects qualitatifs des offres seront envisagés séparément (voir section 4).

2.4 Portée géographique de l'étude

L'IBPT a choisi de couvrir 5 pays pour cette étude:

- Belgique
- France
- Allemagne
- Pays-Bas
- Royaume-Uni

Cela inclut trois des plus grands pays européens comme groupe de comparaison pour la Belgique, et les Pays-Bas, qui ont des relations étroites avec la Belgique.

2.5 Sélection des fournisseurs

Les fournisseurs ont été choisis principalement sur la base d'informations sur les parts de marché. 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 pays.

Une liste complète de fournisseurs pour lesquels des informations relatives au plan tarifaire ont été collectées se trouve en annexe de ce rapport.

2.6 Données tarifaires

Les prix de tous les services sont issus des informations disponibles dans le domaine public et figurent sur les sites Internet des fournisseurs en février/mars 2014, avec des données issues des sites Internet des fournisseurs. Le système comporte 3 600 tarifs de service individuel (520 VF, 2 404 VM, 289 LBF et 431 LBM) et plus de 2 600 offres de services multiplay dans les cinq pays. Les fournisseurs mobiles offrent de loin la plus grande diversité de plans tarifaires, ce qui reflète la compétitivité du marché ainsi que les complexités de la combinaison de services. Les offres et tarifs présentés au marché professionnel peuvent faire l'objet de plus amples négociations et de réductions supplémentaires, mais cet aspect ne peut pas être pris en compte, étant donné qu'une étude de ce type doit se baser sur des informations disponibles au public dans les pays de l'étude.

Les résultats de l'analyse se basent sur les informations des plans tarifaires qui ont été collectées concernant les offres disponibles au moment de la collecte des données. Les tarifs collectés sont exprimés dans la monnaie nationale des pays respectifs. Même si la plupart des pays de l'étude utilisent l'euro, ce n'est pas le cas du RU et tous les résultats du

RU ont été convertis en euros. Des informations relatives au taux de change utilisé figurent à l'annexe de ce rapport.

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 ce rapport. Cette conversion est plus généralement utilisée pour les études se concentrant sur les consommateurs et n'a donc pas été considérée comme pertinente pour cette étude spécifique. Tous les résultats des paniers des entreprises s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Pour certains services, il est également pertinent d'inclure des services résidentiels, étant donné que les professionnels peuvent également opter pour des produits de voix mobile et/ou d'Internet fixe et/ou de large bande mobile résidentiels plutôt que professionnels, puisque les spécifications qualitatives des offres résidentielles répondront, dans de nombreux cas, aux demandes des (pour la plupart petits) utilisateurs professionnels. Il est moins probable que les services de voix fixe résidentiels soient utilisés par des professionnels, étant donné qu'ils nécessitent généralement une ligne professionnelle spécifique. De la même manière, les services large bande fixe résidentiels ne sont pas considérés comme pertinents pour les plus grandes entreprises.

2.7 Services individuels et multiplay

L'analyse prend en considération les coûts pour chaque type d'entreprise d'une part lorsque les services individuels sont achetés pour répondre aux exigences en matière de communications de l'entreprise, et d'autre part lorsque les offres multiplay sont utilisées (en combinaison avec des services individuels quand 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, généralement à un prix inférieur à ce qu'auraient coûté les services achetés séparément auprès du même fournisseur. Les exemples d'offres conjointes comprennent des offres double play combinant la large bande fixe et la voix fixe ou la large bande fixe et large bande mobile, ainsi que des offres triple play (par exemple, large bande fixe, large bande mobile, voix fixe) et des offres quadruple play (large bande fixe et mobile plus voix mobile et fixe).

Alors que l'achat de services individuels est pertinent pour tous les types d'entreprise, les offres multiplay ne sont adaptées que pour les profils d'utilisateur individuel (TPE). Même si certains fournisseurs offrent des services multiplay professionnels pour des utilisateurs multiples, il y a généralement très peu d'offres publiées et, lorsqu'elles le sont, elles sont souvent limitées à un petit nombre d'utilisateurs uniquement (par exemple moins de 5) et ne répondent pas aux exigences des PME.

La grande majorité des offres professionnelles multiplay publiées se basent sur un abonnement pour un utilisateur unique comprenant chaque fois un des services, donc par exemple, un utilisateur professionnel qui a besoin d'une ligne large bande et 5 lignes voix

devrait prendre 5 abonnements par rapport à une offre conjointe large bande et ligne voix fixe pour répondre à ses exigences en matière de large bande et de voix, ce qui serait en réalité trop spécifique et coûteux. Une fois qu'une entreprise dépasse le nombre d'un ou deux utilisateurs, les différents éléments des services sont bien plus personnalisés et les fournisseurs ne publieront en général pas les prix de manière à permettre à de futurs utilisateurs d'établir des coûts conformes à la réalité pour une offre conjointe. Au contraire, les entreprises comptant plusieurs utilisateurs devront contacter le fournisseur afin d'obtenir une offre personnalisée. De telles offres prendront en compte un certain nombre de facteurs, comme les recettes potentielles et l'importance stratégique pour le fournisseur. Ce qui figure ci-dessus dépasse toutefois le cadre de cette étude et les coûts des offres multiplay ne seront donc pas compris dans les résultats pour les PME (type d'entreprise 5 à 8).

Certains fournisseurs offrent leurs services voix fixe et large bande sur la base d'un service de télévision par câble et l'élément « télévision » peut être offert comme une partie du service, même pour les offres professionnelles. Pour cette raison, les données tarifaires collectées peuvent comprendre des offres conjointes avec la télévision. Lorsque c'est le cas, l'on part du principe qu'il n'y a pas de frais supplémentaires pour la télévision, par exemple sous la forme de packs de chaînes plus avancés.

3 Résultats par type d'entreprise

Cette section envisage les résultats de l'analyse selon la méthodologie indiquée à la section 2. Les résultats tiennent compte des considérations suivantes:

- Seuls les fournisseurs dont la part de marché totale est au minimum de 3% sont envisagés pour chaque type de service. Cela s'ajoute à la condition générale selon laquelle seuls les fournisseurs ayant au moins 80% de parts de marché cumulées par service pour chaque type de service sont inclus. Cela vise à exclure de potentiels perturbateurs de marché qui peuvent avoir des offres très peu coûteuses sans être largement accessibles et qui ne seront pas utilisées de manière générale par la grande majorité des entreprises.
- Les offres promotionnelles ne sont pas comprises, étant donné que celles-ci sont souvent des propositions à court terme qui sont moins pertinentes pour le marché professionnel.
- Les coûts qui ne sont pas récurrents, comme par exemple les frais de connexion, ne sont pas compris, afin de faire en sorte que l'analyse se concentre uniquement sur les coûts mensuels des entreprises.
- Les services de voix mobile pre-paid ne sont pas compris, étant donné qu'ils ne seraient généralement pas utilisés par un professionnel. Les services large bande mobile pre-paid sont envisagés comme une proposition valable pour l'utilisation professionnelle.

Nous répétons ici certains des aspects méthodologiques essentiels pour assurer une compréhension correcte des résultats:

- Les résultats tiennent compte des services résidentiels pour certains types d'entreprise uniquement, celles pour lesquelles il n'y a qu'un seul utilisateur. Les services résidentiels envisagés pour ces types d'entreprise comprennent la large bande fixe, la voix mobile et la large bande mobile. Les services de voix résidentiels, offerts soit comme service stand alone ou comme faisant partie d'une offre conjointe ne sont pas considérés comme étant valables pour les entreprises, étant donné qu'une entreprise aura généralement besoin d'une ligne professionnelle (ou d'un numéro professionnel) spécifique.
- Pour les entreprises qui comptent plus d'un utilisateur, l'utilisation de services large bande fixe résidentiels n'est pas considérée comme valable, et pour ces types d'entreprise, seuls les services professionnels 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.
- Les services sont considérés comme pertinents et valables pour l'analyse, quelle que soit leur disponibilité géographique dans un pays. En d'autres termes, l'analyse ne tient pas compte de restrictions régionales d'un fournisseur donné.

- Même si certaines études comparatives internationales « normalisent » les coûts pour prendre en compte les différences du coût de la vie entre les pays, en utilisant la conversion de la parité du pouvoir d'achat (PPA) basée sur les niveaux de prix comparés dans différents pays, il s'agit typiquement d'une conversion utilisée dans des études de comparaison des prix résidentiels, qui est donc moins pertinente pour une comparaison des coûts pour les entreprises. De plus, les pays couverts par l'étude sont en grande partie comparables du point de vue du coût de la vie, d'où la présentation de tous les prix en euros et l'absence de conversion PPA.
- Comme les résultats ont trait aux coûts des communications pour les professionnels, tous les coûts sont indiqués TVA non comprise.

Cette analyse comprend les ensembles de résultats suivants pour chacun des types d'entreprise. Il convient de noter que pour les types d'entreprise 5 à 8, qui comptent plus d'un utilisateur, les résultats pour le multiplay ne sont pas compris vu qu'il ne s'agit pas en général d'une proposition applicable à ce type d'entreprise. Les entreprises qui comptent plusieurs utilisateurs négocient généralement les offres au cas par cas et il n'est pas possible d'inclure des données pour des offres de ce genre dans l'étude.

- Les offres de services individuels les moins chères par pays, soit les services qui sont achetés séparément plutôt que dans le cadre d'une offre conjointe.
- Les offres multiplay les moins chères par pays, complétées par les services individuels les moins chers, lorsque c'est pertinent ou nécessaire. Les résultats multiplay les moins chers sont, le cas échéant, représentés sur le même graphique que les offres de services individuels les moins chères, afin de faciliter la comparaison entre les deux.
- La moyenne pondérée des trois fournisseurs principaux (au maximum) pour les offres de services individuels par pays. Les résultats sont pondérés selon la part de marché de chaque fournisseur pour chacun de services individuels.
- La moyenne pondérée des trois fournisseurs principaux (au maximum) pour les offres multiplay par pays. La moyenne pondérée des trois fournisseurs principaux pour le multiplay est calculée de la même manière que les offres de services individuels. La part récurrente mensuelle de l'abonnement pour le multiplay est pondérée selon la part de marché du fournisseur pour la large bande fixe. Les résultats figurent, le cas échéant, sur les mêmes graphiques que la moyenne pondérée des trois fournisseurs principaux d'offres de services individuels.
- La moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum) pour les offres de services individuels par pays. Les résultats sont pondérés selon la part de marché de chaque fournisseur. Afin de ne pas fausser les résultats pour les comparaisons des prix les moins chers, la deuxième ou la troisième offre la moins chère est exclue du calcul de la moyenne si elle équivaut à 300% de l'offre la moins chère.

- La moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (au maximum) pour les offres multiplay par pays. La moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers pour le multiplay est calculée de la même manière que les offres de services individuels. La part récurrente mensuelle de l'abonnement pour le multiplay est pondérée selon la part de marché du fournisseur pour la large bande fixe. Les résultats figurent, le cas échéant, sur les mêmes graphiques que la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers pour les offres de services individuels. Afin de ne pas fausser les résultats des comparaisons, si les coûts de la deuxième ou de la troisième offre la moins chère équivalent à plus de 300% de la première, ceux-ci sont exclus du calcul de la moyenne.

Les résultats sont présentés sous forme de graphes accompagnés d'une analyse. De plus, un tableau récapitulatif des classements des pays selon les différents types de calculs est compris pour chaque type d'entreprise.

Le coût de chaque profil d'entreprise dans chaque pays n'est pas absolu mais plutôt donné à titre indicatif. L'analyse des résultats se concentre sur les niveaux de comparaison des 5 pays de l'étude plutôt que sur la valeur indicative.

3.1 Entreprise individuelle locale

Ce type d'entreprise représente des professionnels travaillant essentiellement à partir d'un seul endroit, par exemple une boucherie ou un salon de coiffure. Les exigences en communications de ce genre d'entreprise ne sont pas importantes. Les exigences seront faibles concernant la large bande fixe, pour permettre des recherches générales et éventuellement une présence limitée sur Internet. De la même façon, l'utilisation tant de la voix mobile que de la voix fixe sera faible, alors qu'il n'y aura aucune exigence concernant la large bande mobile au vu de la nature relativement statique et des faibles besoins au niveau des données de l'entreprise. 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			
	Catégorie 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		0	GB/mois			

3.1.1 Synthèse des classements des pays

Les classements des prix des différents pays pour cette entreprise sont repris dans le tableau ci-dessous. Les pays sont classés de 1 à 5 pour le calcul de chaque panier, où 1 représente le prix le plus bas, indiqué en vert, et 5 le plus élevé. En cas de prix identiques, le classement est déterminé en fonction du résultat détaillé, sur la base du prix jusqu'à deux chiffres après la virgule.

Figure 6: Classement des pays par type de calcul, Entreprise individuelle locale

	Belgique	France	Allemagne	Pays-Bas	RU
L'offre la moins chère - service unique	1	2	3	5	4
La moyenne des 3 opérateurs principaux - service unique	1	3	5	4	2
La moyenne des 3 opérateurs les moins chères - service unique	2	1	4	5	3
L'offre la moins chère - multiplay	2	1	4	5	3
La moyenne des 3 opérateurs principaux - multiplay	5	1	2	3	4
La moyenne des 3 opérateurs les moins chères - multiplay	5	1	3	4	2

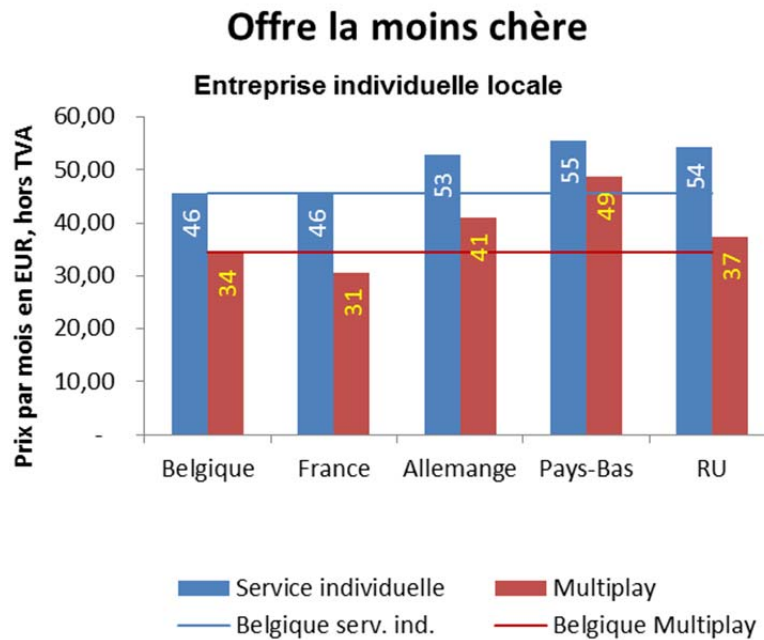
Lorsque l'on prend en considération des coûts basés sur des offres de services individuels, la Belgique est soit le pays le moins cher soit le deuxième pays le moins cher parmi les cinq pays de l'étude. Pour les offres multiple play, la position générale de la Belgique varie entre le deuxième pays le moins cher et le pays le plus cher, en fonction de s'il s'agit de l'offre générale la moins chère ou de la moyenne des trois fournisseurs. Les Pays-Bas se situent soit comme pays le plus cher soit comme deuxième ou troisième pays le plus cher pour tous les types de calcul.

Les résultats sont analysés de manière plus approfondie ci-dessous.

3.1.2 Offre la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier de l'entreprise individuelle locale, basés sur les offres les moins chères, figurent dans le graphique ci-dessous. Les résultats à la fois des services individuels et multiplay sont repris. Ces résultats couvrent généralement l'utilisation faible de la large bande fixe, ainsi que l'utilisation faible de la voix mobile et fixe.

Figure 7: Offre la moins chère, Entreprise individuelle locale



Pour une entreprise individuelle locale achetant des services de manière individuelle, la Belgique et la France sont les pays les moins chers. Pour les entreprises belges qui ont ce profil de consommation, tous les services individuels sont en général à des prix concurrentiels en comparaison aux autres pays de l'étude. L'Allemagne, les Pays-Bas et le RU sont au même niveau, entre 15 et 19% plus chers que la Belgique.

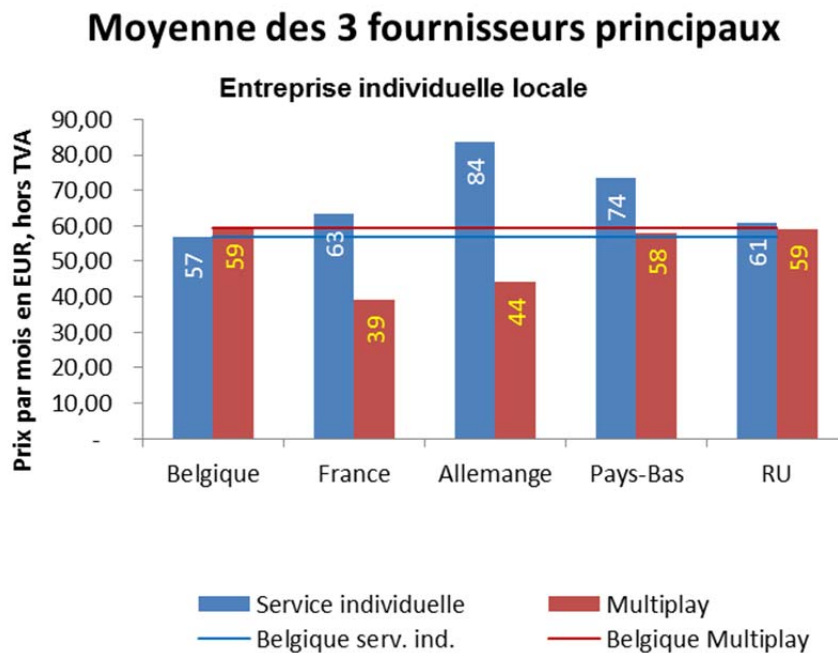
Lorsque l'on considère les offres multiplay les moins chères, la Belgique se retrouve derrière la France. La Belgique reste concurrentielle, particulièrement comparée à l'Allemagne et aux Pays-Bas, les deux pays de l'étude les plus chers. C'est principalement le résultat d'une offre conjointe voix mobile/fixe bon marché.

Le multiplay est une option moins onéreuse que l'achat de services individuel pour tous les pays de l'étude, ce type d'entreprise obtenant la meilleure réduction en France et au RU, les services multiplay étant presque un tiers moins chers que les services achetés individuellement.

3.1.3 Moyenne des trois fournisseurs principaux

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour le panier de l'entreprise individuelle locale, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs principaux. Les résultats à la fois des services individuels et multiplay sont repris.

Figure 8: Moyenne des trois fournisseurs principaux, Entreprise individuelle locale



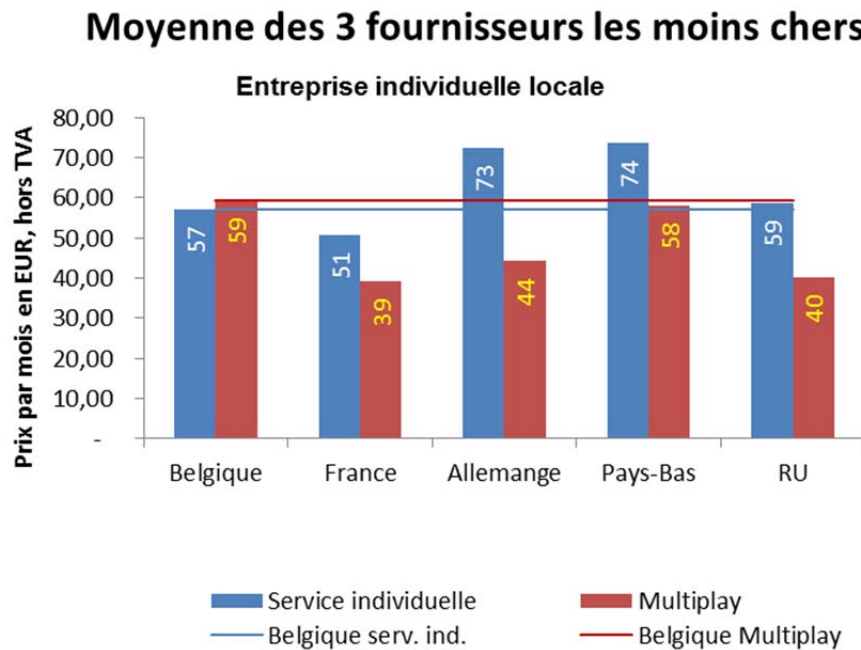
Lorsque l'on considère la moyenne des trois fournisseurs principaux, la Belgique reste toujours le pays le moins cher pour les offres de services individuels et l'écart entre la Belgique et le pays le plus cher, dans ce cas l'Allemagne, se creuse. L'entreprise individuelle locale payerait presque 50% de plus en Allemagne qu'en Belgique pour ses communications. Le multiplay par contre est moins cher qu'en Belgique. De plus, l'augmentation par rapport au résultat du service individuel le moins cher est plus faible pour la Belgique, ce qui laisse entendre que la variation des prix des trois fournisseurs principaux n'est pas particulièrement significative en comparaison avec les autres pays, à l'exception du RU.

En ce qui concerne les services multiplay, la Belgique et le RU tombent à la cinquième place. La différence avec les Pays-Bas n'est que de €1 par mois. Notamment, pour une entreprise individuelle locale en Belgique et en considérant les offres des trois fournisseurs principaux, le multiplay n'est pas la manière la moins chère d'acheter des services, contrairement aux autres pays de l'étude où le multiplay est moins cher que l'achat de services individuels. C'est en partie dû à une offre conjointe comparativement chère d'un fournisseur qui inclut la large bande à une vitesse significativement plus élevée que celle requise par l'entreprise. Il s'agit d'une caractéristique du marché belge, où les vitesses de départ pour la large bande ont tendance à être plus élevées que dans les autres pays et dont les prix seront compétitifs pour cette vitesse, mais peuvent manifestement ne pas l'être lorsqu'une autre option de débit inférieur, comme requis par cette entreprise, est disponible ailleurs. De plus pour ce calcul, les services mobiles d'un des fournisseurs (qui doivent être achetés séparément de l'offre conjointe) sont relativement élevés.

3.1.4 Moyenne des trois fournisseurs les moins chers

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour le panier de l'entreprise individuelle locale, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers. Les résultats à la fois des services individuels et multiplay sont repris.

Figure 9: Moyenne des trois fournisseurs les moins chers, Entreprise individuelle locale



Lorsque les résultats de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers sont pris en considération, les valeurs absolues pour la Belgique ne changent pas, ce qui indique que les trois fournisseurs principaux sont aussi les moins chers. Il en va de même pour les Pays-Bas, pays de l'étude le plus cher pour ce type de calcul. En ce qui concerne les autres pays de l'étude, les résultats varient bel et bien entre la moyenne des trois fournisseurs principaux et des trois fournisseurs les moins chers, ce qui indique que des offres plus concurrentielles sont disponibles auprès de fournisseurs plus petits, ce qui engendre une position légèrement moins favorable pour la Belgique. Il faut souligner que, en considérant les offres multiplay, l'Allemagne est au même niveau que les pays les moins chers, la France et le RU, alors que pour les offres de services individuels, elle est au même niveau que le pays le plus cher, les Pays-Bas.

3.2 Professionnel travaillant à domicile

Ce type d'entreprise représente des professionnels travaillant essentiellement depuis leur domicile, par exemple un consultant travaillant à domicile. Les besoins en communications du professionnel travaillant à domicile seront bien plus importants que ceux de l'entreprise individuelle locale, avec une part significative de temps consacré aux communications sortantes/entrantes. Par conséquent, l'utilisation de tous les services 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			
	Catégorie d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	50	GB/mois	Vitesse minimale	15	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	0,5	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	Faible	0,05	GB/mois			

3.2.1 Synthèse des classements des pays

Les classements des prix des différents pays pour cette entreprise sont repris dans le tableau ci-dessous. Les pays sont classés de 1 à 5 pour le calcul de chaque panier, où 1 représente le prix le plus bas, indiqué en vert, et 5 le plus élevé.

Figure 10: Classement des pays par type de calcul, Professionnel travaillant à domicile

	Belgique	France	Allemagne	Pays-Bas	RU
L'offre la moins chère - service unique	1	2	5	3	4
La moyenne des 3 opérateurs principaux - service unique	1	2	5	4	3
La moyenne des 3 opérateurs les moins chères - service unique	2	1	5	4	3
L'offre la moins chère - multiplay	3	1	5	4	2
La moyenne des 3 opérateurs principaux - multiplay	4	1	2	5	3
La moyenne des 3 opérateurs les moins chères - multiplay	5	1	3	4	2

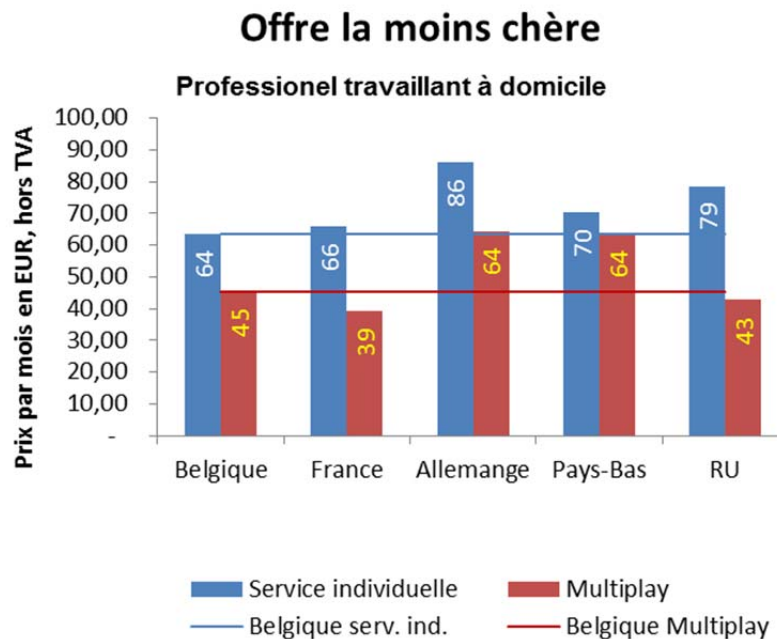
Lorsque l'on prend en considération des coûts basés sur des offres de services individuels, la Belgique est soit le pays le moins cher soit le deuxième pays le moins cher parmi les cinq pays de l'étude. Pour les offres multiple play, la position générale de la Belgique varie entre le troisième pays le moins cher et le pays le plus cher, en fonction de s'il s'agit de l'offre générale la moins chère ou de la moyenne des trois fournisseurs. L'Allemagne se classe quant à elle comme le pays le plus cher, pour les calculs du service individuel tout comme pour l'offre multiplay la moins chère, alors que les Pays-Bas sont le pays le plus cher pour les calculs de la moyenne multiplay.

Les résultats sont analysés de manière plus approfondie ci-dessous.

3.2.2 Offre la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier du professionnel travaillant à domicile, basés sur les offres les moins chères, figurent dans le graphique ci-dessous. Les résultats à la fois des services individuels et multiplay sont repris. Ces résultats couvrent l'utilisation moyenne de la large bande fixe et mobile, ainsi que l'utilisation moyenne de la voix fixe, plus l'utilisation faible de la voix mobile.

Figure 11: Offre la moins chère, Professionnel travaillant à domicile



Comme pour les résultats de l'entreprise de type 1 (l'entreprise individuelle locale), un professionnel travaillant à domicile en Belgique bénéficiera des communications les moins chères des pays de l'étude en les achetant individuellement. Ce point est toutefois semblable aux deux pays suivants, la France et les Pays-Bas. L'Allemagne est le pays le plus cher, de 35% par rapport à la Belgique. La voix mobile et les services de large bande mobile sont particulièrement concurrentiels pour cet utilisateur en Belgique, et dans une certaine mesure la voix fixe, alors que les coûts de la large bande fixe sont semblables, même s'ils ne sont pas les plus bas, à plusieurs autres pays de l'étude.

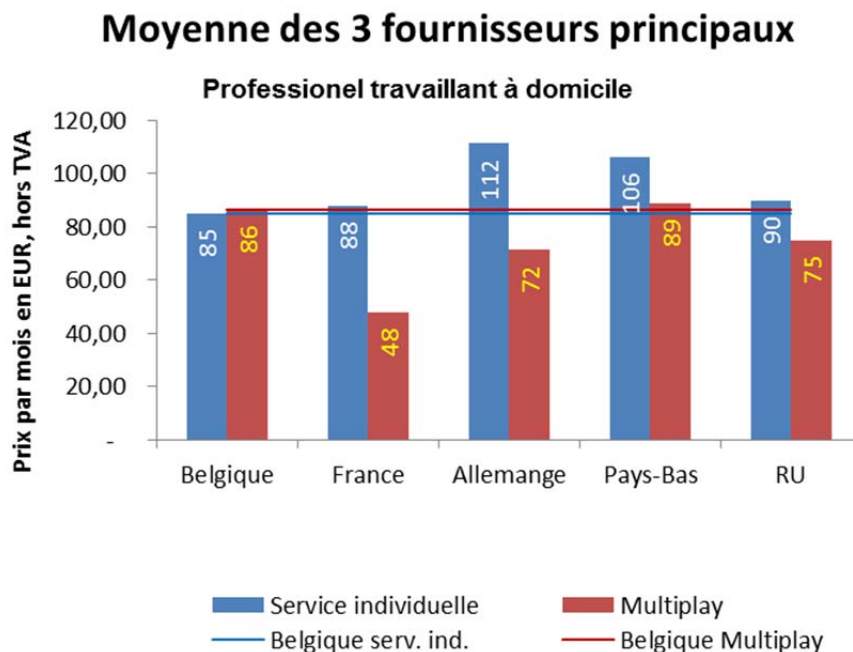
Pour les offres multiplay, même si la Belgique se classe troisième, derrière la France et le RU, les prix sont très semblables à ceux de ces pays.

Pour le professionnel travaillant à domicile, le multiplay est, dans tous les pays de l'étude, une option moins chère que l'achat de services individuels. La différence de prix entre les services individuels et le multiplay est la plus limitée aux Pays-Bas, où le multiplay est un peu plus de 9% moins cher que l'achat de services individuels, et est la plus importante au Royaume-Uni, où la différence est supérieure à 45%. Pour la Belgique, la différence est légèrement inférieure à 30%.

3.2.3 Moyenne des trois fournisseurs principaux

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour le panier du professionnel travaillant à domicile, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs principaux. Les résultats à la fois des services individuels et multiplay sont repris.

Figure 12: Moyenne des trois fournisseurs principaux, Professionnel travaillant à domicile



La Belgique reste le pays le moins cher pour les services individuels lorsque la moyenne des trois fournisseurs principaux est prise en compte, avec une différence de moins que 4% par rapport à la France, qui est le deuxième pays le moins cher, et de 30% avec l'Allemagne qui est le pays le plus cher pour l'achat de service individuel.

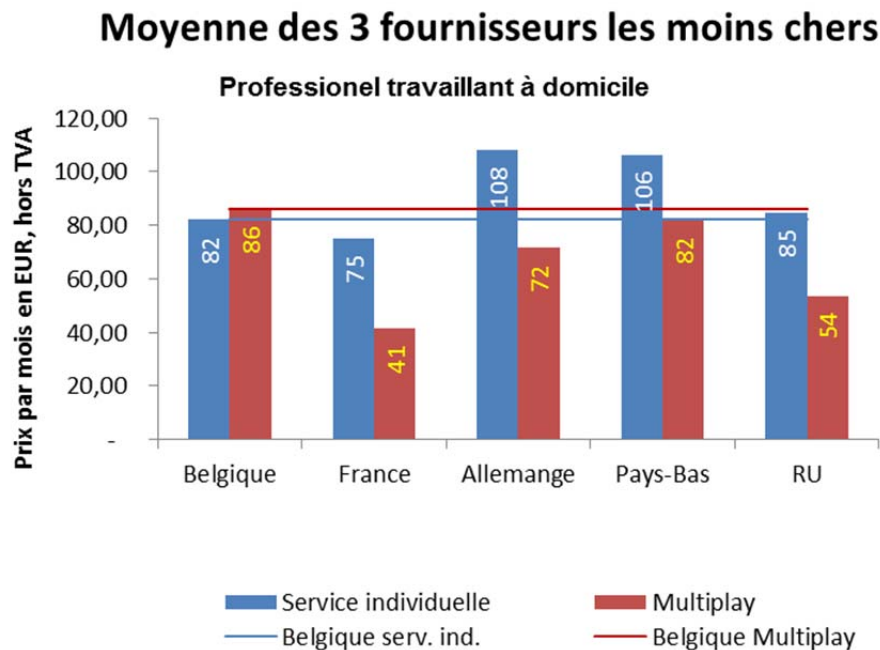
La grande différence entre l'offre de service individuel la moins chère, comme indiquée à la section 4.2.1, et la moyenne des trois fournisseurs principaux indique qu'il y a une différence significative de prix entre les différents fournisseurs. Le RU constitue l'exception: la différence y est bien moins significative.

Pour les offres multiplay, la Belgique se classe quatrième, très près du pays le plus cher, les Pays-Bas. Pour tous les pays de l'étude, à l'exception de la Belgique, le multiplay est une option moins chère que l'achat de services individuels, même si en Belgique, la différence entre les coûts du multiplay et des services individuels est minime.

3.2.4 Moyenne des trois fournisseurs les moins chers

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour le panier du professionnel travaillant à domicile, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers. Les résultats à la fois des services individuels et multiplay sont repris.

Figure 13: Moyenne des trois fournisseurs les moins chers, Professionnel travaillant à domicile



Pour presque tous les pays de l'étude, à la fois pour les calculs concernant le multiplay et les services individuels, les coûts pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers sont en général inférieurs à ceux de la moyenne des trois fournisseurs principaux, ce qui indique qu'une sélection plus importante d'offres concurrentielles existe pour ce type d'entreprise au-delà des acteurs puissants sur le marché.

La Belgique continue de se classer parmi les pays les moins chers pour l'achat de services individuels, au même niveau que la France, qui est légèrement moins chère, et que le Royaume-Uni, qui est légèrement plus cher. En ce qui concerne les services multiplay, la Belgique se classe comme le pays le plus cher, les coûts étant toutefois proches de ceux des Pays-Bas, qui se classe quatrième.

Là aussi, le multiplay est une option plus intéressante par rapport aux services individuels pour tous les pays de l'étude, à l'exception de la Belgique, mais, une fois de plus, la différence entre le coût de l'achat de services individuels et de multiplay n'est pas significative pour la Belgique.

3.3 Professionnel mobile 1

Ce type d'entreprise représente des professionnels travaillant principalement en déplacement, par exemple un plombier ou un entrepreneur. Les exigences en communications de ce type d'entreprise sont bien plus tournées vers les services mobiles, ce qui reflète le besoin de communications « en mouvement ». Par exemple, l'utilisateur répond aux appels en étant en déplacement, mais peut également appeler des clients pour les prévenir d'un changement dans le 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; toutefois, une faible utilisation de la large bande fixe est 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			
	Catégorie 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	0,05	GB/mois			

3.3.1 Synthèse des classements des pays

Les classements des prix des différents pays pour cette entreprise sont repris dans le tableau ci-dessous. Les pays sont classés de 1 à 5 pour le calcul de chaque panier, où 1 représente le prix le plus bas, indiqué en vert, et 5 le plus élevé.

Figure 14: Classement des pays par type de calcul, Professionnel mobile 1

	Belgique	France	Allemagne	Pays-Bas	RU
L'offre la moins chère - service unique	3	2	4	5	1
La moyenne des 3 opérateurs principaux - service unique	3	2	5	4	1
La moyenne des 3 opérateurs les moins chères - service unique	3	2	5	4	1
L'offre la moins chère - multiplay	3	2	4	5	1
La moyenne des 3 opérateurs principaux - multiplay	5	2	3	4	1
La moyenne des 3 opérateurs les moins chères - multiplay	5	2	3	4	1

Lorsque l'on prend en considération des coûts basés sur des offres de services individuels, la Belgique est le troisième pays le moins cher parmi les cinq pays de l'étude. Elle garde cette position pour l'offre multiplay la moins chère; toutefois, lorsque l'on prend en compte les moyennes des trois fournisseurs principaux et des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique est le pays le plus cher. Le RU, dont les coûts sont généralement peu élevés pour les services mobiles, se classe comme le pays le moins cher, quel que soit le type de calcul

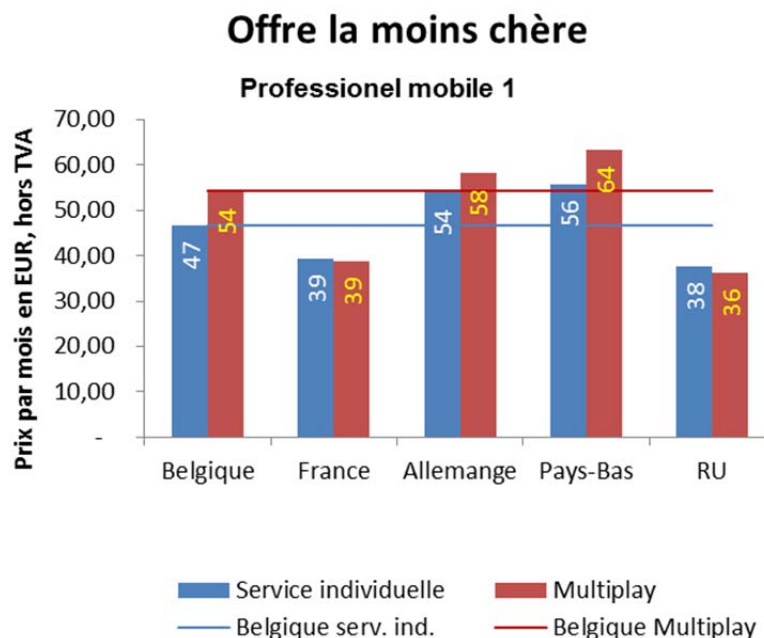
pour ce type d'entreprise, dont la dépendance au mobile est plus importante par rapport aux autres services.

Les résultats sont analysés de manière plus approfondie ci-dessous.

3.3.2 Offre la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier du professionnel mobile 1, basés sur les offres les moins chères, figurent dans le graphique ci-dessous. Les résultats à la fois des services individuels et multiplay sont repris. Ces résultats couvrent un utilisateur principalement mobile dont l'utilisation de la voix et les exigences en données mobiles sont moyennes, l'utilisation de la large bande mobile élevée, les besoins au niveau de la large bande fixe faibles, et dont les besoins en ce qui concerne la voix fixe sont inexistantes.

Figure 15: Offre la moins chère, Professionnel mobile 1



Pour les offres de services individuels, la Belgique se classe au milieu du classement des pays de l'étude pour l'utilisateur de type professionnel mobile 1, avec des coûts pour cet utilisateur de presque 24% plus chers que le pays le moins cher, le RU, et près de 16% moins chers que le pays le plus cher, les Pays-Bas. Des coûts mobiles plus élevés ont contribué au classement de la Belgique, même si les coûts sont ici au même niveau que plusieurs des autres pays de l'étude.

Lorsque l'on prend en considération les offres multiplay, alors qu'elle se place toujours dans le milieu du classement des pays, du point de vue des coûts, sa situation est bien plus semblable à celle des deux pays les plus chers, l'Allemagne et les Pays-Bas, et la Belgique est 50% plus chère que le RU, qui présente les coûts les moins élevés pour cet utilisateur.

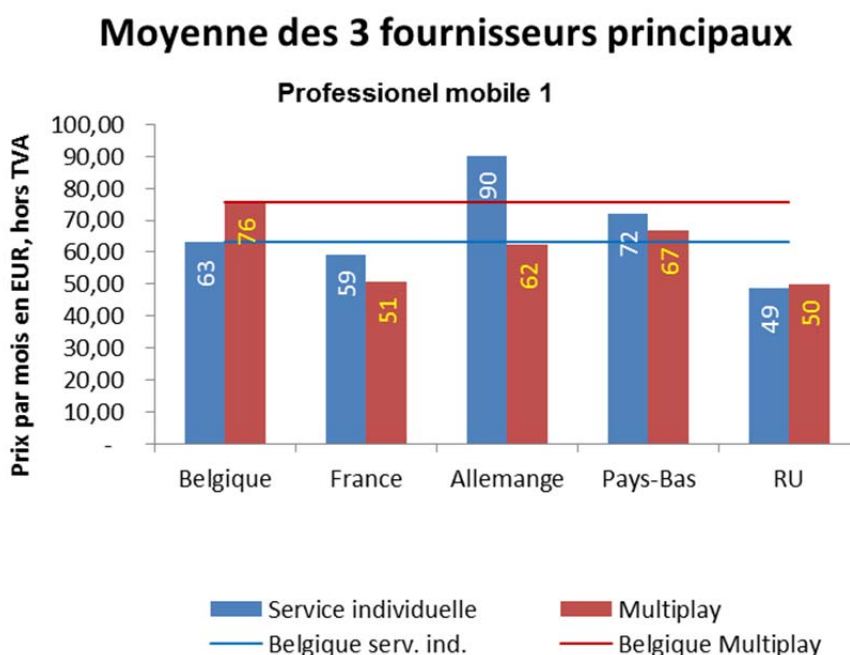
Ce qu'il faut souligner concernant les coûts pour l'utilisateur mobile, c'est que le multiplay offre généralement des avantages limités, voire nuls, par rapport à l'achat de services individuels. Dans 3 des 5 pays de l'étude, le multiplay est une option plus chère, alors que

dans les deux autres pays, le multiplay n'offre que des avantages économiques limités. Par rapport aux offres conjointes multiplay plus traditionnelles, les offres basées sur le mobile sont moins bien adaptées au multiplay et ne sont pas aussi intéressantes au niveau des coûts.

3.3.3 Moyenne des trois fournisseurs principaux

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour le panier du professionnel mobile 1, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs principaux. Les résultats à la fois des services individuels et multiplay sont repris.

Figure 16: Moyenne des trois fournisseurs principaux, Professionnel mobile 1

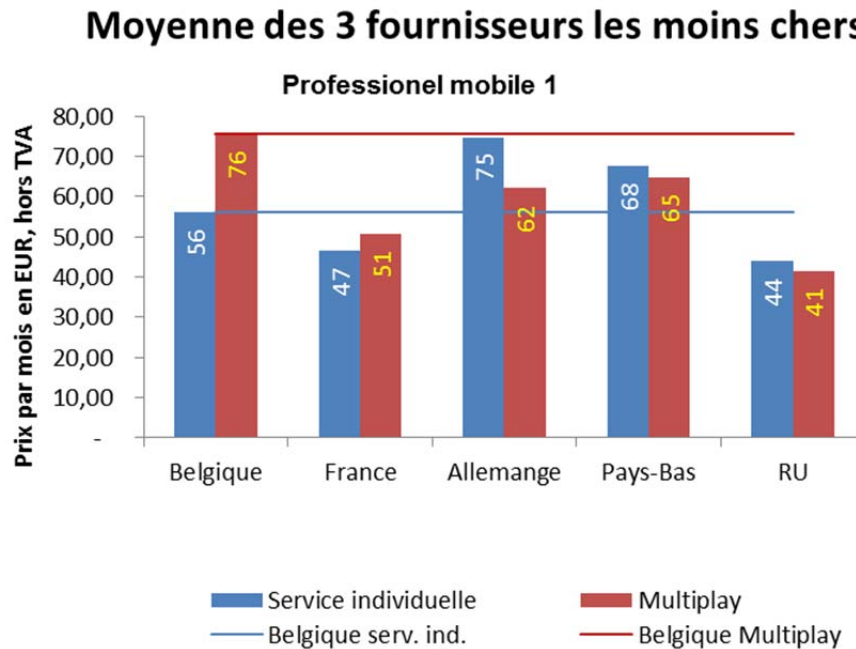


Lorsque l'on considère la moyenne des trois fournisseurs principaux, la Belgique reste en troisième position du point de vue des coûts, mais elle est toutefois bien plus proche du deuxième pays le moins cher, la France. Toutefois, en ce qui concerne le multiplay, il s'agit du pays le plus cher, étant plus de 50% plus cher que le pays le moins cher, le RU. Le multiplay est une option plus intéressante pour trois des 5 pays, selon ce calcul. Toutefois, c'est davantage le résultat d'une forte variation de coûts entre les trois fournisseurs principaux pour la tarification du service individuel, particulièrement pour l'Allemagne et les Pays-Bas.

3.3.4 Moyenne des trois fournisseurs les moins chers

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour le panier du professionnel mobile 1, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers. Les résultats à la fois des services individuels et multiplay sont repris.

Figure 17: Moyenne des trois fournisseurs les moins chers, professionnel mobile 1



Comme pour le résultat de la moyenne des trois fournisseurs principaux, la Belgique occupe la moitié du classement pour les offres de services individuels, derrière le RU et la France, mais est le pays le plus cher pour le multiplay. De plus, elle présente la variation la plus importante entre les prix des services individuels et du multiplay dans les pays de l'étude. Comme déjà mentionné, le multiplay est une option moins intéressante pour les utilisateurs dont les exigences au point de vue du mobile sont plus élevées.

3.4 Professionnel mobile 2

Ce type d'entreprise représente des professionnels travaillant principalement en déplacement, par exemple 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, afin de gérer les 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			
	Catégorie 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	0,25	GB/mois			

3.4.1 Synthèse des classements des pays

Les classements des prix des différents pays pour cette entreprise sont repris dans le tableau ci-dessous. Les pays sont classés de 1 à 5 pour le calcul de chaque panier, où 1 représente le prix le plus bas, indiqué en vert, et 5 le plus élevé.

Figure 18: Classement des pays par type de calcul, Professionnel mobile 2

	Belgique	France	Allemagne	Pays-Bas	RU
L'offre la moins chère - service unique	4	2	3	5	1
La moyenne des 3 opérateurs principaux - service unique	3	2	5	4	1
La moyenne des 3 opérateurs les moins chères - service unique	3	2	4	5	1
L'offre la moins chère - multiplay	3	2	4	5	1
La moyenne des 3 opérateurs principaux - multiplay	5	2	3	4	1
La moyenne des 3 opérateurs les moins chères - multiplay	5	2	3	4	1

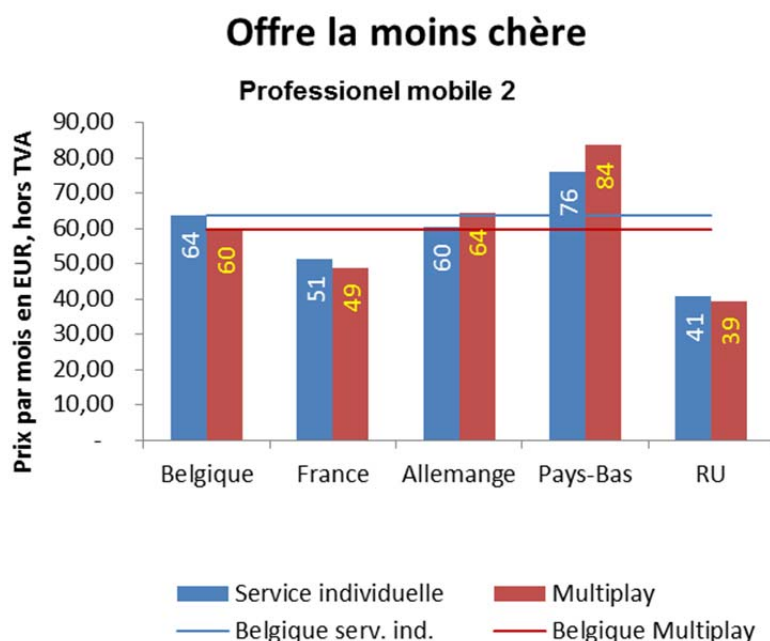
Comme pour l'utilisateur de type professionnel mobile 1, la position générale de la Belgique pour les services individuels et multiplay varie de moyenne à chère par rapport aux autres pays de l'étude. En prenant en considération les coûts basés sur les offres de services individuels, la Belgique se classe troisième ou quatrième des cinq pays de l'étude, alors que pour le multiplay, elle se classe à la troisième position en considérant uniquement l'offre multiplay la moins chère et est le pays le plus cher lorsque les calculs de moyenne sont pris en compte. Tout comme pour le professionnel mobile 1, le RU se classe pour cet utilisateur mobile comme le pays le moins cher, quel que soit le type de calcul.

Les résultats sont analysés de manière plus approfondie ci-dessous.

3.4.2 Offre la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier du professionnel mobile 2, basés sur les offres les moins chères, figurent dans le graphique ci-dessous. Les résultats à la fois des services individuels et multiplay sont repris. Ces résultats couvrent un utilisateur principalement mobile dont l'utilisation de la voix mobile, les exigences en données mobiles et l'utilisation de la large bande mobile (que ce soit via tablette, dongle ou ordinateur portable) sont élevées et dont les besoins en large bande fixe sont bas et les besoins en ce qui concerne la voix fixe inexistantes.

Figure 19: Offre la moins chère, Professionnel mobile 2



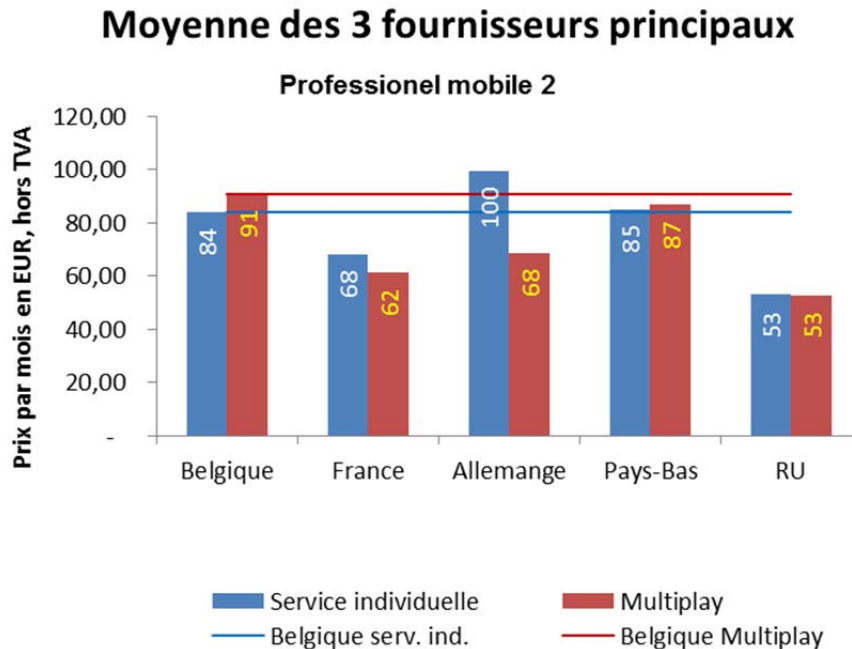
Avec l'augmentation de l'utilisation des données mobiles et de la voix mobile, la position de la Belgique par rapport aux autres pays de l'étude devient légèrement moins favorable pour les offres de services individuels, pour lesquels la Belgique est le deuxième pays le plus cher. Pour cet utilisateur mobile dont les besoins mobiles sont plus importants, le RU est le pays le moins cher du fait de ses coûts peu élevés pour le mobile, alors que les Pays-Bas sont le pays le plus cher, tant pour les offres de services individuels que multiplay. L'utilisation accrue du mobile rend la position générale de la Belgique moins avantageuse, en combinaison avec des coûts moyens pour la large bande fixe. En revanche, les coûts de la large bande mobile sont les plus bas en Belgique.

L'utilisation accrue du mobile fait du multiplay une option plus intéressante que les services individuels, en comparaison avec le type d'entreprise précédent (professionnel mobile 1), même si les bénéfices par rapport à l'achat de service individuel sont toujours limités, lorsqu'ils existent. En considérant l'offre multiplay la moins chère, la Belgique se classe troisième, en étant un peu plus de 50% plus chère que le pays le moins cher, le RU, et un peu moins de 30% moins chère que le pays le plus cher, les Pays-Bas.

3.4.3 Moyenne des trois fournisseurs principaux

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour le panier du professionnel mobile 2, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs principaux. Les résultats à la fois des services individuels et multiplay sont repris.

Figure 20: Moyenne des trois fournisseurs principaux, Professionnel mobile 2

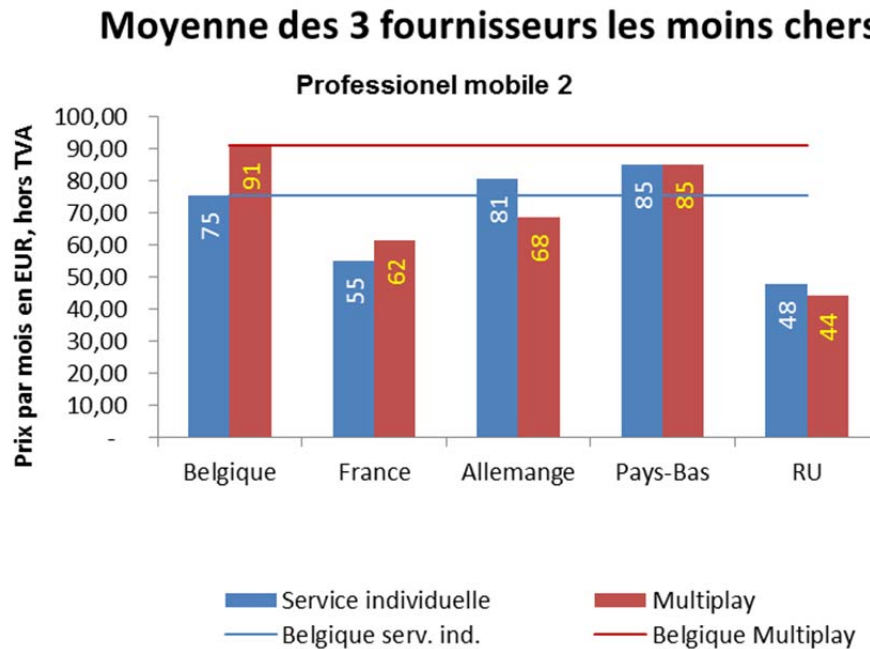


En prenant en considération la moyenne des trois fournisseurs principaux, la Belgique se classe troisième pour les offres de services individuels, et est le pays le plus cher pour le multiplay. L'augmentation des coûts par rapport à l'offre la moins chère uniquement laisse entendre que les fournisseurs principaux ne présentent pas les offres les plus concurrentielles. La forte utilisation du mobile de ce type d'entreprise signifie que le multiplay n'offre généralement pas d'avantages économiques significatifs par rapport aux offres de services individuels. L'Allemagne fait exception et ce principalement à cause du coût élevé des services individuels des grands fournisseurs.

3.4.4 Moyenne des trois fournisseurs les moins chers

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour l'entreprise de type professionnel mobile 2, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers. Les résultats à la fois des services individuels et multiplay sont repris.

Figure 21: Moyenne des trois fournisseurs les moins chers, Professionnel mobile 2



En considérant la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique se classe troisième pour les offres de services individuels, même si les coûts sont en grande partie semblables aux deux pays les plus chers, l'Allemagne et les Pays-Bas, et plus de 50% plus chère que le pays le moins cher, le RU. Il s'agit également du pays le plus cher pour le multiplay. Ce résultat moins avantageux laisse entendre que la gamme d'offres concurrentielles pour l'utilisation principalement mobile en Belgique n'est pas aussi intéressante que dans d'autres pays de l'étude.

3.5 Point de vente

Ce type d'entreprise représente des points de vente avec 5 utilisateurs, comme par exemple un magasin de bricolage ou de meubles, dont les besoins en matière 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 types d'entreprise suivants) peut compter plus d'employés que le nombre 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 le maintien d'une présence sur Internet. De la même manière, les communications voix fixe sont également assez élevées, principalement pour les appels locaux à d'autres entreprises (par exemple pour passer commande) et à des clients locaux. Les besoins mobiles sont modérés, révélateurs du 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 cette entreprise signifie que les communications internationales sont très faibles. Le tableau ci-dessous résume l'utilisation des communications de ce type d'entreprise.

Type d'entreprise 5: Point de vente		# d'utilisateurs de communications: 5				
	Catégorie d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	50	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	0,5	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	Moyenne	2	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Faible	0,05	GB/mois			

3.5.1 Synthèse des classements des pays

Les classements des prix des différents pays pour cette entreprise sont repris dans le tableau ci-dessous. Les pays sont classés de 1 à 5 pour le calcul de chaque panier, où 1 représente le prix le plus bas, indiqué en vert, et 5 le plus élevé. Seuls les résultats de service individuel sont représentés, étant donné que le multiplay n'est pas une option adaptée à cette entreprise. Une explication plus détaillée de ce point figure à la section 2.7.

Figure 22: Classement des pays par type de calcul, Point de vente

	Belgique	France	Allemagne	Pays-Bas	RU
L'offre la moins chère - service unique	1	3	5	2	4
La moyenne des 3 opérateurs principaux - service unique	1	2	5	3	4
La moyenne des 3 opérateurs les moins chères - service unique	1	4	5	2	3

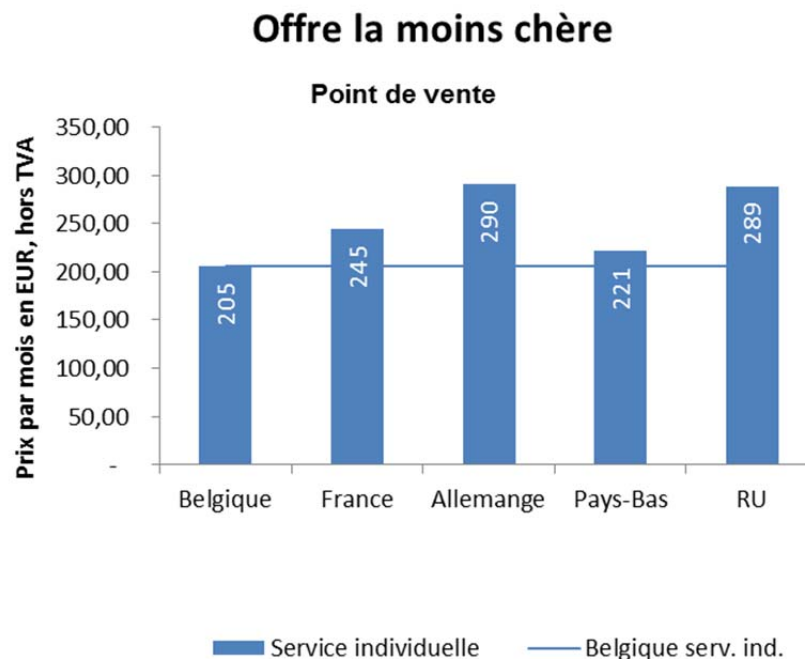
La position générale pour un point de vente en Belgique est particulièrement avantageuse, la Belgique se classant comme le pays le moins cher de tous les pays de l'étude, quel que soit le type de calcul. L'Allemagne est le pays le plus cher.

Les résultats sont analysés de manière plus approfondie ci-dessous.

3.5.2 Offre la moins chère

Les résultats pour le calcul du panier du point de vente, basés sur les offres les moins chères, figurent dans le graphique ci-dessous. Ces résultats couvrent 5 utilisateurs, avec une utilisation moyenne de la large bande fixe et mobile et de la voix fixe et mobile.

Figure 23: Offre la moins chère, Point de vente

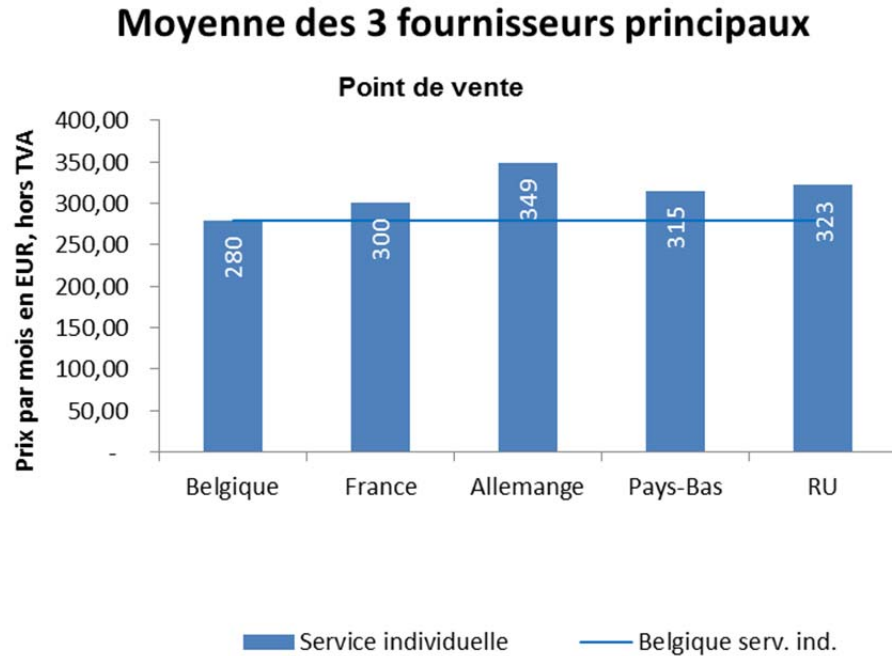


La Belgique est le pays le moins cher lorsque l'on considère les services les moins chers. Un point de vente en Belgique bénéficiera de coûts qui sont environ 7% moins chers que ceux en vigueur dans le deuxième pays le moins cher, les Pays-Bas, et presque 30% moins chers que le pays le plus cher, l'Allemagne. Les faibles coûts pour la Belgique sont dus à une tarification particulièrement avantageuse pour la large bande fixe et mobile et les coûts des services de voix mobile. Même s'ils ne sont pas les moins chers des pays de l'étude, les coûts de tous les produits sont généralement faibles.

3.5.3 Moyenne des trois fournisseurs principaux

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour l'entreprise de type point de vente, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs principaux.

Figure 24: Moyenne des trois fournisseurs principaux, Point de vente

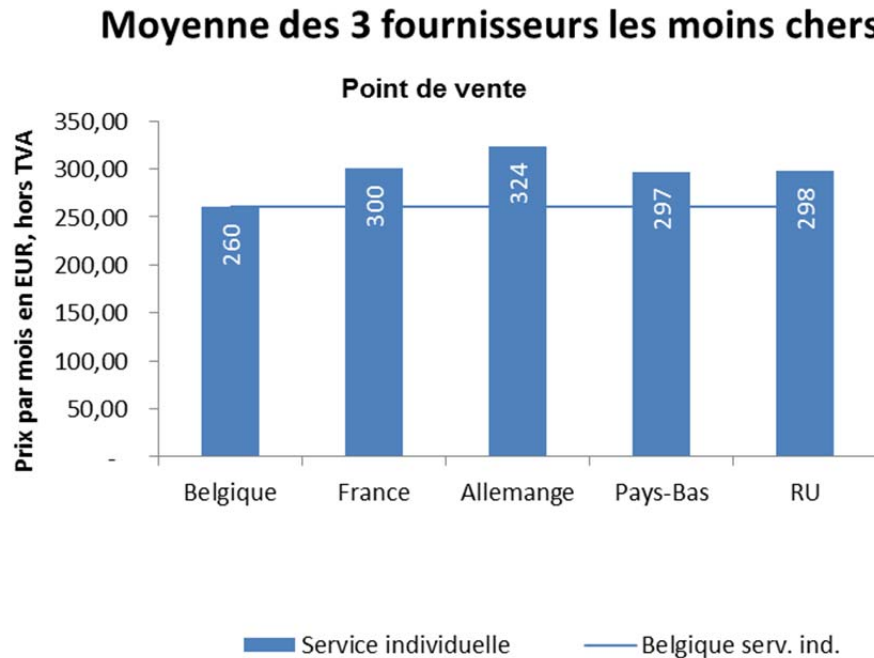


Pour la moyenne des trois fournisseurs principaux, la Belgique est le pays le moins cher, même si l'écart entre les pays est bien plus réduit que pour le résultat le moins cher uniquement, la Belgique étant un peu moins de 20% moins chère que le pays le plus cher, l'Allemagne. La variation entre les coûts pour les trois fournisseurs principaux et l'offre générale la moins chère est la plus marquée aux Pays-Bas et en Belgique, ce qui laisse entendre que les coûts pour les trois fournisseurs principaux sont moins semblables que dans les autres pays de l'étude. La variation de coûts la plus limitée est constatée au RU, où elle est de 12%, ce qui indique un plus grand alignement des coûts des grands fournisseurs, même si la position du RU varie de moyenne à coûteuse par rapport aux pays de l'étude pour le point de vente.

3.5.4 Moyenne des trois fournisseurs les moins chers

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour l'entreprise de type point de vente, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 25: Moyenne des trois fournisseurs les moins chers, Point de vente



La Belgique reste le pays le moins cher pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, avec une répartition des coûts similaire pour la moyenne des trois fournisseurs principaux. L'Allemagne est, une fois de plus, le pays le plus cher pour ce calcul, les coûts de la Belgique étant 20% moins chers. Tout comme pour les trois fournisseurs principaux, la variation des coûts par rapport au service individuel le moins cher est la plus marquée aux Pays-Bas suivi par la Belgique, ce qui indique une répartition des coûts plus importante entre les fournisseurs les moins chers. Le RU montre la variation la plus limitée, avec une moyenne des trois fournisseurs les moins chers de seulement 3% plus élevée que le résultat global le moins cher.

3.6 Société commerciale locale

Ce type d'entreprise représente des sociétés commerciales, comme par exemple une société d'import/export ou de logistique, comptant 10 utilisateurs et 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 garantir les communications via e-mail, les recherches sur Internet et les échanges d'informations, ainsi que le maintien d'une présence sur Internet. Les communications vocales fixes tant nationales qu'internationales sont élevées, signe que les utilisateurs sont plus susceptibles d'être liés à leur bureau, effectuant la plupart de leurs communications depuis leur bureau. 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.

<i>Type d'entreprise 6: Société commerciale locale</i>			# d'utilisateurs de communications: 10			
	Catégorie d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	50	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	0,5	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	Faible	0,05	GB/mois			

3.6.1 Synthèse des classements des pays

Les classements des prix des différents pays pour cette entreprise sont repris dans le tableau ci-dessous. Les pays sont classés de 1 à 5 pour le calcul de chaque panier, où 1 représente le prix le plus bas, indiqué en vert, et 5 le plus élevé. Seuls les résultats de service individuel sont représentés, étant donné que le multiplay n'est pas une option adaptée à cette entreprise. Une explication plus détaillée de ce point figure à la section 2.7.

Figure 26: Classement des pays par type de calcul, Société commerciale locale

	Belgique	France	Allemagne	Pays-Bas	RU
L'offre la moins chère - service unique	3	2	5	1	4
La moyenne des 3 opérateurs principaux - service unique	3	1	5	4	2
La moyenne des 3 opérateurs les moins chères - service unique	3	2	4	5	1

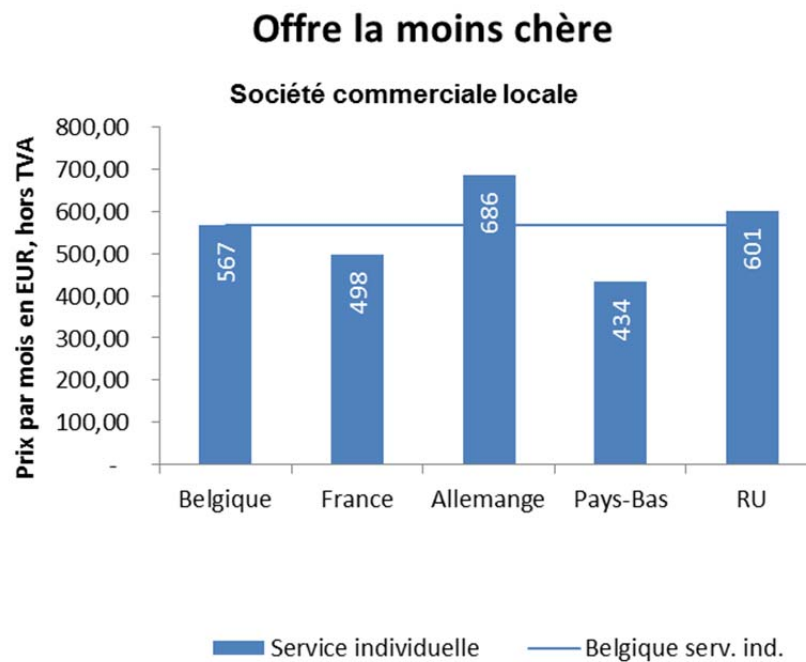
La position générale pour une société commerciale locale en Belgique est plutôt avantageuse, la Belgique se classant comme le troisième pays, quel que soit le type de calcul. L'Allemagne est quant à elle le pays le plus cher, sauf pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, pour laquelle les Pays-Bas sont les plus chers.

Les résultats sont analysés de manière plus approfondie ci-dessous.

3.6.2 Offre la moins chère

Les résultats pour le calcul de l'entreprise de type société commerciale locale, basés sur les offres les moins chères, figurent dans le graphique ci-dessous. Ces résultats concernent une entreprise de 10 utilisateurs, dont les exigences au niveau de la large bande, fixe et mobile, sont moyennes et les besoins concernant la voix fixe, tant nationale qu'internationale, élevés.

Figure 27: Offre la moins chère, Société commerciale locale

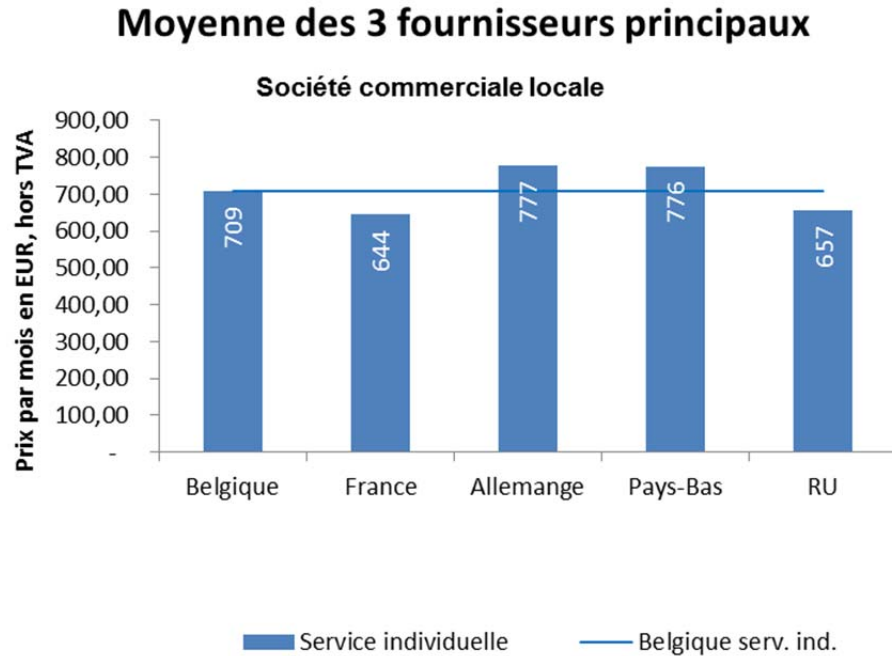


Pour la société commerciale locale, la Belgique se classe dans la moyenne des pays de l'étude, les Pays-Bas étant le pays le moins cher (de 24%) et l'Allemagne le pays le plus cher (de 21%). La Belgique bénéficie de coûts concurrentiels pour la voix mobile et la large bande fixe et mobile, alors que les coûts pour la voix fixe sont moyens.

3.6.3 Moyenne des trois fournisseurs principaux

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour l'entreprise de type société commerciale locale, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs principaux.

Figure 28: Moyenne des trois fournisseurs principaux, Société commerciale locale

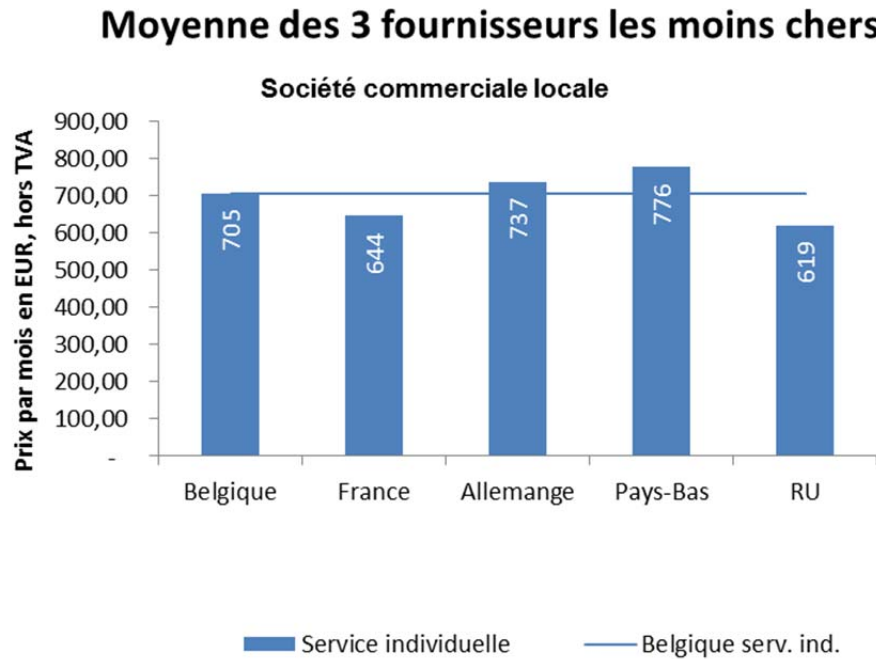


Pour la moyenne des trois fournisseurs principaux, les coûts de la société commerciale locale sont considérablement plus élevés que lorsque seul le service individuel le moins cher est uniquement pris en considération. Pour la Belgique, la différence est de 25%, ce qui indique une importante variation des coûts entre les trois fournisseurs principaux. La variation la moins importante est de 9,3%, au Royaume-Uni. En termes de coût global, la Belgique se classe à nouveau au milieu du classement des pays de l'étude, après la France et le Royaume-Uni. La différence de coûts n'est toutefois pas particulièrement significative, la Belgique étant seulement 10% plus chère que la France, qui est le pays le moins cher.

3.6.4 Moyenne des trois fournisseurs les moins chers

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour l'entreprise de type société commerciale locale, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 29: Moyenne des trois fournisseurs les moins chers, Société commerciale locale



La Belgique se classe à nouveau au milieu du classement lorsque l'on prend en considération la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, et est seulement 14% plus chère que le pays le moins cher, le Royaume-Uni. La différence entre la moyenne des trois fournisseurs les moins chers et le prix global le moins cher pour la Belgique pour la société commerciale locale est de 24%, ce qui indique une variation des prix plutôt importante. La variation la moins importante est de 3% seulement, au Royaume-Uni.

3.7 Entreprise de production locale

Ce type d'entreprise représente des entreprises de production de 10 utilisateurs, principalement avec des exigences en matière de connexion locale. Du fait de la nature de ce type d'entreprise, il y a une forte utilisation de la voix fixe pour les communications locales, ainsi qu'une utilisation tout aussi intensive de la large bande fixe, pour garantir les communications via e-mail, les recherches et commandes sur Internet et le maintien d'une présence sur Internet. Comme l'entreprise n'a pas besoin que ses employés soient particulièrement mobiles, la dépendance aux communications mobiles, tant nationales qu'internationales, est en général 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			
	Catégorie d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	50	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Faible	0,1	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	Moyenne	2	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, messages	Moyenne	60	SMS/mois			
Voix mobile, données	Moyenne	0,25	GB/mois			

3.7.1 Synthèse des classements des pays

Les classements des prix des différents pays pour cette entreprise sont repris dans le tableau ci-dessous. Les pays sont classés de 1 à 5 pour le calcul de chaque panier, où 1 représente le prix le plus bas, indiqué en vert, et 5 le plus élevé. Seuls les résultats de service individuel sont représentés, étant donné que le multiplay n'est pas une option adaptée à cette entreprise. Une explication plus détaillée de ce point figure à la section 2.7.

Figure 30: Classement des pays par type de calcul, Entreprise de production locale

	Belgique	France	Allemagne	Pays-Bas	RU
L'offre la moins chère - service unique	2	3	5	1	4
La moyenne des 3 opérateurs principaux - service unique	1	3	5	4	2
La moyenne des 3 opérateurs les moins chères - service unique	2	4	5	1	3

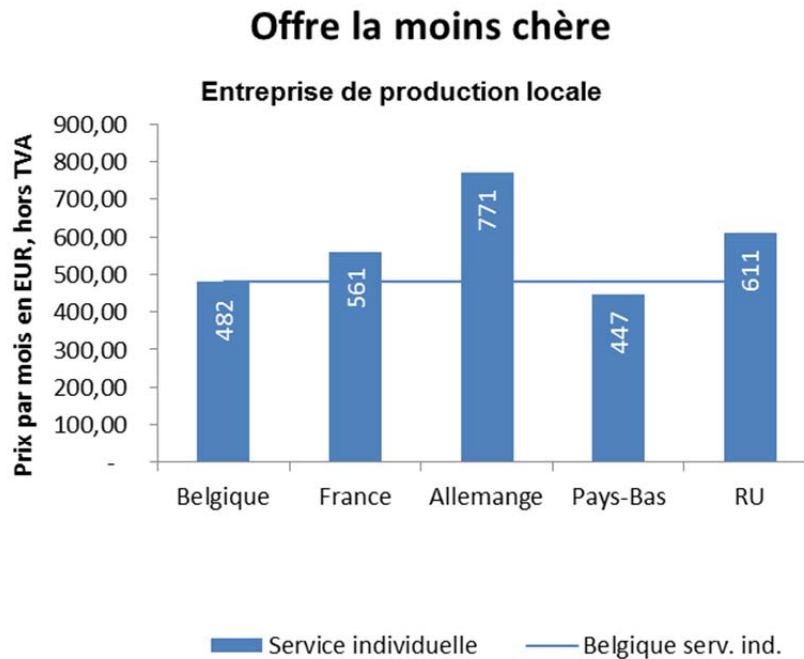
Une entreprise de production locale en Belgique supportera généralement des coûts en communications peu élevés par rapport aux entreprises similaires dans les autres pays de l'étude. La Belgique se classe comme le deuxième pays le moins cher de tous les pays de l'étude pour le résultat du service individuel le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers et est le pays le moins cher pour la moyenne des trois fournisseurs principaux. L'Allemagne est le pays le plus cher, quel que soit le type de calcul.

Les résultats sont analysés de manière plus approfondie ci-dessous.

3.7.2 Offre la moins chère

Les résultats pour le calcul de l'entreprise de type entreprise de production locale, basés sur les offres les moins chères, figurent dans le graphique ci-dessous. Ces résultats concernent une entreprise de 10 utilisateurs, où l'utilisation de la large bande fixe est modérée, tout comme l'utilisation de la voix mobile, et l'utilisation de la voix fixe nationale est élevée. La large bande mobile n'est pas utilisée de manière intensive par cette entreprise.

Figure 31: Offre la moins chère, Entreprise de production locale

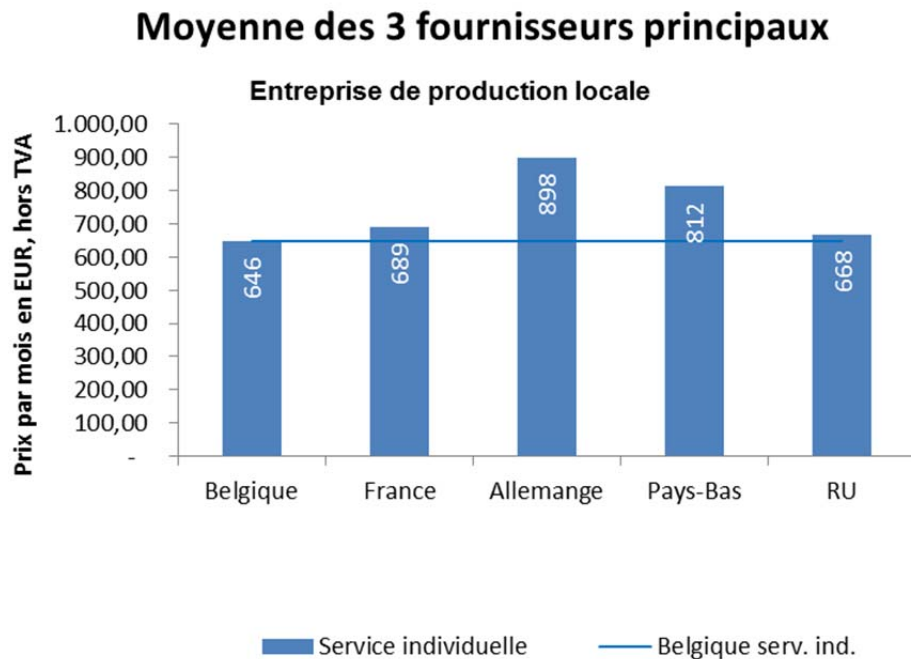


Comme pour d'autres types de PME comptant plusieurs utilisateurs en Belgique, les coûts de l'entreprise de production locale en Belgique sont semblables à ceux d'entreprises similaires en France et aux Pays-Bas pour les services achetés individuellement. La Belgique est presque 8% plus chère que les Pays-Bas, et près de 38% moins chère que le pays le plus cher, l'Allemagne. Les entreprises belges qui ont ce profil bénéficient des coûts les moins chers pour les services large bande fixe et mobile et de prix raisonnables pour la voix fixe et mobile.

3.7.3 Moyenne des trois fournisseurs principaux

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour l'entreprise de type entreprise de production locale, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs principaux.

Figure 32: Moyenne des trois fournisseurs principaux, Entreprise de production locale

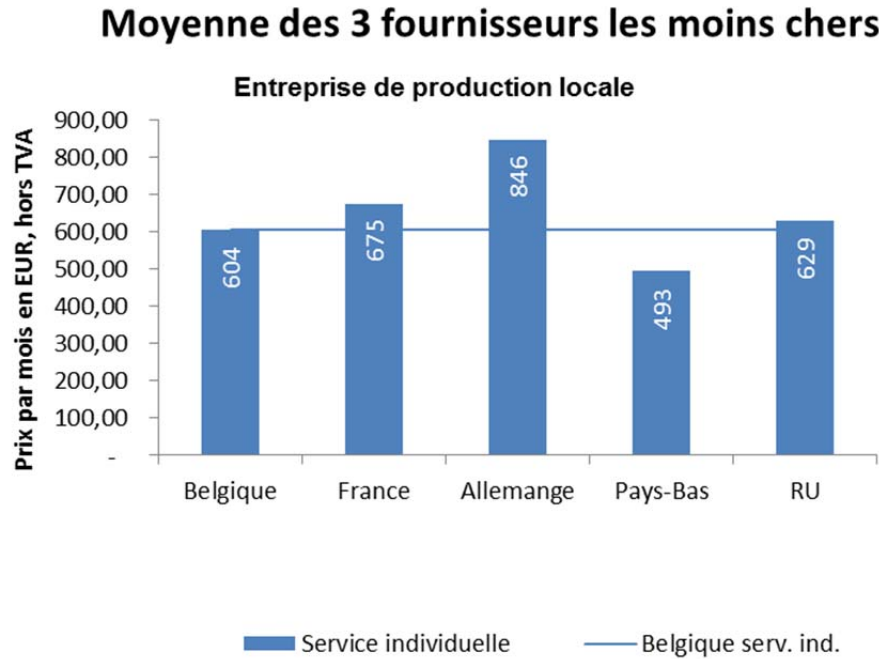


La Belgique est le pays le moins cher lorsque la moyenne des trois fournisseurs principaux est prise en compte, même si la situation générale est plus équilibrée. Dans le cadre de cette comparaison, la Belgique est 3% moins chère que le second pays le moins cher, le RU, et 28% moins chère que le pays le plus cher, l'Allemagne.

3.7.4 Moyenne des trois fournisseurs les moins chers

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour l'entreprise de type entreprise de production locale, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 33: Moyenne des trois fournisseurs les moins chers, Entreprise de production locale



La Belgique se classe deuxième pays le moins cher pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. C'est 22% plus cher que le pays le moins cher, les Pays-Bas, et 28% moins cher que le pays le plus cher, l'Allemagne.

3.8 Entreprise de services locale

Ce type d'entreprise représente des entreprises de services locale de 50 utilisateurs, qui sont à la fois en déplacement et au bureau et qui ont principalement des exigences au niveau de la connexion locale. Pour ce type d'entreprise, les communications à la fois fixes et mobiles sont importantes, du fait de la diversité des types d'employés. Le nombre élevé d'utilisateurs dans l'entreprise signifie que plusieurs connexions large bande sont nécessaires, pour permettre des activités quotidiennes typiques, comme les e-mails, la recherche et les échanges d'informations et le maintien d'une présence sur Internet. Comme certains utilisateurs travaillent plus à un bureau, alors que d'autres sont plus mobiles, les besoins en voix tant fixe que mobile sont relativement élevés. Du fait de la nature locale de l'entreprise, l'accent est davantage mis sur les appels fixes locaux plutôt que sur les appels longue distance, toutefois, les appels internationaux fixes sont également élevés, pour 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		
	Catégorie d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne x3	50	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Faible	0,1	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	Moyenne	2	Appels/mois	Durée de l'appel	138	secondes
Voix mobile, messages	Moyenne	60	SMS/mois			
Voix mobile, données	Moyenne	0,25	GB/mois			

3.8.1 Synthèse des classements des pays

Les classements des prix des différents pays pour cette entreprise sont repris dans le tableau ci-dessous. Les pays sont classés de 1 à 5 pour le calcul de chaque panier, où 1 représente le prix le plus bas, indiqué en vert, et 5 le plus élevé. Seuls les résultats de service individuel sont représentés, étant donné que le multiplay n'est pas une option adaptée à cette entreprise. Une explication plus détaillée de ce point figure à la section 2.7.

Figure 34: Classement des pays par type de calcul, Entreprise de services locale

	Belgique	France	Allemagne	Pays-Bas	RU
L'offre la moins chère - service unique	4	2	5	1	3
La moyenne des 3 opérateurs principaux - service unique	4	2	5	3	1
La moyenne des 3 opérateurs les moins chères - service unique	3	2	5	4	1

Une entreprise de production locale en Belgique supportera généralement des coûts en communications moyens à élevés par rapport aux entreprises similaires dans les autres pays de l'étude. La Belgique se classe quatrième de tous les pays de l'étude pour le résultat du service individuel le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers et

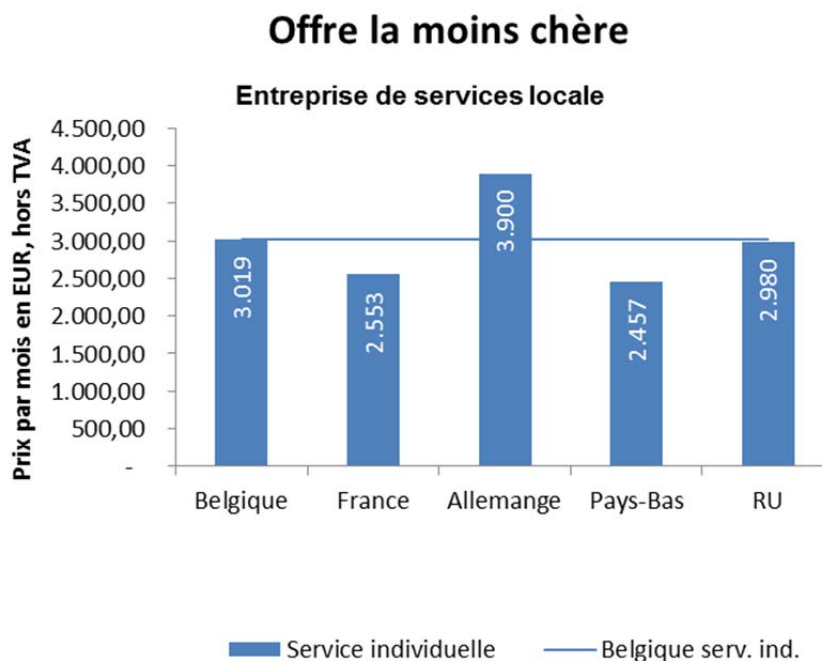
occupe la troisième position pour la moyenne des trois fournisseurs principaux. L'Allemagne est le pays le plus cher, quel que soit le type de calcul.

Les résultats sont analysés de manière plus approfondie ci-dessous.

3.8.2 Offre la moins chère

Les résultats pour le calcul de l'entreprise de type entreprise de services locale, basés sur les offres les moins chères, figurent dans le graphique ci-dessous. Ces résultats concernent l'entreprise la plus importante dans l'analyse, avec 50 utilisateurs et des exigences modérées au niveau de la large bande fixe (trois lignes large bande) et de la voix mobile, tant pour les appels nationaux qu'internationaux. L'utilisation de la voix fixe est élevée, à la fois au niveau national et international. La voix fixe est également le facteur de coût le plus significatif dans ce profil, selon le nombre de lignes considéré.

Figure 35: Offre la moins chère, Entreprise de services locale

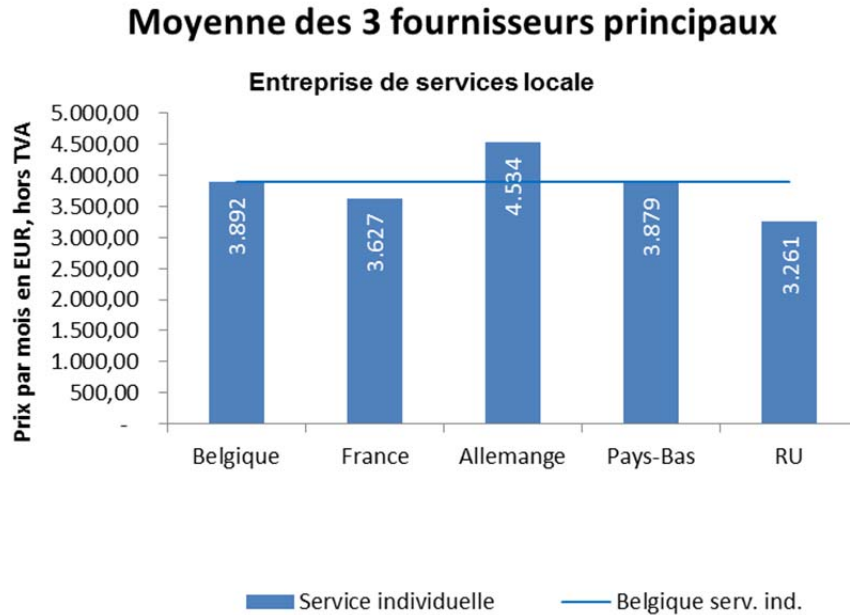


Une société de services locale en Belgique supportera des coûts semblables à une entreprise similaire au RU, et environ 20% de plus qu'en France et aux Pays-Bas. Les coûts en Belgique sont de 22% inférieurs à ceux du pays le plus cher, l'Allemagne. La position de la Belgique est le résultat des coûts de la voix fixe prédominant pour ce type d'entreprise.

3.8.3 Moyenne des trois fournisseurs principaux

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour l'entreprise de type entreprise de services locale, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs principaux.

Figure 36: Moyenne des trois fournisseurs principaux, Entreprise de services locale

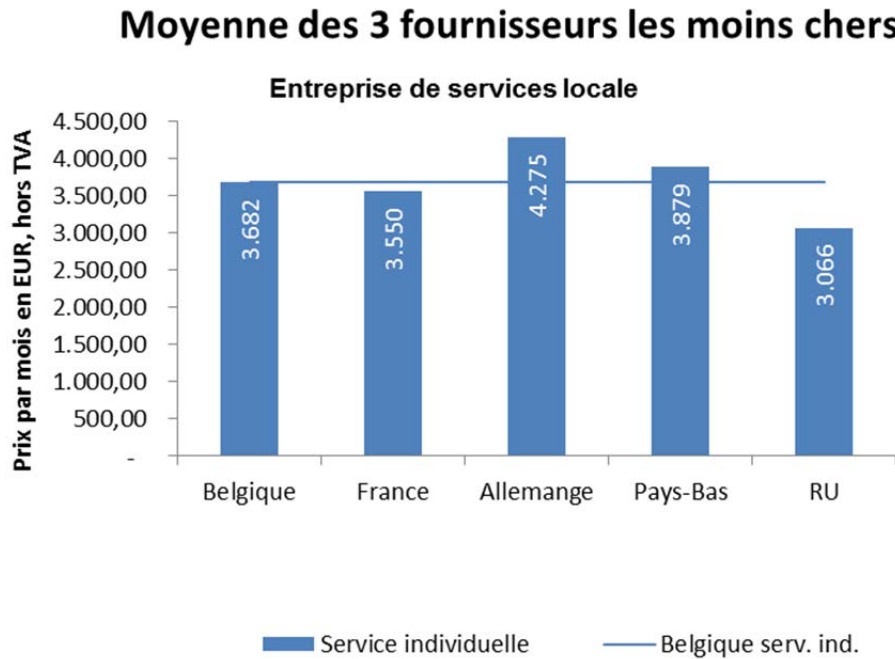


Lorsque la moyenne des trois fournisseurs principaux est prise en considération, la Belgique est au même niveau que les Pays-Bas et en-dessous de l'Allemagne. La différence de coûts entre le pays le moins cher, le RU, et la Belgique est de 16%. La Belgique est presque 14% moins chère que le pays le plus cher, l'Allemagne.

3.8.4 Moyenne des trois fournisseurs les moins chers

Le graphique ci-dessous montre les résultats pour l'entreprise de type entreprise de services locale, en tenant compte de la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers.

Figure 37: Moyenne des trois fournisseurs les moins chers, Entreprise de services locale



Lorsque l'on considère les offres pertinentes pour le calcul de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique se classe troisième parmi les pays de l'étude. La Belgique est plus de 20% plus chère que le pays le moins cher, le Royaume-Uni, et 14% moins chère que le pays le plus cher, l'Allemagne. Tous les coûts de service en Belgique sont généralement faibles pour ce type de calcul, à l'exception de la voix fixe.

4 Observations qualitatives

4.1 Introduction

Cette section donne un aperçu d'une gamme de facteurs qualitatifs liés au service et offerts dans les pays de l'étude en rapport avec les tarifs professionnels uniquement, ainsi qu'un arrêt sur image de la couverture des homespots/hotspots Wi-Fi.

Cet aperçu est de nature générique, puisque l'objectif n'est pas une comparaison détaillée et en profondeur des fournisseurs, mais plutôt une évaluation des facteurs qualitatifs essentiels offerts dans les pays de l'étude, en vue d'identifier dans quelle mesure les utilisateurs professionnels ont accès aux différentes caractéristiques.

Pour certains fournisseurs et certains pays, il y a vraiment peu d'informations publiées disponibles. De plus, les facteurs qualitatifs liés au service peuvent varier par offre et un fournisseur unique peut offrir plusieurs niveaux d'un facteur qualitatif donné dans une gamme d'offres.

4.2 Facteurs qualitatifs liés au service

4.2.1 Voix fixe

Le tableau ci-dessous envisage les facteurs qualitatifs applicables à la voix fixe et montre dans quelle mesure ils sont offerts par pays.

Figure 38: Synthèse des facteurs qualitatifs relatifs à la voix fixe, par pays

Voix fixe	Belgique	France	Allemagne	Pays-Bas	RU
Service clientèle	Généralement spécifié: Service professionnel dédié pour la plupart des offres, helpdesk 24h/24, 7 jours sur 7. Plusieurs niveaux pour certains opérateurs	Généralement spécifié: service professionnel dédié pour la plupart des offres, helpdesk 24h/24, 7 jours sur 7	Spécifié, mais informations limitées	Spécifié, mais informations limitées. Heures prolongées de service clientèle, rapport d'erreurs 24h/24, 7 jours sur 7.	Généralement spécifié: Service professionnel dédié pour la plupart des offres, helpdesk 24h/24, 7 jours sur 7. Plusieurs niveaux pour certains opérateurs
SLA/temps de réparation	Généralement non spécifié	Généralement non spécifié	Le plus souvent non spécifié. Si spécifié, 8 heures (payant)	Généralement non spécifié	Généralement non spécifié
Options d'appel	Sélection standard généralement offerte gratuitement, par ex. appels en attente, transfert d'appels	Sélection standard généralement offerte gratuitement, par ex. appels en attente, transfert d'appels	Sélection standard généralement offerte gratuitement, par ex. appels en attente, transfert d'appels	Sélection standard généralement offerte gratuitement, par ex. appels en attente, transfert d'appels	Sélection standard généralement offerte gratuitement, par ex. appels en attente, transfert d'appels

Les informations disponibles concernant la voix fixe sont très limitées dans tous les pays. Le format de présentation varie, parfois de manière significative, d'une offre à l'autre et d'un fournisseur à l'autre.

Le service clientèle semble être standard en général dans les pays de l'étude, les services professionnels s'accompagnant généralement d'un service de type helpdesk 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Alors que la plupart des fournisseurs n'offrent pas différents niveaux de service clientèle, certains le font, surtout en Belgique et au RU.

Les informations concernant le Service Level Agreement (« SLA ») ne sont pas facilement disponibles et la plupart des fournisseurs ne publient pas d'informations concernant les temps de réparation garantis ou des options de back-up pour les services de voix fixe. Certaines informations sont disponibles pour l'Allemagne, avec certains services d'un fournisseur offrant un temps de réparation de 8 heures. Il s'agit d'une option payante.

La gamme d'options d'appel des pays de l'étude ne varie pas beaucoup, ce qui est prévisible, étant donné que la voix est un service dont les options sont en place depuis un temps relativement long et sont généralement gratuites.

Suite du texte à la page suivante.

4.2.2 Voix mobile

Le tableau ci-dessous envisage les facteurs qualitatifs applicables à la voix mobile et montre dans quelle mesure ils sont offerts par pays.

Figure 39: Synthèse des facteurs qualitatifs relatifs la voix mobile, par pays

Voix mobile	Belgique	France	Allemagne	Pays-Bas	RU
Service clientèle	Généralement spécifié: Généralement offres standards, avec niveaux professionnels disponibles de base pour les offres professionnelles.	Généralement spécifié: Généralement offres standards, avec niveaux professionnels disponibles de base pour les offres professionnelles. Niveaux variables disponibles avec un opérateur	Généralement spécifié. Si spécifié, offres standards, avec service clientèle dédié pour les entreprises	Informations limitées, mais standard le cas échéant, avec un service clientèle dédié pour les entreprises	Informations limitées. Un opérateur offre un service clientèle spécifique pour les entreprises
SLA/temps de réparation	Généralement non spécifié	Généralement non spécifié. Options payantes disponibles par ex. pour remplacement de carte SIM et d'appareil et service clientèle dédié (9 - 15 euros /ligne/ mois)	Généralement non spécifié	Généralement non spécifié	Généralement non spécifié
Options d'appel	Sélection standard générale, par ex. transfert d'appels, notifications d'appel manqué, téléconférence, identification de l'appelant, gestion d'un double appel, blocage d'appels (certains opérateurs demandent par ex. un peu moins de 5 euros/mois pour 2 opérateurs)	Informations limitées concernant les options ou la tarification. Si spécifié, les services professionnels incluent certains services de cloud (MS Office 365), le partage des données sur plusieurs appareils, la messagerie vocale visuelle et des options de téléconférence.	Informations limitées concernant les options ou la tarification. Option de sécurité supplémentaire pour un opérateur (2 euros par mois)	Informations limitées concernant les options ou la tarification. Un opérateur offre une messagerie vocale professionnelle spécifique de base pour les entreprises	Informations limitées concernant les options ou la tarification.
Options de contrôle des coûts	Rendues disponibles par certains opérateurs pour les entreprises, par ex. la surveillance des données et alertes, roaming filter (2,5 euros/mois), division de la facture (permettant de regrouper séparément les appels professionnels)	Informations disponibles limitées.	Division de la facture sur les contrats professionnels pour certains opérateurs, plus des options multi-SIM (peuvent être payantes selon le contrat) Visualisation de la facture en ligne et gestion des tarifs	Diverses options de contrôle des coûts disponibles. Pour un opérateur, accès aux profils d'appels personnalisés pour différents employés. Pour un autre opérateur, accès en ligne aux relevés d'appels avec l'option de gestion du budget, de contrôle et de blocage de certains utilisateurs. Pour un troisième opérateur, pack de contrôle des coûts et de la consommation compris dans tous les abonnements professionnels plus les options multi-SIM	Informations disponibles limitées, mais différentes options selon l'opérateur. Gestion en ligne de la facture généralement offerte
Vérification de l'utilisation	Disponible pour certains opérateurs, principalement consommation de données	Informations disponibles limitées.	Accès en ligne pour certains opérateurs pour le contrôle de la consommation des données et des appels. Application de vérification des données	Accès en ligne pour certains opérateurs pour le contrôle de la consommation des données et des appels.	Informations disponibles limitées.

La disponibilité des informations qualitatives varie fortement, d'un fournisseur à l'autre et d'un pays à l'autre. Comme l'on pouvait s'y attendre, il y a généralement davantage d'informations pour les offres professionnelles que pour les services aux consommateurs. En ce qui concerne ces derniers, les heures de service clientèle sont généralement les heures de travail standard, pendant 5 ou 6 jours par semaine. Les niveaux professionnels offrant des heures plus longues (soit 24 heures sur 24, sept jours sur sept) sont standards pour certaines offres et/ou fournisseurs. En général, un niveau individuel de service clientèle pour les entreprises est disponible, à l'exception de la France où plusieurs niveaux sont disponibles. Les informations à la fois pour les Pays-Bas et le RU sont bien moins facilement disponibles.

Comme pour la voix fixe, les informations SLA ne sont généralement pas spécifiées - sans surprise, les fournisseurs mobiles n'offriront pas de garanties concernant la disponibilité du réseau. Certains fournisseurs français proposent des options pour le remplacement de cartes SIM et/ou d'appareils, ainsi qu'un service clientèle dédié, même si ces options sont payantes et relativement coûteuses. Les informations concernant les options d'appel sont relativement limitées, de nombreux fournisseurs ne précisant pas explicitement les options d'appel disponibles, qu'elles soient gratuites ou non. Il n'est pas précisé si certaines options sont considérées comme des options par défaut et ne devant donc pas être énumérées (par ex. l'identification de l'appelant) ou si elles ne sont vraiment pas disponibles. Toutefois, de nombreuses options d'appel ont toujours été comprises généralement comme faisant partie de l'offre standard GSM/LTE. Les fournisseurs belges fournissent la liste la plus détaillée d'options d'appel, comprenant le transfert d'appel, la téléconférence, l'identification de l'appelant, la gestion du double appel et le blocage d'appels. Alors que la plupart des options sont gratuites, le blocage d'appels est généralement une option payante (deux fournisseurs facturent un peu moins de cinq euros par mois chacun pour cette option).

Les informations disponibles sur les options de contrôle des coûts sont variées. En France et au RU, il y a généralement peu d'informations publiées. En Belgique, en Allemagne et aux Pays-Bas, il y a davantage d'informations. En Belgique, la surveillance des données et les alertes de consommation sont offertes ainsi que d'autres options comme le « roaming filter » (pour bloquer certains appels à l'étranger, il s'agit d'une option payante) et la division des factures pour permettre de séparer les appels personnels des appels professionnels par exemple. En Allemagne, la division des factures est également disponible, tout comme des dispositifs comme la consultation de la facture en ligne et la gestion des tarifs. Les Pays-Bas, comme la Belgique, ont une large gamme d'options de contrôle des coûts, y compris des profils d'appel personnalisés pour les différents employés et l'accès en ligne pour la réalisation et le contrôle du budget et le blocage potentiel d'utilisateurs. Un fournisseur inclut un pack de contrôle des coûts et de la consommation comme standard dans les abonnements professionnels, comprenant également des options multi-SIM (pour permettre une utilisation plus efficace des données en les partageant entre différents appareils).

Alors que les options de contrôle de la consommation sont disponibles, les spécificités des offres le sont moins. En France comme au RU, les informations publiées sur la manière dont les utilisateurs peuvent contrôler leurs niveaux d'utilisation sont très limitées. En Allemagne

et aux Pays-Bas, l'accès en ligne est rendu disponible par certains fournisseurs pour le contrôle de l'utilisation des données et des appels.

4.2.3 Large bande fixe

Le tableau ci-dessous envisage les facteurs qualitatifs applicables à la large bande fixe et montre dans quelle mesure ils sont offerts par pays.

Figure 40: Synthèse des facteurs qualitatifs relatifs à la large bande fixe, par pays

Large bande fixe	Belgique	France	Allemagne	Pays-Bas	RU
Service clientèle	Généralement spécifié: Service professionnel dédié pour la plupart des offres, helpdesk 24h/24, 7 jours sur 7. Plusieurs niveaux pour certains opérateurs	Généralement spécifié: service professionnel dédié pour la plupart des offres, helpdesk 24h/24, 7 jours sur 7	Spécifié, mais informations limitées	Spécifié, mais informations disponibles limitées. Heures prolongées de service clientèle, rapport d'erreurs 24h/24, 7 jours sur 7.	Généralement spécifié: Service professionnel dédié pour la plupart des offres, helpdesk 24h/24, 7 jours sur 7. Plusieurs niveaux pour certains opérateurs
SLA/réparation garantie	Varie de « best efforts » à 4 heures. Solution de back-up 3G pour certains opérateurs. Premium SLA peut être payante	En moyenne 4 heures	En moyenne 8 heures	Réponse dans les 24 heures. Aide à distance gratuite pour un opérateur.	Très peu d'informations publiées.
Services de cloud	Informations publiées limitées. Stockage disponible de base pour un opérateur - 10 GB. Optionnel pour un autre opérateur - prix de départ 7,95 euros/mois pour 10 GB (1GB gratuit à l'essai)	Informations publiées limitées. Stockage, le cas échéant, en moyenne de 5 à 10 GB par mois inclus	Informations publiées limitées. Le cas échéant, 5GB gratuits, optionnel pour 3,99 euros/mois pour 100 GB	Informations publiées limitées. Pour le stockage, un opérateur offre 2GB gratuitement, 50GB à 6 euros/an, plus un serveur de back-up et 24,95 euros/ans pour 50 GB (autres options disponibles)	Informations publiées limitées sur les limites de stockage. Certains services de cloud disponibles moyennant paiement pour certains opérateurs.
Sécurité	Spécifiée de base dans 55% des offres professionnelles	Spécifiée de base dans 33% des offres professionnelles	Spécifiée dans 60% des offres professionnelles Certains opérateurs/abonnements payants (par ex. 4,99 euros/mois pour un opérateur)	Spécifiée de base dans 64% des offres professionnelles Généralement gratuite, parfois payante (3,98 euros/mois pour un opérateur)	Spécifiée dans 55% des offres professionnelles Payant à 4,99€/mois
Adresses IP	Généralement une de base (selon l'offre). Certains opérateurs offrent une adresse dynamique de base et une adresse statique en option (par ex. 20 euros/mois pour une adresse statique, 25 euros/mois pour 4-32)	Généralement une de base. Dynamique/statique selon l'opérateur.	Généralement une de base. Dynamique/statique selon l'opérateur.	Généralement une de base. Dynamique/statique selon l'opérateur.	Lorsque des informations sont publiées, une adresse dynamique est généralement offerte de base. Un opérateur offre entre 1-5 adresses statiques pour 5,50€ par mois. Un autre offre une adresse statique, avec >1 payante.
Adresses e-mail (moyenne)-prof uniquement	5	12	90	13	9

Comme l'on pouvait s'y attendre, la quantité d'informations qualitatives publiées pour les services de large bande fixe est bien plus importante que pour les autres services. Il y a un plus grand nombre d'options qui peuvent être plus facilement mesurées et les fournisseurs offrent généralement des SLA plus détaillés concernant la large bande fixe.

La plupart des fournisseurs offriront un niveau professionnel de service clientèle pour les entreprises, avec des heures prolongées et un rapport d'erreurs 24 heures sur 24, sept jours

sur sept. Plusieurs niveaux sont disponibles pour certains fournisseurs, surtout en Belgique et au RU. Le niveau du service clientèle est défini généralement par le type d'abonnement et est compris dans l'offre.

Le temps de réparation garanti varie de 4 heures (en Belgique et en France pour certaines offres) à « best efforts » (en Belgique, pour une offre professionnelle de niveau inférieur). En Belgique, un fournisseur offre la 3G comme solution de back-up en cas de problème de restauration du service. Les Premium SLA peuvent être payants. Par exemple, en Belgique, un fournisseur demande entre 10 et 50 euros par mois, selon qu'une entreprise exige une réaction le jour ouvrable suivant ou 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Au RU, il y a très peu d'informations publiées. Aux Pays-Bas, les informations sont également plutôt limitées. Un fournisseur fixe un temps de réponse de moins de 24 heures mais ne garantit pas de temps de réparation.

Les informations concernant les services de cloud sont généralement limitées, même si de nombreux fournisseurs offriront une possibilité de « cloud storage ». Les modalités des offres de « cloud storage » ne sont pas cohérentes. Le cas échéant, de nombreux fournisseurs offrent gratuitement une certaine quantité (généralement 5 à 10 GB) dans le cadre d'un abonnement large bande donné et facturent tout ce qui dépasse cette quantité. Certains fournisseurs facturent des niveaux de stockage relativement faibles. Par exemple, un fournisseur belge offre 10GB de stockage pour 7,95 euros/mois.

La sécurité est comprise dans de nombreuses offres professionnelles, le degré auquel elle est comprise variant entre les pays, mais généralement, elle est offerte dans environ 55 à 64% des plans pour les entreprises, à l'exception de la France, où elle n'est spécifiée que dans environ 33% des plans. En Allemagne, aux Pays-Bas et au RU, selon le type d'abonnement et le fournisseur, la sécurité est une option payante entre 4 et 5 euros/mois.

Les adresses IP sont généralement offertes comme étant dynamiques, certaines offres plus avancées incluant une ou plusieurs adresses statiques de base. En Belgique par exemple, une adresse statique peut coûter 20 euros/mois, alors qu'au RU, elle peut revenir à 5,50 £/mois (jusqu'à 5 adresses). Certains fournisseurs peuvent offrir des adresses dynamiques de base avec une mise à jour gratuite pour la première adresse statique.

Le nombre d'adresses e-mail varie selon le fournisseur et l'offre. La moyenne des pays de l'étude varie de 5, en Belgique, à 90, en Allemagne. La moyenne élevée en Allemagne est due à un certain nombre de plans de deux fournisseurs comprenant un grand nombre d'adresses (52 pour un fournisseur et 200 pour l'autre).

4.2.4 Large bande mobile

Le tableau ci-dessous envisage les facteurs qualitatifs applicables à la large bande mobile et montre dans quelle mesure ils sont offerts par pays.

Figure 41: Synthèse des facteurs qualitatifs de la large bande mobile, par pays

Large bande mobile	Belgique	France	Allemagne	Pays-Bas	RU
Service clientèle	Généralement spécifié, avec généralement offre standard. Service clientèle professionnel disponible pour les offres professionnelles	Généralement spécifié, avec généralement offre standard. Un opérateur offre un service clientèle professionnel pour les offres non résidentielles	Généralement spécifié, avec généralement offre standard.	Informations non disponibles pour tous les opérateurs. Si disponible de base, avec service clientèle spécifique pour les entreprises	Informations non disponibles pour tous les opérateurs. Un opérateur offre un service clientèle spécifique pour les entreprises
SLA/réparation garantie	Si spécifié, jour même ou suivant (selon le pack)	Généralement non spécifié	Généralement non spécifié	Généralement non spécifié	Généralement non spécifié
Options de contrôle des coûts	Rendues disponibles par certains opérateurs pour l'entreprise, par ex. surveillance des données et alertes.	Informations disponibles limitées.	Visualisation de la facture en ligne et gestion des tarifs	Diverses options de contrôle des coûts disponibles. Pour un autre opérateur, accès en ligne pour la gestion du budget, le contrôle et le blocage de certains utilisateurs.	Informations disponibles limitées, mais différentes options selon l'opérateur. Gestion en ligne de la facture généralement offerte
Vérification de l'utilisation	Contrôle de la consommation des données pour certains opérateurs	Informations disponibles limitées.	Accès en ligne pour certains opérateurs pour le contrôle de la consommation des données. Application de vérification des données	Accès en ligne pour certains opérateurs pour le contrôle de la consommation des données.	Informations disponibles limitées.

Comme pour la voix mobile, il y a généralement davantage d'informations pour les offres professionnelles que pour les consommateurs. En ce qui concerne les services clientèle, les heures de service clientèle sont généralement les heures de travail standard, 5 ou 6 jours par semaine. Les niveaux professionnels offrant des heures plus longues (soit 24 heures sur 24, sept jours sur sept) sont standards pour certaines offres et/ou fournisseurs. En général, un niveau individuel de service clientèle pour les entreprises est disponible, à l'exception de la France où plusieurs niveaux sont disponibles. Les informations à la fois pour les Pays-Bas et le RU sont bien moins facilement disponibles.

Les informations SLA ne sont généralement pas spécifiées. Une fois de plus, il en va de même pour la voix mobile. Contrairement aux fournisseurs fixes, les fournisseurs mobiles n'offriront généralement pas de garanties concernant la disponibilité du réseau.

Les informations disponibles concernant les options de contrôle des coûts varient fortement, d'un fournisseur à l'autre et d'un pays à l'autre. En France et au RU, il y a généralement peu d'informations publiées, alors qu'il y a davantage d'informations disponibles en Belgique, en Allemagne et aux Pays-Bas. En Belgique, la surveillance des données et les alertes de consommation sont offertes alors qu'en Allemagne, les utilisateurs peuvent bénéficier de dispositifs comme la consultation de la facture en ligne et la gestion des tarifs. Aux Pays-Bas, l'accès en ligne pour l'établissement et le contrôle du budget et le blocage potentiel des utilisateurs sont possibles.

Les options de contrôle de la consommation de données sont principalement un élément du contrôle des coûts. Alors que ces options sont généralement indiquées comme étant disponibles, les spécificités des offres le sont moins. En France comme au RU, les informations publiées sur la manière dont les utilisateurs peuvent contrôler leurs niveaux d'utilisation sont très limitées. En Allemagne et aux Pays-Bas, l'accès en ligne est rendu disponible par certains fournisseurs pour le contrôle de l'utilisation des données et des appels.

4.3 Couverture des homespots/hotspots Wi-Fi

Le tableau ci-dessous indique la couverture hotspot/homespot Wi-Fi, par fournisseur et pays, lorsque ces informations sont disponibles. Certains fournisseurs utiliseront les hotspots d'autres fournisseurs ou d'autres approches. Par exemple, un certain nombre de fournisseurs s'associent de plus en plus avec FON, une communauté Wi-Fi globale. Les clients des partenaires des fournisseurs partagent une portion de leur largeur de bande avec d'autres membres FON qui sont à portée de la connexion d'un autre membre, ce qui augmente fortement le nombre de points d'accès disponibles. L'approche se base sur un système de réseaux sans fil double accès.

Figure 42: Résumé de la couverture homespot/hotspot Wi-Fi, par fournisseur

	# Hotspots Wi-Fi (homespots non compris)	# Homespots Wi-Fi
Belgique		
Belgacom/Proximus	Nvt	700.000
Mobistar	Nvt	Nvt
Base	Nvt	Nvt
Telenet	1.500	1.250.000
France		
Orange	40.000	30.000
SFR	2.000	4.000.000
Bouygues	NA	NA
Free	NA	4.000.000
Allemagne		
Telekom/T-Mobile	12.000	2.5M prévus d'ici 2016
Vodafone	NA	NA
O2	3.000	NA
E-Plus (Base)	NA	NA
Pays-Bas		
KPN	NA	1M prévu d'ici fin 2014
Vodafone	NA	NA
T-Mobile	NA	NA
RU		
BT	200.000	5.200.000
EE (Orange et T-Mobile inclus)	Wi-Fi BT	5.200.000
O2	15 000 (selon les prévisions)	NA
Vodafone	Wi-Fi BT	5.200.000
3 UK	NA	NA

Selon des informations collectées durant le mois de mai 2014

De nombreux fournisseurs ne publient pas d'informations sur le nombre de hotspots Wi-Fi qu'ils possèdent. L'utilisation des homespots est de plus en plus répandue, et cette information est bien plus disponible (même s'il existe des failles). Dans les pays de l'étude, Proximus (Belgique), SFR (France), Deutsche Telekom (Allemagne), KPN (Pays-Bas) et BT (RU) sont des membres FON confirmés.

5 Conclusion

Lorsque l'on prend en considération des profils de consommation typiques des entreprises et des clients professionnels en Belgique, les coûts des télécommunications qu'ils supportent sont en général avantageux par rapport aux autres pays couverts par l'étude. C'est particulièrement le cas pour les entreprises individuelles locales, les professionnels travaillant à domicile et toutes les entreprises aux utilisateurs multiples (PME), et en particulier les entreprises qui achètent des services individuellement, plutôt que des offres conjointes. L'Allemagne et les Pays-Bas sont généralement les pays les plus chers pour la plupart des types d'entreprise, alors que les classements de la France varient de très concurrentiel à moyen, selon le type d'entreprise. Le RU offre un marché très concurrentiel pour les professionnels mobiles, mais ses résultats sont moyens concernant les autres types d'entreprises.

Alors que l'étude se concentre principalement sur les coûts supportés par les types d'entreprises belges en comparaison avec des entreprises similaires dans d'autres pays, une évaluation détaillée des facteurs qualitatifs a également été entreprise. Il n'est toutefois pas possible d'évaluer ces facteurs qualitatifs de manière quantitative, ou de tirer des conclusions concernant le degré d'importance des différents facteurs aux yeux d'une entreprise individuelle. De plus, il existe des différences significatives entre les services et les fournisseurs au niveau des informations publiées et facilement accessibles. La portée de cette étude se limite à la formulation d'observations générales concernant ces facteurs qualitatifs.

5.1 Classement des prix

Les classements généraux de l'analyse correspondent aux observations d'autres études.

Le schéma ci-dessous résume le classement pour la Belgique pour tous les types d'entreprise, et pour chacune des trois méthodes de calcul considérées dans l'analyse. « 1 » indique que la Belgique a le coût le plus bas, tandis que « 5 » indique que les coûts en Belgique sont les plus élevés de tous les pays de l'étude.

Figure 43: Classement pour la Belgique, par type d'entreprise et méthode de calcul

	Le moins cher		Moyenne 3 principaux		Moyenne 3 moins chers	
	Services individuels	Multiplay	Services individuels	Multiplay	Services individuels	Multiplay
Entreprise individuelle locale	1	2	1	5	2	5
Professionnel travaillant à domicile	1	3	1	4	2	5
Professionnel mobile 1	3	3	3	5	3	5
Professionnel mobile 2	4	3	3	5	3	5
Point de vente	1		1		1	
Société commerciale locale	3		3		3	
Entreprise de production locale	2		1		2	
Entreprise de services locale	4		4		3	

Lorsque les services sont achetés séparément, la situation de la Belgique par rapport aux autres pays est avantageuse non seulement lorsque l'offre la moins chère est prise en considération, mais aussi lorsque la moyenne des trois fournisseurs principaux et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers sont prises en compte. Ce point est important: il montre que la position positive au niveau des coûts pour les entreprises en Belgique ne se limite pas uniquement aux offres les moins chères, qui peuvent ne pas être

accessibles ou adaptées à toutes les entreprises, mais plutôt que les entreprises peuvent obtenir des coûts comparativement bons d'une large gamme de fournisseurs. Cela suppose bien entendu que les utilisateurs professionnels choisissent une combinaison des plans tarifaires les moins chers disponibles sur le marché pour répondre à leurs besoins en matière de télécommunications.

Même si la plupart des entreprises belges bénéficient d'une forte position en termes de coûts des télécommunications par rapport à des entreprises similaires dans les autres pays de l'étude, certaines entreprises sont moins bien loties. Les deux types de professionnels mobiles, dont les niveaux de consommation mobile, variant respectivement de faible à moyen et de moyen à élevé, dominent les profils, illustrent les coûts un peu plus élevés des services de voix mobile en Belgique par rapport aux autres pays de l'étude. C'est particulièrement vrai pour les achats multiplay.

Même s'il y a également des exigences mobiles pour les autres types d'entreprises, le coût des autres services, généralement concurrentiels pour la Belgique, équilibrent le coût global pour revenir à un résultat généralement avantageux pour ces entreprises belges. De plus, pour certains types d'utilisation, les coûts mobiles en Belgique sont concurrentiels, du fait des offres professionnelles bon marché des fournisseurs sélectionnés.

Il est utile de noter que la société commerciale locale se classe moyennement par rapport aux autres pays de l'étude, alors que la société de services locale occupe la deuxième position la plus chère à la fois pour les calculs pour les prix les moins chers et pour la moyenne des trois fournisseurs principaux, principalement du fait de coûts moins avantageux pour l'utilisation de la voix fixe qui prédomine dans le profil.

Les services large bande mobile sont particulièrement concurrentiels et les entreprises belges bénéficient souvent de ceux-ci aux coûts les moins chers. Les services de voix fixe sont relativement concurrentiels, pour les TPE et certaines PME.

Les services large bande à des vitesses inférieures sont moins concurrentiels que les services plus rapides en Belgique. Pour les vitesses inférieures, les fournisseurs belges sont au même niveau que plusieurs autres pays et, tout en n'étant pas chers, ne sont pas aussi concurrentiels que pour les services à plus haut débit. Cela illustre le fait que les débits large bande sont relativement plus élevés en Belgique et, lorsqu'on les compare aux vitesses inférieures des autres pays, sont au même niveau du point de vue des coûts. En termes de fonctionnalité de service, l'utilisateur professionnel belge obtiendra une vitesse de service supérieure à celle offerte ailleurs au même prix. Lorsqu'une entreprise a besoin d'un débit plus élevé, la Belgique se retrouve systématiquement parmi les pays les moins chers de l'étude.

5.2 Service individuel vs. multiplay

Les entreprises qui optent pour des services multiplay, applicables uniquement aux entreprises comptant un utilisateur, ont tendance à être moins bien loties que dans les autres pays de l'étude. Les offres conjointes les moins chères pour la Belgique incluront la voix mobile comme faisant partie de l'offre conjointe et les coûts de ceux-ci seront

généralement élevés par rapport aux offres (en général de service individuel) dans les autres pays de l'étude. De plus, certains fournisseurs en Belgique ne peuvent offrir une connexion large bande haut débit que dans le cadre d'une offre conjointe. S'il s'agit d'une vitesse bien plus élevée que l'exigence d'une entreprise, les résultats peuvent être moins bons par rapport aux offres conjointes dans d'autres pays de l'étude où des connexions moins rapides sont disponibles dans le cadre d'une offre multiplay à un coût inférieur.

Les offres multiplay ne fournissent pas nécessairement une solution meilleure marché que les services single play. Le tableau ci-dessous montre dans quelle mesure le multiplay est meilleur marché ou plus cher que l'achat de services individuels. Un pourcentage négatif indique que le multiplay est moins cher que le single play (et de combien) alors qu'un pourcentage positif indique que le multiplay est plus onéreux.

Figure 44: Mesure dans laquelle le multiplay est moins cher ou plus cher que les offres de services individuels en Belgique

	Le moins cher	Moyenne 3 principaux	Moyenne 3 moins chers
	Multiplay: single play	Multiplay: single play	Multiplay: single play
Entreprise individuelle locale	-26%	3,5%	3,5%
Professionnel travaillant à domicile	-30%	1,2%	4,9%
Professionnel mobile 1	15%	21%	36%
Professionnel mobile 2	-6%	8,3%	21%

En général, le multiplay ne génère pas d'économies significatives pour les entreprises en Belgique. Les deux exceptions sont l'entreprise individuelle locale et le professionnel travaillant à domicile, qui bénéficient tous deux d'économies significatives avec le multiplay, selon une offre globale la moins chère.

Ce résultat n'est pas spécifique à la Belgique, mais est au contraire observé régulièrement dans ce genre d'analyse. Il est important de noter que les bénéfices du multiplay ne sont pas nécessairement liés aux coûts, mais plutôt à des caractéristiques qualitatives, et les utilisateurs professionnels peuvent considérer que le fait de travailler avec un fournisseur global de services constitue une valeur ajoutée. Le multiplay est également avantageux pour les utilisateurs qui sont moins enclins à rechercher les offres les plus concurrentielles et qui préfèrent la facilité de traiter avec le moins de fournisseurs possible. Cela bloque toutefois les utilisateurs auprès d'un fournisseur unique pour plusieurs services et peut être contraignant pour certaines entreprises.

5.3 Fournisseurs principaux vs. fournisseurs les moins chers

Une dernière observation concernant l'analyse de comparaison des prix porte sur la différence de tarification entre la moyenne des trois fournisseurs principaux et des trois fournisseurs les moins chers de Belgique, comme le montre le schéma ci-dessus.

Figure 45: Variation de coûts entre la moyenne des trois fournisseurs principaux et des trois fournisseurs les moins chers, Belgique

	Services individuels		Multiplay	
	Moyenne 3 principaux:	Moyenne 3 moins chers	Moyenne 3 principaux:	Moyenne 3 moins chers
Entreprise individuelle locale		0%		0%
Professionnel travaillant à domicile		3%		0%
Professionnel mobile 1		12%		0%
Professionnel mobile 2		12%		0%
Point de vente		7%		
Société commerciale locale		1%		
Entreprise de production locale		7%		
Entreprise de services locale		6%		

Lorsque la différence est nulle (0%), cela veut dire que les trois fournisseurs principaux sont également les moins chers. Cela peut également indiquer que seuls les trois fournisseurs principaux peuvent répondre aux exigences d'une entreprise donnée. Les résultats multiplay sont remarquables à cet égard.

Lorsqu'il y a une différence de coûts entre la moyenne des trois fournisseurs principaux et les trois fournisseurs les moins chers, ce n'est généralement pas significatif, et cela varie entre 4 et 14%. Ces résultats doivent être interprétés avec prudence, étant donné qu'il s'agit de coûts de communications totaux, comprenant plusieurs services et, pour tout service donné, il peut y avoir une forte variation entre les coûts de deux fournisseurs. Cela laisse penser toutefois que les coûts supportés par une entreprise ne varieront pas de manière significative selon le type de calcul.

Annexe Méthodologie

6 Le concept d'entreprise

Un élément important de la méthodologie de l'étude est le concept « d'entreprises », 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.

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

- Voix fixe VF (PSTN, VoIP)
- Voix mobile VM (y compris utilisation données téléphone et SMS)
- Large bande fixe LBF (via DSL, câble, fibre)
- Large bande mobile LBM (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, tout comme les combinaisons/offres conjointes regroupant entre deux et quatre services différents. En ce qui concerne le regroupement de services, dans le but 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 sur le marché, quel que 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 46: Exigences en matière de services de communications pour les entreprises identifiées

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

Faible, Moyenne et Élevée qualifient les utilisations par utilisateur.

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

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

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

Chaque entreprise emploie un utilisateur de télécommunications ou plus. 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.

Des définitions plus détaillées sont données dans les sections ci-dessous.

6.1 Définitions des entreprises

Les tableaux suivants décrivent de manière plus détaillée les paramètres clés du panier. Il convient de noter que certains nombres sont arrondis pour une question de clarté et que certains paramètres additionnels peuvent être inclus dans les définitions utilisées.

Les types d'entreprises 1 à 4 renvoient à une TPE (très petite entreprise), alors que les types d'entreprises 5 à 8 renvoient à une PME (petite et moyenne entreprise).

6.1.1 Ent1: Entreprise individuelle locale

Ce type d'entreprise représente des professionnels travaillant essentiellement à partir d'un seul endroit, par exemple une boucherie ou un salon de coiffure. Les exigences en matière de communications de ce genre d'entreprise ne sont pas importantes. Les exigences seront faibles concernant la large bande fixe, pour permettre des recherches générales et éventuellement une présence limitée sur Internet. De la même façon, l'utilisation tant de la voix mobile que de la voix fixe sera faible, alors qu'il n'y aura aucune exigence concernant la large bande mobile au vu de la nature relativement statique et des faibles besoins au niveau des données de l'entreprise.

Type d'entreprise 1: Entreprise individuelle locale		# d'utilisateurs de communications: 1				
	Catégorie 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		0	GB/mois			

6.1.2 Ent2: Professionnel travaillant à domicile

Ce type d'entreprise représente des professionnels travaillant essentiellement depuis leur domicile, par exemple un consultant travaillant à domicile. Les exigences en matière de communications du professionnel travaillant à domicile seront bien plus élevées que celles de l'entreprise individuelle locale, avec une part importante de temps consacré aux communications sortantes/entrantes. Par conséquent, l'utilisation de tous les services est relativement élevée, à l'exception de la voix mobile, qui est relativement faible du fait de la nature plus statique de l'entreprise.

Type d'entreprise 2: Professionnel travaillant à domicile			# d'utilisateurs de communications: 1			
	Catégorie d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	50	GB/mois	Vitesse minimale	15	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	0,5	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	Faible	0,05	GB/mois			

6.1.3 Ent3: Professionnel mobile 1

Ce type d'entreprise représente des professionnels travaillant principalement en déplacement, par exemple un plombier ou un entrepreneur. Les exigences en communications de ce type d'entreprise sont bien plus tournées 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 dans le 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; toutefois, une faible utilisation de la large bande fixe est requise, pour permettre les recherches sur Internet pour l'entreprise ainsi qu'une présence sur Internet.

Type d'entreprise 3: Professionnel mobile 1			# d'utilisateurs de communications: 1			
	Catégorie 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	0,05	GB/mois			

6.1.4 Ent4: Professionnel mobile 2

Ce type d'entreprise représente des professionnels travaillant principalement en déplacement, par exemple 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, afin de gérer les e-mails et des activités sur Internet lorsque le professionnel mobile n'est pas en déplacement.

Type d'entreprise 4: Professionnel mobile 2			# d'utilisateurs de communications: 1			
	Catégorie 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	0,25	GB/mois			

6.1.5 Ent5: Point de vente

Ce type d'entreprise représente des points de vente avec 5 utilisateurs, comme par exemple un magasin de bricolage ou de meubles, dont les besoins en matière 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 types d'entreprise 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 le maintien d'une présence sur Internet.

De la même manière, les communications voix fixe sont également assez élevées, principalement pour les appels locaux à d'autres entreprises (par exemple pour passer commande) et à des clients locaux. Les besoins mobiles sont modérés, révélateurs du 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 cette entreprise signifie que les communications internationales sont très faibles.

Type d'entreprise 5: Point de vente			# d'utilisateurs de communications: 5			
	Catégorie d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	50	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	0,5	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	Moyenne	2	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Faible	0,05	GB/mois			

6.1.6 Ent6: Société commerciale locale

Ce type d'entreprise représente des sociétés commerciales, comme par exemple une société d'import/export ou de logistique, comptant 10 utilisateurs et 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 garantir les communications via e-mail, les recherches sur Internet et les échanges d'informations, ainsi que le maintien d'une présence sur Internet. Les communications vocales fixes tant nationales qu'internationales sont élevées, signe que les utilisateurs sont plus susceptibles d'être liés à leur bureau, effectuant la plupart de leurs communications depuis leur bureau. En revanche, et pour la même raison, les besoins mobiles sont modérés.

Type d'entreprise 6: Société commerciale locale			# d'utilisateurs de communications: 10			
	Catégorie d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	50	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	0,5	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	Faible	0,05	GB/mois			

6.1.7 Ent7: Entreprise de production locale

Ce type d'entreprise représente des entreprises de production de 10 utilisateurs, principalement avec des exigences en matière de connexion locale. Du fait de la nature de ce type d'entreprise, il y a une forte utilisation de la voix fixe pour les communications locales, ainsi qu'une utilisation tout aussi intensive de la large bande fixe, pour garantir les communications via e-mail, les recherches et commandes sur Internet et le maintien d'une présence sur Internet. Comme l'entreprise n'a pas besoin que ses employés soient particulièrement mobiles, la dépendance aux communications mobiles, tant nationales qu'internationales, est en général faible.

Type d'entreprise 7: Entreprise de production locale			# d'utilisateurs de communications: 10			
	Catégorie d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	50	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Faible	0,1	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	Moyenne	2	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, messages	Moyenne	60	SMS/mois			
Voix mobile, données	Moyenne	0,25	GB/mois			

6.1.8 Ent8: Entreprise de services locale

Ce type d'entreprise représente des entreprises de services locale de 50 utilisateurs, qui sont à la fois en déplacement et au bureau et qui ont principalement des exigences au niveau de la connexion locale. Pour ce type d'entreprise, les communications à la fois fixes et mobiles sont importantes, du fait de la diversité des types d'employés. Le nombre élevé d'utilisateurs dans l'entreprise signifie que plusieurs connexions large bande sont nécessaires, pour permettre des activités quotidiennes typiques, comme les e-mails, la recherche et les échanges d'informations et le maintien d'une présence sur Internet. Comme certains utilisateurs travaillent plus à un bureau, alors que d'autres sont plus mobiles, les besoins en voix tant fixe que mobile sont relativement élevés. Du fait de la nature locale de l'entreprise, l'accent est davantage mis sur les appels fixes locaux plutôt que sur les appels longue distance, toutefois, les appels internationaux fixes sont également élevés, pour permettre des activités commerciales internationales.

Type d'entreprise 8: Entreprise de services locale			# d'utilisateurs de communications: 50			
	Catégorie d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne x3	50	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Faible	0,1	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	Moyenne	2	Appels/mois	Durée de l'appel	138	secondes
Voix mobile, messages	Moyenne	60	SMS/mois			
Voix mobile, données	Moyenne	0,25	GB/mois			

6.2 Profils par service

Les tableaux ci-dessous envisagent un autre point de vue que celui représenté dans la section précédente. Pour chacun des quatre services, la manière dont chaque profil professionnel utilise le service est décrite. Toutes les utilisations sont précisées par mois.

6.2.1 Voix fixe

	Voix fixe	Utilisateurs	Profil	Total des appels	% local	% national	% F2M		% internat			Durée F2F	Durée F2M	Durée internat
1	Entreprise individuelle locale	1	VF indiv Faible loc/Pas d'internat	40	50%	25%	25%		0%			3,0	3,0	3,0
2	Professionnel travaillant à domicile	1	VF indiv Moyenne nat/Moyenne inter	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

6.2.2 Voix mobile

	Voix mobile	Utilisateurs	Profil	Total des appels	% Fixe	% on-net	% off-net	Messagerie vocale	% internat	SMS	Données GB	Durée M2F	Durée M2M	Durée internat
1	Entreprise individuelle locale	1	VM Faible (par utilisateur)	40	17%	40%	39%	2%	2%	25	0	2,1	2,1	2,1
2	Professionnel travaillant à domicile	1	VM Faible (par utilisateur)	40	17%	40%	39%	2%	2%	25	0	2,1	2,1	2,1
3	Professionnel mobile 1	1	VM Moyenne (par utilisateur)	100	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,05	2,3	2,3	2,3
4	Professionnel mobile 2	1	VM Élevée (par utilisateur)	250	17%	40%	39%	2%	2%	60	0,25	2,5	2,5	2,5
5	Point de vente	5	VM Moyenne (5 utilisateurs)	80	17%	40%	39%	2%	2%	25	0,05	2,1	2,1	2,1
6	Société commerciale locale	10	VM Faible (10 utilisateurs)	30	23%	37%	36%	2%	2%	25	0,05	1,8	1,8	1,8
7	Entreprise de production locale	10	VM Faible (10 utilisateurs)	30	23%	37%	36%	2%	2%	25	0,05	1,8	1,8	1,8
8	Entreprise de services locale	50	VM Moyenne (50 utilisateurs)	80	17%	40%	39%	2%	2%	60	0,25	2,3	2,3	2,3

6.2.3 Large bande fixe

	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

6.2.4 Large bande mobile

	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	0,5	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	0,5	20	20
6	Société commerciale locale	5	LBM Moyenne (par utilisateur)	3	0,5	20	20
7	Entreprise de production locale	5	LBM Faible (par utilisateur)	1	0,1	5	10
8	Entreprise de services locale	25	LBM Faible (par utilisateur)	1	0,1	5	10

6.3 « L'utilisateur rationnel »

L'étude se concentre principalement sur une comparaison des coûts dans les cinq pays de l'étude. L'objectif de l'étude est d'envisager la manière dont les coûts liés aux télécommunications supportés par les types d'entreprises belges se situent par rapport aux mêmes entreprises dans d'autres pays.

Afin d'assurer une analyse cohérente de toutes les offres, l'une des règles de base est que l'entreprise décide d'acheter de manière rationnelle, en se basant uniquement sur le prix, sans avoir de préférence pour une marque ou un fournisseur. L'analyse part du principe que le service le moins cher sur le marché est utilisé dans chaque cas.

Alors que les facteurs liés à la qualité du service peuvent jouer un rôle dans la sélection du fournisseur (par exemple des temps de réparation garantis ou des caractéristiques de service supplémentaires comme l'analyse de facture en ligne ou le contrôle de la consommation), il n'est pas possible d'attribuer une valeur de coût à ces éléments d'une manière objective, vu que des utilisateurs différents placeront l'accent sur différents facteurs qualitatifs. De plus, de telles informations ne sont pas toujours disponibles auprès des fournisseurs. Comme il est impossible d'intégrer ce point dans l'étude de manière constructive, les aspects qualitatifs des offres ont été envisagés séparément dans le rapport principal (voir chapitre 4).

6.4 Type de tarif

Pour les entreprises ne comptant qu'un seul utilisateur, les services résidentiels peuvent également être considérés comme pertinents. Les services résidentiels envisagés pour ces types d'entreprise comprennent la large bande fixe, la voix mobile et la large bande mobile. Les services de voix résidentiels, offerts soit comme service stand alone ou comme faisant partie d'une offre conjointe ne sont pas considérés comme étant valables pour les entreprises, étant donné qu'une entreprise aura généralement besoin d'une ligne professionnelle (ou d'un numéro professionnel) spécifique.

Pour les entreprises qui comptent plus d'un utilisateur, l'utilisation de services large bande fixe n'est pas considérée comme valable, et pour ces types d'entreprise, 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.

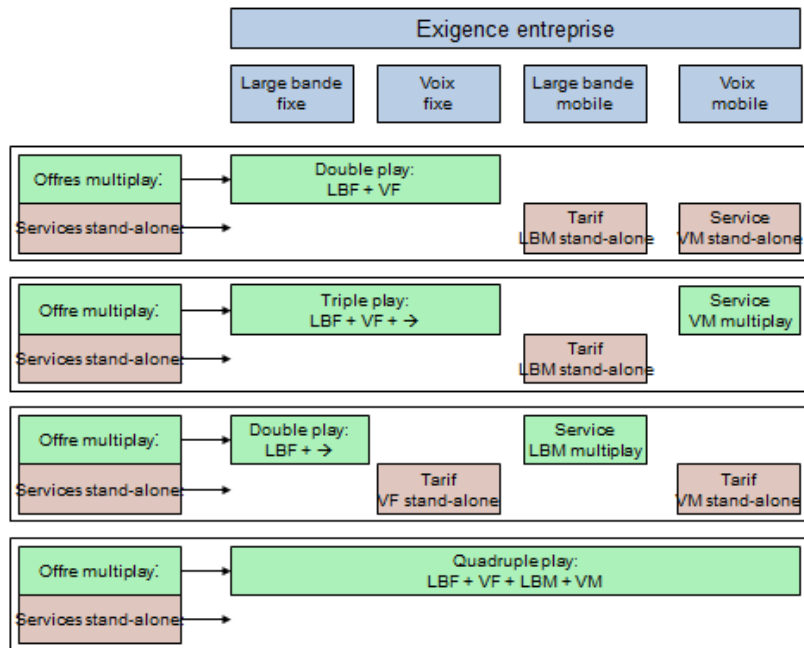
6.5 Service individuel et multiplay

Les services de communications envisagés dans cette étude étaient traditionnellement offerts sur une base individuelle: le client est libre de choisir n'importe quel fournisseur. Cependant, ces dernières années ont vu la généralisation du concept de « multiplay » (double play, triple play, quadruple play), à un tel point qu'il peut être difficile aujourd'hui de trouver certains services offerts individuellement. Cela vaut particulièrement pour les

services large bande fixe, qui sont, dans de nombreux cas, offerts conjointement à un service de voix fixe ou un service de télévision.

Afin d'analyser les prix de telles offres, il est nécessaire de couvrir une gamme plus importante de services, ce que permet justement le concept d'entreprises. En principe, les services multiplay sont combinés à d'autres services individuels pour répondre aux exigences en matière de communications, comme montré ci-dessous.

Figure 47: Les combinaisons de services individuel/multiplay typiques



N'importe quelle combinaison est possible

Chaque fois que l'offre multiplay ne couvre pas tous les services requis, ces manquements seront complétés par des services individuels, uniques, de n'importe quel fournisseur. L'offre la moins chère sur le marché sera sélectionnée.

Dans certains cas, l'utilisation de services complémentaires auprès du même fournisseur sera requise, ce qui sera intégré dans la logique de sélection.

Il est utile de noter que certains fournisseurs offrent leurs services voix fixe et large bande sur la base d'un service de télévision par câble et que l'élément « télévision » peut être offert comme une partie du service, même pour les offres professionnelles. Cette étude inclura les offres conjointes avec la télévision, mais pas les frais supplémentaires pour la télévision, par exemple sous la forme de packs de chaînes plus avancés.

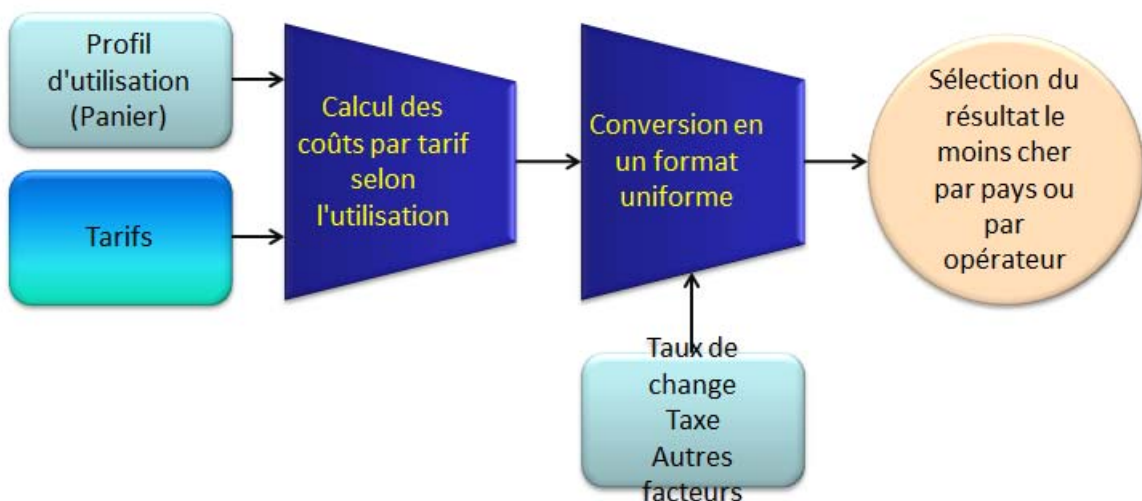
7 Paniers

La définition de profil d'utilisation pour chacun des services individuels (voix fixe, voix mobile, large bande fixe et large bande mobile) est appelée « panier ». Ce dernier décrit tous les éléments importants dont l'utilisateur a besoin, par exemple:

- le volume d'utilisation (appel ou données)
- la distribution des appels
- la vitesse d'accès aux services de données
- 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.

Figure 48: Calcul du coût du panier



Pour cette étude, les paniers de chaque service ont été divisés en trois niveaux d'utilisation pour couvrir une plus large proportion de la population: une utilisation moyenne qui correspond en grande partie à l'utilisation moyenne en Belgique, une utilisation faible variant entre le tiers et la moitié de l'utilisation moyenne et l'utilisation élevée, allant du double au triple de l'utilisation moyenne.

En plus des niveaux d'utilisation, il peut y avoir différentes catégories de paniers; par exemple, pour le service de voix fixe se concentrant sur les appels locaux ou les appels internationaux. Ces différences découlent des statistiques fournies par l'IBPT et les fournisseurs 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 fournisseurs, 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. Au total, cela représentera les coûts de l'utilisateur final par mois pour chaque type d'entreprise avec des frais exceptionnels amortis sur une période de trois ans pour tous les services. Il est possible d'exclure les éléments de prix uniques du système via un switch on/off et ceux-ci ont été exclus pour cette étude.

Les calculs du panier et les données tarifaires partiront du fait que le client est un nouveau client qui n'a eu aucune interaction avec le fournisseur et qui n'aura pas de services existants relatifs aux tarifs précédents proposés par tout fournisseur.

7.1 Les paniers belges

L'objectif principal de l'étude est d'évaluer les prix en Belgique par rapport aux prix dans d'autres pays. Il est plus pertinent pour ce genre d'analyse d'utiliser des profils d'utilisation belges typiques et de renvoyer toute comparaison à ceux-ci. L'utilisation de profils internationaux (par exemple les paniers OCDE) ne présentera pas les résultats belges 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 ce que connaissent réellement les entreprises belges et reflètent ce qu'une entreprise belge paierait si elle était active dans un autre pays.

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 autres pays, mais ce n'est pas l'objectif. Appliquer des profils belges aux tarifs britanniques, par exemple, correspondrait 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 ressenti sera donc comparable à celui ressenti 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 selon le point de vue d'un pays donné. Il convient de noter que les résultats d'un panier national changeront selon les études, autrement dit les résultats de cette étude de l'IBPT qui utilise les paniers belges ne seront pas comparables aux résultats d'une étude de l'Ofcom, par exemple, qui utilise des 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 les fournisseurs belges. Tous les paniers ne sont pas réellement utilisés dans les huit entreprises, mais ils sont présentés par souci d'exhaustivité dans le tableau ci-dessous. Des informations supplémentaires relatives à la distribution des appels etc. accompagnent également les définitions des paniers. Comme déjà mentionné ci-dessus dans cette annexe, les TPE (très petites entreprises) sont couvertes par les types d'entreprises 1 à 4, alors 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 en fonction de la destination principale des appels. Toutes les données sont présentées par utilisateur.

Figure 49: 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 (les données sont présentées par utilisateur).

Figure 50: 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	0,05 (ou 0)
Voix moyenne, SMS/données faible	100	80	25	0,05 (ou 0)
Voix élevée, SMS/données faible	250	160	25	0,05 (ou 0)
Voix faible, SMS/données moyenne	40	30	60	0,05
Voix moyenne, SMS/données moyenne	100	80	60	0,05
Voix élevée, SMS/données moyenne	250	160	60	0,05
Voix faible, SMS/données élevée	40	30	120	0,25
Voix moyenne, SMS/données élevée	100	80	120	0,25
Voix élevée, SMS/données élevée	250	160	120	0,25

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

Figure 51: 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 52: Paniers large bande mobile belges

Type de panier	Utilisation des données GB/mois	Heures utilisées/ mois	Jours utilisés/ mois
Utilisation faible	0,1	5	10
Utilisation moyenne	0,5	20	20
Utilisation élevée	2	20	20

8 Données tarifaires

Les prix de tous les services sont issus des informations disponibles dans le domaine public et figurent sur les sites Internet des fournisseurs en février/mars 2014, avec des données issues des sites Internet des fournisseurs. Le système comporte 3 600 tarifs de service individuel (520 VF, 2 404 VM, 289 LBF et 431 LBM) et plus de 2 600 offres de services multiplay dans les cinq pays. Les fournisseurs mobiles offrent de loin la plus grande diversité de plans tarifaires, ce qui reflète la compétitivité du marché ainsi que les complexités de la combinaison de services. Les offres et tarifs présentés au marché professionnel peuvent faire l'objet de plus amples négociations et de réductions supplémentaires, mais cet aspect ne peut pas être pris en compte, étant donné qu'une étude de ce type doit se baser sur des informations disponibles au public dans les pays de l'étude.

Les résultats de l'analyse se basent sur les informations des plans tarifaires qui ont été collectées concernant les offres disponibles au moment de la collecte des données. Les tarifs collectés sont exprimés dans la monnaie nationale des pays respectifs. Les prix de tous les services sont issus des sites Internet des fournisseurs et sont entrés dans le système de comparaison des prix. Les données sont vérifiées après introduction sur la base des captures d'écran du site Internet réalisées durant le processus de mise à jour.

Les données ont été collectées en partant du principe que l'utilisation dans un profil était pour un nouvel utilisateur plutôt que pour un client existant. La distinction est importante; les clients existants d'un fournisseur de services donné peuvent bénéficier d'offres étendues et différentes du fournisseur de services, s'ils demandent des services additionnels ou l'extension du contrat. L'inclusion de telles offres peut fausser les résultats, vu que certaines conditions peuvent s'appliquer sans pouvoir être prises en compte dans la définition du panier. Pour cette raison, seules les données valables pour les nouveaux clients ont été enregistrées durant cette période. Les promotions offertes au cours de ladite période et dont la validité expirait après la fin de cette période ont également été reprises dans ces données, par souci d'exhaustivité, même si elles n'ont pas été reprises dans les résultats.

8.1 Services multiplay avec plusieurs utilisateurs

L'analyse prend en considération les coûts pour chaque type d'entreprise d'une part lorsque les services individuels sont achetés pour répondre aux exigences en matière de communications de l'entreprise, et d'autre part lorsque les offres multiplay sont utilisées (en combinaison avec des services individuels lorsqu'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, généralement à un prix inférieur à ce qu'auraient coûté les services achetés séparément auprès du même fournisseur. Les exemples d'offres conjointes comprennent des offres double play combinant la large bande fixe et la voix fixe ou la large bande fixe et large bande mobile, ainsi que des

offres triple play (par exemple, large bande fixe, large bande mobile, voix fixe) et des offres quadruple play (large bande fixe et mobile plus voix mobile et fixe).

Alors que l'achat de services individuels est pertinent pour tous les types d'entreprise, les offres multiplay ne sont adaptées que pour les profils d'utilisateur individuel (TPE). Même si certains fournisseurs offrent des services multiplay à des utilisateurs multiples, il y a généralement très peu d'offres publiées et lorsqu'elles le sont, elles sont souvent limitées à un petit nombre d'utilisateurs uniquement (soit moins de 5) et ne répondent pas aux exigences d'une PME.

La grande majorité des offres professionnelles multiplay publiées se basent sur un abonnement pour un utilisateur unique comprenant chaque fois un des services, donc par exemple, un utilisateur professionnel qui a besoin d'une ligne large bande et 5 lignes voix devrait prendre 5 abonnements par rapport à une offre conjointe large bande et ligne voix fixe pour répondre à ses exigences en matière de large bande et de voix, ce qui serait en réalité trop spécifique et coûteux. Une fois qu'une entreprise dépasse le nombre d'un ou deux utilisateurs, les différents éléments des services sont bien plus personnalisés et les fournisseurs ne publieront en général pas les prix de manière à permettre à de futurs utilisateurs d'établir des coûts conformes à la réalité pour une offre conjointe. Au contraire, les entreprises comptant plusieurs utilisateurs devront contacter le fournisseur afin d'obtenir une offre personnalisée. De telles offres prendront en compte un certain nombre de facteurs, comme les recettes potentielles et l'importance stratégique pour le fournisseur. Ce qui figure ci-dessus dépasse toutefois le cadre de cette étude et les coûts des offres multiplay ne seront donc pas compris dans les résultats pour les PME (type d'entreprise 5 à 8).

8.2 Pays

L'IBPT a choisi de couvrir 5 pays pour cette étude:

- Belgique
- France
- Allemagne
- Pays-Bas
- Royaume-Uni

Cela inclut trois des plus grands pays européens comme groupe de comparaison pour la Belgique, et les Pays-Bas, qui ont des relations étroites avec la Belgique et dont les résultats dans les comparaisons de prix internationales (OCDE) sont généralement bons.

8.3 Taux de change et conversion de devise

Tous les tarifs sont collectés dans la devise locale, soit l'euro pour tous les pays, sauf pour le RU, où la devise est la livre sterling.

Comme la plupart des pays de l'étude partagent la même devise et comme les résultats sont présentés en euros, une conversion n'est pas nécessaire pour ces pays. Pour le RU, le taux de change de 1£=€1,22 a été utilisé et est issu du service Internet Oanda (1er mars 2014).

8.4 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 pays. Les parts de marché se basent 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, des informations alternatives ont été utilisées.

Comme certaines informations relatives aux parts de marchés utilisées dans cette étude sont confidentielles, les nombres relatifs aux parts de marché ne sont pas compris dans ce rapport.

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

- EDPNet
- 3 Stars Net
- United Telecom
- Belcenter

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

Un résumé 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, où 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, lorsque ceux-ci sont publiés et disponibles.

Figure 53: Vue d'ensemble des services et fournisseurs

	Voix fixe	Voix mobile	Large bande fixe	Large bande mobile
Belgique				
Belgacom/Proximus	✓	✓	✓	✓
Telenet	✓	✓	✓	✓
Numericable	✓		✓	
Mobistar	✓	✓	✓	✓
Base	✓	✓	✓	✓
Voo	✓	✓	✓	
EDPNet	✓		✓	
3 Stars Net	✓			
United Telecom	✓	✓	✓	
Belcenter			✓	
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	✓	✓	✓	✓
Orange (EE)				✓
T-Mobile (EE)		✓		✓
O2		✓		✓
Vodafone		✓		✓
3 UK		✓		✓
Virgin Media	✓	✓	✓	✓
Sky	✓		✓	

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 parce 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.

8.5 Autres considérations méthodologiques

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

8.5.1 Inclusion des tarifs résidentiels

Même si l'étude se concentre sur le marché professionnel, vu la manière dont certaines entreprises, particulièrement les plus petites, achètent des services, les prix résidentiels ont été inclus comme suit:

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 intensivement utilisée 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 non résidentiels est de plus en plus floue: de nombreuses personnes utilisent un téléphone et un tarif à la fois pour le travail et leur utilisation personnelle et des 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 », ou encore AVEC, « Apportez votre équipement personnel de communication »), ce qui est particulièrement le cas des petites et moyennes entreprises. Pour cette raison, 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 ne sont pas reprises.

Large bande mobile: Comme pour la voix mobile, il y a souvent peu de différences entre les services aux consommateurs et aux entreprises, au niveau des PME. De plus, de nombreux fournisseurs ne spécifient pas si les tarifs sont destinés aux utilisateurs résidentiels ou non résidentiels, 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, tant les offres pre-paid que post-paid ont été collectées, vu qu'elle est souvent utilisée différemment que la voix mobile (dont on suppose qu'elle est uniquement post-paid).

Voix fixe: Pour la voix fixe, seuls les tarifs destinés aux professionnels sont envisagés, vu qu'une entreprise aura typiquement besoin d'une ligne dédiée 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 avec un service large bande fixe.

8.5.2 Prix SIM-only vs. offres subventionnées

Même si l'exigence est d'inclure les offres SIM-only, cela peut limiter très fortement l'analyse et exclure certains fournisseurs de l'analyse. Pour garantir la prise en considération de tous les fournisseurs pertinents, les prix des plans qui incluent une subvention pour un mobile ont également été récoltés. En principe, cela ne devrait pas affecter l'output, vu que ces plans ne figureront que lorsqu'il n'y a pas d'alternative SIM (généralement moins chère). Un coût séparé pour le téléphone n'a pas été intégré dans les tarifs. Il convient de noter que les plans qui comprennent une subvention pour un mobile ne sont pas forcément compris dans les résultats.

8.5.3 Réductions/promotions

Par souci d'exhaustivité, les informations concernant les promotions et les réductions ont été collectées mais ne figurent pas forcément dans les résultats.

8.5.4 Matériel

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

8.5.5 Frais d'installation

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

8.5.6 Inclusion d'offres groupées avec la télévision

Comme la télévision n'est pas comprise dans les profils professionnels, toute offre groupée incluant la télévision a en général été ignorée. Cependant, pour certains fournisseurs, les câblodistributeurs plus particulièrement, lorsque ce n'est pas possible d'acquérir un service de télécommunications sans la télévision, certains tarifs incluant la télévision sont repris. Lorsque c'est le cas, le service de télévision le plus basique a été sélectionné, sans packs de chaînes en plus, afin de garantir la prise en considération de ces fournisseurs.

8.5.7 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, on considère également que les destinations internationales des appels sont identiques pour les appels tant fixes que mobiles. L'itinérance n'est pas prise en considération, vu qu'il est peu probable que les résultats soient significativement 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. Comme certaines données de distribution du trafic ont été fournies de manière confidentielle, les proportions véritables pour l'étude ne sont pas publiées dans ce rapport.

Figure 54: Destinations des appels internationaux

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

8.5.8 Offres régionales

Certains fournisseurs, généralement (mais pas exclusivement) des câblodistributeurs 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 les

plans tarifaires sont considérés dans un pays donné, 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 afin d'exclure des plans tarifaires qui ne sont pas disponibles à cet endroit. Inclure de telles contraintes reviendrait à compliquer inutilement le modèle.

8.5.9 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.

8.5.10 Caractéristiques tarifaires optionnelles

Les plans tarifaires large bande qui offrent éventuellement 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, soit le plan standard d'origine ainsi que la version améliorée comprenant l'option.

8.5.11 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, à 3 ans pour la voix mobile et la large bande fixe et à 1 an pour la large bande mobile. Cela se base sur les définitions de panier de l'OCDE.

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

8.5.12 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. Dès lors, il est habituel d'exclure la location de ligne pour les éléments de large bande fixe d'une offre groupée et de l'inclure plutôt dans le prix de l'offre groupée.

8.6 Données qualitatives

Un certain nombre de facteurs qualitatifs sont envisagés séparément, certains étant spécifiques au service, alors qu'un petit nombre d'entre eux se rapporteront à un fournisseur et couvriront un ou plusieurs services.

Les facteurs qualitatifs considérés au niveau de service individuel et qui sont inclus dans le système de benchmarking sont représentés ci-dessous:

Figure 55: Facteurs qualitatifs par service

Mesure qualitative	VF	VM	LBF	LBM	Type d'informations récoltées/input
Service clientèle	✓	✓	✓	✓	Type de service clientèle offert et détails
SLA/Service de réparation garanti	✓	✓	✓	✓	Oui/Non, délai, alternative lorsque le service est indisponible
Contrôle des coûts		✓		✓	Capacité de gérer les coûts et de surveiller les comptes
Vérification de l'utilisation		✓		✓	Disponibilité de l'outil de vérification de l'utilisation
Options d'appel	✓	✓			Options comprises dans le pack
Services de cloud			✓		Compris dans l'offre
Sécurité			✓		Compris dans l'offre
Adresses IP			✓		Nombre et type d'adresses IP

Pour chacun de ces facteurs qualitatifs, les éléments suivants sont considérés:

Figure 56: Facteurs qualitatifs - éléments individuels

Mesure qualitative	Champs				
Service clientèle	Standard	Élevé	Heures de fonctionnement	Coûts additionnels	
SLA/Service de réparation garanti	SLA offert/publié	Temps de réparation garanti	Alternative/back up proposé		
Contrôle des coûts	Accès à la facture en ligne	Analyse de la facture en ligne	Gestion en ligne de l'abo	Gestion en ligne du parc	Capacité de fixer un plafond de dépenses par compte
Vérification de l'utilisation	Vérification de l'utilisation disponible				
Options d'appel	Renvoi d'appel	Affichage de l'appelant	Deuxième appel	Blocage numéro	
Services de cloud	# GB				
Sécurité	Type et nom				
Adresses IP	Dynamique ou fixe, nombre	# dynamique	# statique		

Lorsque les informations sont publiées et disponibles, elles ont été intégrées et analysées séparément. Il n'est pas possible d'inclure ce point dans l'étude de comparaison elle-même, du fait de la nature variable des informations et du fait qu'il s'agit de données qualitatives plutôt que quantitatives.

De plus, le nombre de hotspots/hotspots Wi-Fi disponibles auprès des différents fournisseurs a été envisagé lorsque ces informations sont disponibles. Ce point est repris dans une vue d'ensemble distincte, par pays/fournisseur.