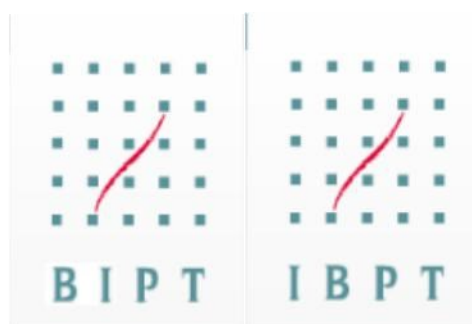


Étude comparative des prix des produits de télécommunications pour les entreprises en Belgique, en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni en 2016



Étude et rapport réalisés en Juin 2016 par

STRATEGYANALYTICS
TELIGEN TARIFF & BENCHMARKING

Strategy Analytics
Teligen Tariff & Benchmarking Service

Josie Sephton, jsephton@strategyanalytics.com

Halvor Sannaes, hsannaes@strategyanalytics.com

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

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

Table des matières

1.	EXECUTIVE SUMMARY	1
2	CONTEXTE DE L'ÉTUDE	5
3	APERÇU DE LA MÉTHODOLOGIE DE BENCHMARKING	7
3.1	LE CONCEPT D'ENTREPRISE	7
3.1.1	CHANGEMENTS DEPUIS 2015	8
3.2	LES PANIERS	9
3.3	L'UTILISATEUR RATIONNEL	10
3.4	PORTÉE GÉOGRAPHIQUE DE L'ÉTUDE	10
3.5	SÉLECTION DES SERVICES ET FOURNISSEURS	10
3.6	DONNÉES TARIFAIRES	11
3.7	BASE ET LIMITATIONS DE L'ÉTUDE	11
3.8	L'UTILISATION DE SERVICES INDIVIDUELS ET MULTIPLAY	12
4	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DES ENTREPRISES	14
4.1	ENTREPRISE INDIVIDUELLE LOCALE	17
4.1.1	OFFRE GLOBALE LA MOINS CHÈRE	17
4.1.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	19
4.1.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	20
4.2	PROFESSIONNEL TRAVAILLANT À DOMICILE	21
4.2.1	OFFRE GLOBALE LA MOINS CHÈRE	21
4.2.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	23
4.2.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	24
4.3	PROFESSIONNEL MOBILE 1	24
4.3.1	OFFRE GLOBALE LA MOINS CHÈRE	25
4.3.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	27
4.3.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	28
4.4	PROFESSIONNEL MOBILE 2	29
4.4.1	OFFRE GLOBALE LA MOINS CHÈRE	29
4.4.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	31
4.4.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	31
4.5	POINT DE VENTE	33
4.5.1	OFFRE INDIVIDUELLE LA MOINS CHÈRE	34
4.5.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	35
4.5.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	35
4.6	SOCIÉTÉ COMMERCIALE LOCALE	37

4.6.1	OFFRE INDIVIDUELLE LA MOINS CHÈRE	37
4.6.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	39
4.6.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	39
4.7	ENTREPRISE DE PRODUCTION LOCALE	40
4.7.1	OFFRE INDIVIDUELLE LA MOINS CHÈRE	41
4.7.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	42
4.7.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	43
4.8	ENTREPRISE DE SERVICES LOCALE	44
4.8.1	OFFRE INDIVIDUELLE LA MOINS CHÈRE	45
4.8.2	SYNTHÈSE DES CLASSEMENTS	46
4.8.3	OFFRES INDIVIDUELLES LES MOINS CHÈRES, DÉTAILLÉES PAR SERVICE	47
5	ÉVOLUTION DES COÛTS DES TÉLÉCOMMUNICATIONS DEPUIS 2015	48
5.1	ENTREPRISE INDIVIDUELLE LOCALE	49
5.2	PROFESSIONNEL TRAVAILLANT À DOMICILE	49
5.3	PROFESSIONNEL MOBILE 1	50
5.4	PROFESSIONNEL MOBILE 2	51
5.5	POINT DE VENTE	52
5.6	SOCIÉTÉ COMMERCIALE LOCALE	53
5.7	ENTREPRISE DE PRODUCTION LOCALE	54
5.8	ENTREPRISE DE SERVICES LOCALE	55
5.9	SYNTHÈSE DES CHANGEMENTS SURVENUS DANS LE COÛT TOTAL DES TÉLÉCOMMUNICATIONS POUR LES ENTREPRISES BELGES DEPUIS 2015	56
6	TARIFICATION DES OFFRES CONJOINTES PURES	58
6.1	OFFRES CONJOINTES PURES LARGE BANDE FIXE ET VOIX FIXE	59
6.2	OFFRES CONJOINTES PURES LARGE BANDE FIXE, VOIX FIXE ET VOIX MOBILE	60
7	ÉLÉMENTS NON LIÉS AU PRIX	62
7.1	INTRODUCTION	62
7.2	SYNTHÈSE DES ÉLÉMENTS NON LIÉS AU PRIX	63
8	CONCLUSION	66
A	MÉTHODOLOGIE	72
A1	APERÇU	72
A2	LE CONCEPT D'ENTREPRISE	72
A3	PROFILS PAR SERVICE	74

A4	LES PANIERS BELGES	76
A5	SÉLECTION DES FOURNISSEURS	78
A6	PROBLÈMES DE DONNÉES	80
A6.1	INCLUSION DES TARIFS RÉSIDENTIELS	80
A6.2	PRIX SIM-ONLY VS. OFFRES AVEC APPAREIL	81
A6.3	RÉDUCTIONS/PROMOTIONS	81
A6.4	MATÉRIEL	81
A6.5	FRAIS D'INSTALLATION	81
A6.6	INCLUSION D'OFFRES CONJOINTES COMPRENANT LA TÉLÉVISION	81
A.6.7	APPELS INTERNATIONAUX	81
A.6.8	OFFRES RÉGIONALES	82
A6.9	DIFFÉRENCES DE DÉFINITIONS DES HEURES DE POINTE/HEURES CREUSES DES FOURNISSEURS	82
A6.10	CARACTÉRISTIQUES TARIFAIRES OPTIONNELLES	82
A6.11	AMORTISSEMENT ET DURÉE CONTRACTUELLE	82
A6.12	PROBLÈMES DE LOCATION DE LIGNE	83
<u>B : RÉSULTATS SUPPLÉMENTAIRES</u>		85

1. Executive summary

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

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

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

La présente étude analyse le côté de l'offre du marché des télécommunications à un moment donné. Les résultats se basent sur les informations collectées sur les sites Internet des entreprises de télécommunications, ainsi que sur les offres disponibles au moment de la collecte des données, à savoir en février/mars 2016.

En ce qui concerne les coûts des télécommunications supportés par les entreprises belges par rapport aux autres pays de l'étude, l'on note un changement depuis l'année passée : d'une position dans la moyenne, l'on évolue vers une position plutôt chère, principalement du fait de réductions des prix dans d'autres pays. Il convient de souligner que les classements varient selon le type d'entreprises et selon que l'on considère l'offre du fournisseur le moins cher ou la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.²

Les classements de pays ne présentent pas toujours une vue d'ensemble complète et doivent être mis en perspective avec les coûts relatifs en vigueur dans les pays de l'étude. Dans certains cas, nous observons une petite différence au niveau du coût total des télécommunications en termes de montants absolus, représentant une petite différence de pourcentage.

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

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

La variation de coûts entre l'offre du fournisseur le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers dans un pays reflète dans quelle mesure il y a une gamme plus importante (en termes de coûts) d'offres concurrentielles parmi les différents fournisseurs par rapport aux autres. Pour la Belgique plus particulièrement, trois des huit entreprises observent un gain de deux places ou plus dans le classement entre l'offre du fournisseur le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Par conséquent, il est important pour les entreprises d'effectuer des comparaisons afin de s'assurer qu'elles aient la meilleure offre disponible, étant donné que cela peut permettre des économies considérables.

Il est important de mettre les résultats en perspective avec les éléments qualitatifs, qui ne font pas l'objet d'une analyse approfondie dans le cadre de la présente étude, comme par exemple la disponibilité et la performance des réseaux fixes et mobiles en Belgique. En ce qui concerne la « vitesse offerte sur les réseaux fixes », il est important de noter que les services pour lesquels la vitesse annoncée est supérieure ne sont pas toujours disponibles pour tous les clients dans chaque pays. En Belgique, par exemple, la large bande NGA (Next Generation Access) est largement disponible dans l'ensemble du pays par rapport à d'autres pays. Nous faisons également abstraction du fait que certaines offres et offres conjointes dans un pays donné peuvent ne pas être disponibles dans l'ensemble du pays.

Les entreprises qui dépendent davantage des communications mobiles auront tendance à être moins bien classées, particulièrement au vu de la tarification élevée des données mobiles en Belgique par rapport à d'autres pays. Cela se manifeste plus particulièrement dans les classements pour les professionnels mobiles 1 et 2, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, pour lesquels la Belgique est soit le pays le plus cher, soit le deuxième pays le plus cher, et ce du fait de la prédominance des communications mobiles pour ces entreprises et, plus particulièrement, de l'utilisation élevée de données mobiles, tant via un téléphone portable que via la large bande mobile sur un ordinateur. La demande des clients pour les données mobiles augmente en Belgique, comme c'est le cas dans les autres pays de l'étude ; toutefois, les volumes de données dans les autres pays ont observé une augmentation bien plus importante qu'en Belgique depuis l'année passée. En outre, cela ne s'est pas accompagné par une augmentation proportionnelle du prix. Par contraste, les modifications au niveau de la demande, des volumes de données de services mobiles et des prix ont typiquement été bien moins importantes en Belgique.

Pour les utilisateurs résidentiels, la voix fixe est souvent considérée comme un service moins critique (par rapport à la voix mobile et à la large bande fixe) ; toutefois, il s'agit toujours d'une partie importante de la gamme de nombreux services professionnels. La Belgique a de relativement bons résultats pour la voix fixe à des niveaux d'utilisation plus élevés. La disponibilité d'options intéressantes d'appels internationaux bon marché proposées par certains fournisseurs en Belgique privilégie les types d'entreprises avec une

consommation élevée d'appels internationaux, étant donné que les entreprises peuvent contourner les redevances par minute autrement prélevées.³

Pour la large bande fixe uniquement, la position de la Belgique pour les types d'entreprises 1 à 4 (entreprises ne comptant qu'un utilisateur) sur la base de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers est très avantageuse, puisqu'elle occupe la place de pays le moins cher (sur la base des offres de service individuelles). Ces quatre types d'entreprises ne comptent qu'un seul utilisateur et peuvent également utiliser des services large bande résidentiels, qui sont souvent moins chers que les offres large bande professionnelles et qui sont concurrentiels en Belgique. Pour le résultat de l'offre du fournisseur le moins cher, la position de la Belgique par rapport aux autres pays de l'étude est moins avantageuse, sur la base des classements, mais n'est généralement qu'à quelques euros de trois des quatre autres pays (la France est le pays le moins cher à ce niveau, sur la base d'une offre particulièrement bon marché). Pour les entreprises comptant des utilisateurs multiples (types d'entreprises 5 à 8), les services large bande en Belgique sont moins concurrentiels que dans les autres pays de l'étude. Lorsque l'on prend en considération la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique occupe le milieu du classement, alors que pour l'offre du fournisseur le moins cher, la Belgique est le pays le plus cher. Cette position moins avantageuse est due au fait que, pour les entreprises comptant des utilisateurs multiples, seuls les services large bande professionnels sont pris en compte et que ceux-ci sont généralement plus chers en Belgique que dans les autres pays.

Il est intéressant de noter que, pour les types d'entreprises 1-4, le multiplay ne constitue pas la méthode la moins chère pour se procurer des services en Belgique, indépendamment du type de calcul, sauf pour l'entreprise individuelle locale, pour l'offre du fournisseur le moins cher. Dans les autres pays de l'étude, le multiplay permet souvent de réduire les coûts par rapport à des services achetés indépendamment, soit pour un des types de calcul, soit pour les deux⁴. Cette étude compare également le coût de deux types d'offres conjointes pures⁵, sans aucun service individuel additionnel. En ce qui concerne ces produits, les fournisseurs belges sont plus chers que dans d'autres pays où ce type d'offres est disponible. Dans la présente étude, nous faisons abstraction des avantages tels que perçus par les clients concernant l'acquisition de produits groupés (par exemple la commodité d'un seul point de contact).

Les variations observées pour les huit types d'entreprises en Belgique depuis 2015 ont été un mélange d'augmentations et de diminutions, et sont, pour la plupart des types

³ Les résultats de 2015 ont été adaptés pour refléter la disponibilité d'une option pour les appels internationaux qui n'était pas abordée dans le rapport de l'année dernière. Cela a amélioré la position relative de la Belgique pour les entreprises ayant une forte composante de voix fixe internationale. Pour ces types d'entreprises, soit les types 6 et 8, la Belgique occupe le milieu du classement pour la voix fixe en 2016. Cela n'enlève rien au fait que les tarifs des appels fixes internationaux par minute depuis la Belgique sont généralement élevés.

⁴ Veuillez-vous référer à la section 3.8 pour davantage de détails sur le concept de multiplay tel qu'utilisé dans le cadre de la présente étude. Le multiplay comprend une offre conjointe de deux services de communications ou plus auxquels des services individuels additionnels peuvent être ajoutés lorsque l'offre conjointe ne couvre pas l'ensemble des besoins de l'entreprise. Un résultat multiplay peut englober des offres de différents opérateurs, soit une offre conjointe double play large bande fixe et voix fixe d'un opérateur X, un service individuel de voix mobile offert par l'opérateur Y et un service individuel de large bande mobile offert par l'opérateur Z.

⁵ Le double play « large bande fixe et voix fixe » d'une part et le triple play « large bande fixe, voix fixe et voix mobile » d'autre part.

d'entreprises, restées relativement modestes et dans les limites de ce à quoi l'on peut généralement s'attendre, c.-à-d. jusqu'à 6% dans les deux sens (et souvent moins). Pour l'offre globale la moins chère, à l'exception des types d'entreprises 3 et 4, les deux professionnels mobiles, les coûts ont augmenté depuis 2015. Ces augmentations étaient très modestes toutefois, l'augmentation la plus importante concernant le professionnel travaillant à domicile, pour lequel les coûts ont augmenté de 2,5% en 2015. Pour les professionnels mobiles 1 et 2, les prix ont diminué d'environ 1%. Pour la moyenne des trois fournisseurs, les coûts pour l'entreprise locale ont augmenté d'un peu plus de 4%, alors que les coûts pour le professionnel mobile 2 et le point de vente ont diminué respectivement de 6 et 5%. Les changements concernant les autres types d'entreprises ont été considérablement moins importants : les coûts à la fois pour la société commerciale locale et l'entreprise de production locale ont légèrement augmenté (jusqu'à 1%), alors que les coûts pour les autres types d'entreprises ont légèrement diminué (une fois encore, jusqu'à 1%). Il est important de noter qu'un changement global pour un type d'entreprises sera le résultat d'une combinaison de changements survenus au niveau des services individuels. Ceux-ci peuvent évoluer de la même manière (ils peuvent par exemple tous augmenter ou tous diminuer) ou des augmentations dans certains services peuvent être compensées par des diminutions dans d'autres services.

En termes d'évolution des classements, sur la base des offres globales les moins chères, la Belgique maintient sa position pour 3 des 8 types d'entreprises, à savoir l'entreprise individuelle locale (type d'entreprises 1), le professionnel travaillant à domicile (type d'entreprises 2) et la société commerciale locale (type d'entreprises 6). Pour les autres types d'entreprises, la Belgique a perdu une place dans le classement, sauf pour le point de vente, où elle a perdu trois places. Ce changement plus spectaculaire pour ce type d'entreprises et de calcul masque le fait que les prix des pays du milieu du classement, y compris la Belgique, sont très étroitement alignés.

Si l'on considère l'évolution des classements depuis 2015 pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, on ne constate aucun changement pour seulement un des huit types d'entreprises, à savoir le point de vente (type d'entreprises 5). Tous les autres types d'entreprises ont chuté d'une place, à l'exception de l'entreprise individuelle locale, qui a perdu deux places.

En ce qui concerne les données non liées au prix, les deux changements principaux observés depuis l'année passée dans l'ensemble des pays sont l'augmentation des vitesses de téléchargement annoncées des services de large bande fixe et l'augmentation de l'intégration d'une composante d'itinérance dans les offres de voix mobile.

2 Contexte de l'étude

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

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

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

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

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

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

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

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

3 Aperçu de la méthodologie de benchmarking

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

3.1 Le concept d'entreprise

Le concept d'« entreprise »⁶ constitue un élément important de la méthodologie de l'étude. Il s'agit d'une extension du concept de panier, qui crée un « super panier » pour une entreprise et qui couvre l'ensemble des exigences en matière de services de télécommunications pour tous les utilisateurs et tous les services. La définition d'entreprise utilise les paniers pour les services individuels afin d'établir la manière dont ceux-ci sont utilisés au sein de cette entreprise et combine les coûts pour calculer le coût global mensuel de l'ensemble des utilisations en termes de communications dans l'entreprise.

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

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

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

	LBF	LBM	VF nat.	VF int.	VM nat.	VM int.	VM mess.	VM donn.	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	Faible	Faible	Faible	Faible	10
8 Entreprise de services locale	Moyenne x3	Faible	Élevée loc	Élevée	Moyenne	Faible	Moyenne	Moyenne	50

Faible, moyenne et élevée indiquent les niveaux d'utilisation par utilisateur.

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

Le nombre d'utilisateurs large bande mobile correspondra à la moitié du nombre total d'utilisateurs.

x3 est une indication du nombre des lignes/connexions nécessaires.

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

⁶ À l'origine, ce concept a été développé pour les « ménages » afin d'analyser les services de télécommunications utilisés par un foyer, y compris les services de télévision.

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

3.1.1 Changements depuis 2015

Bien qu'aucun changement n'ait été apporté à la structure de base des types d'entreprises depuis 2015, il y a eu une révision (augmentation) des niveaux de large bande fixe et de large bande mobile utilisés par les différentes entreprises, sur la base du feedback des opérateurs belges, étant donné que les niveaux de données de 2015 étaient considérés comme trop bas. L'augmentation de la large bande mobile s'applique tant aux données mobiles sur un téléphone portable qu'à la large bande mobile sur un dongle, un ordinateur portable ou une tablette. Cette augmentation est importante, étant donné qu'elle reflète l'évolution de l'utilisation des données mobiles et fournit une représentation plus précise des niveaux d'utilisation actuels. Afin d'assurer la cohérence de la série chronologique entre 2015 et 2016, ces changements ont été apportés rétrospectivement aux paniers de 2015. L'application rétrospective de cette augmentation signifie qu'il n'est pas possible de directement comparer les résultats de 2015 présentés dans ce rapport à ceux présentés l'année passée.

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

Large bande fixe	2015/mois	2016/mois
Faible	20 GB	50 GB
Moyenne	50 GB	100 GB
Elevée	150 GB	300 GB
Large bande mobile	2015/mois	2016/mois
Faible	0.2 GB	0.3 GB
Moyenne	0.8 GB	1.6 GB
Elevée	2 GB	4 GB
Données mobiles sur un téléphone portable	2015/mois	2016/mois
Faible	0.1 GB	0.2 GB
Moyenne	0.4 GB	0.8 GB
Elevée	1 GB	2.5 GB

Ces changements n'ont eu aucun impact sur les coûts de la large bande fixe, étant donné que la majorité des tarifs ont soit un téléchargement illimité, soit des plafonds d'utilisation très élevés, bien au-delà des exigences des types d'entreprises considérés.

L'augmentation de la large bande mobile et des données mobiles a bien un impact sur les coûts, du fait des volumes de données typiques observés avec ces tarifs. Par exemple, là où pour la large bande mobile un tarif avec 1 GB de données aurait été suffisant pour l'exigence de consommation moyenne précédente (0,8 GB), la nouvelle exigence de 1,6 GB nécessite soit un tarif avec un volume plus élevé, soit une option tarifaire ou un excédent payable. Cela augmentera les coûts dans tous les pays, toutefois, l'on constatera principalement un impact dans les pays où la large bande mobile et/ou les données mobiles sont plus chères ou les volumes inférieurs.

3.2 Les paniers

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

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

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

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

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

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

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

3.3 L'utilisateur rationnel

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

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

3.4 Portée géographique de l'étude

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

3.5 Sélection des services et fournisseurs

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

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

3.6 Données tarifaires

Les prix de tous les services proviennent des informations disponibles dans le domaine public en février/mars 2016, avec des données issues des sites Internet des entreprises. Le système compte presque 5 500 tarifs et combinaisons de tarifs pour des services individuels, et plus de 4 800 combinaisons d'offres de services multiplay dans les cinq pays. Les opérateurs mobiles offrent de loin la plus grande diversité de plans et options tarifaires, ce qui reflète la compétitivité du marché ainsi que les complexités de la combinaison de services. Les offres avec options sont considérées comme des plans tarifaires distincts, ce qui peut donner un grand nombre de tarifs apparemment distincts, afin de couvrir entièrement les différentes permutations et combinaisons disponibles pour un utilisateur. Ceci est particulièrement vrai en Allemagne, où de nombreux plans mobiles proposent une série de plans SMS et données différents que les utilisateurs peuvent ajouter à leur abonnement.

Les résultats se basent sur les informations collectées et sur les offres disponibles au moment de la collecte des données. L'on a veillé avec le plus grand soin à garantir l'ensemble de données le plus exhaustif possible. Les tarifs collectés sont exprimés dans la monnaie nationale des pays respectifs. À l'exception du Royaume-Uni, tous les pays de l'étude utilisent l'euro. Tous les résultats concernant le Royaume-Uni, exprimés en GBP, ont donc été convertis en EUR. Un taux de change de 1£=€ 1,27 a été utilisé. Celui-ci est issu du service Internet Oanda (17 mars 2016).⁷

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

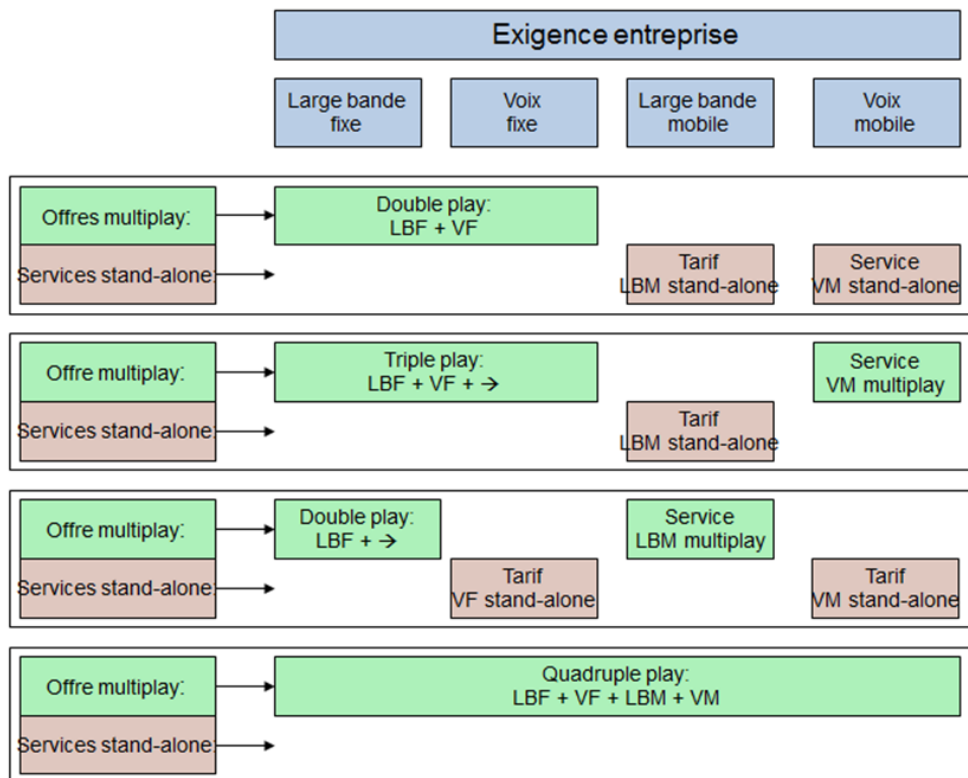
3.7 Base et limitations de l'étude

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

⁷ Depuis la dernière étude, le taux de change EUR/GBP est passé de 1,38 à 1,27. Alors que cela n'impacte pas la série chronologique présentée dans ce rapport (étant donné que le taux de change pour 2016 a également été appliqué pour 2015), si le rapport de 2016 est comparé à celui de 2015, l'évolution du taux de change fera apparaître les résultats du RU comme s'ils avaient diminué d'environ 9% (en plus de tout autre changement aux coûts réels).

3.8 L'utilisation de services individuels et multiplay

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



N'importe quelle combinaison est possible

Tandis que l'achat de services individuels est pertinent pour tous les types d'entreprises, les offres multiplay sont uniquement appropriées pour les profils d'utilisateur individuel. Même si certains fournisseurs offrent des services multiplay professionnels pour des utilisateurs multiples, les offres publiées sont généralement très rares et, lorsqu'elles le sont, elles se limitent souvent à un petit nombre d'utilisateurs (soit moins de 5). La grande majorité des offres multiplay professionnelles publiées se basent sur un abonnement pour un utilisateur unique. Un utilisateur professionnel qui a par exemple besoin d'une ligne large bande et de 5 lignes voix devrait donc prendre 5 abonnements à une offre conjointe large bande et ligne voix fixe pour répondre à ses besoins en matière de large bande et de voix, ce qui serait en réalité bien trop spécialisé et trop coûteux pour qu'une entreprise procède de la sorte. Une fois qu'une entreprise dépasse le nombre d'un ou deux utilisateurs, les différents éléments des services sont bien plus personnalisés et les fournisseurs ne publieront généralement pas de prix, de manière à permettre aux utilisateurs potentiels d'établir des coûts conformes à la réalité pour une offre conjointe. Au contraire, les entreprises comptant plusieurs utilisateurs devront contacter les fournisseurs afin d'obtenir une offre personnalisée. De telles offres prendront en compte un certain nombre de facteurs, tels que l'emplacement de l'entreprise et l'importance stratégique pour le fournisseur. Les listes de prix utilisées pour cet exercice ne sont généralement pas publiées et établir des coûts pour les services groupés tarifés de cette manière dépasse le cadre de la présente étude. C'est pourquoi les coûts des offres multiplay ne seront pas repris dans les résultats pour les PME (types d'entreprises 5 à 8).

4 Synthèse des résultats des entreprises

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1 Entreprise individuelle locale

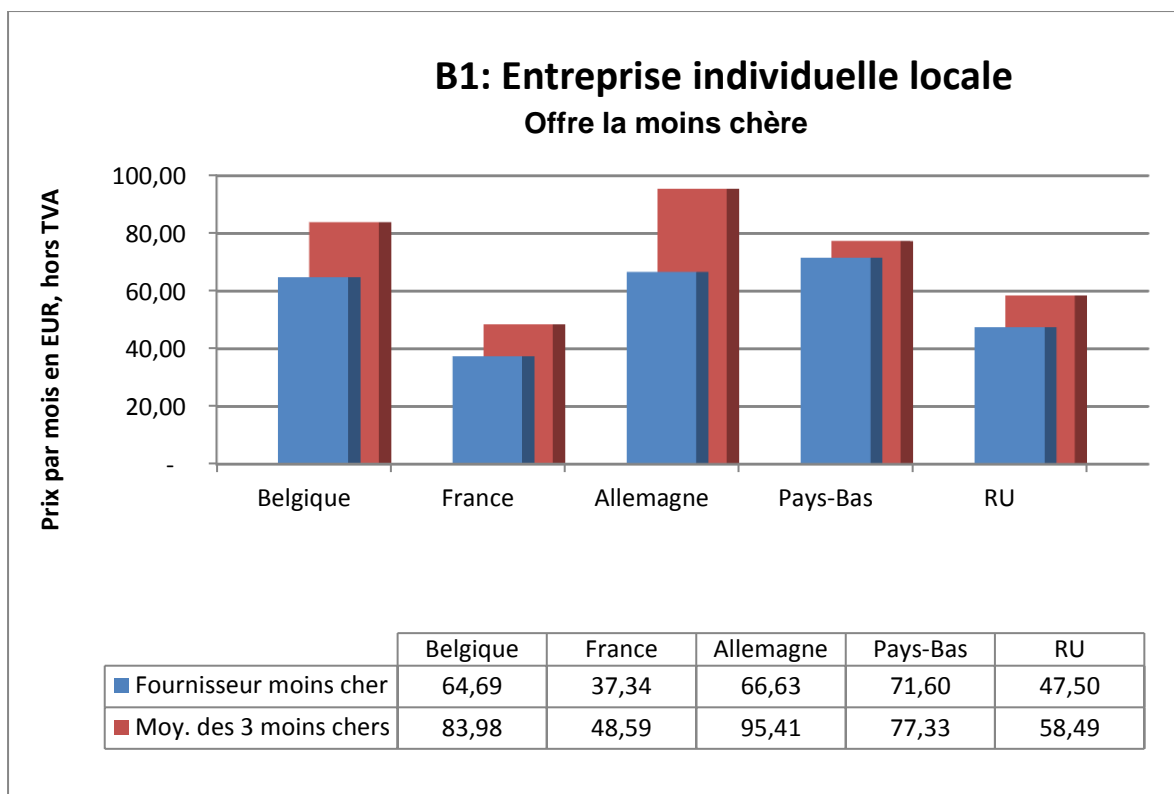
Ce type d'entreprises représente des professionnels travaillant essentiellement à partir d'un seul endroit, par ex. une boucherie ou un salon de coiffure. Ce genre d'entreprises n'utilise pas les communications de manière intensive. Ses exigences en matière de large bande fixe seront faibles, pour permettre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

Type d'entreprises 1 : Entreprise individuelle locale			# d'utilisateurs de communications : 1			
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Faible	50	GB/mois	Vitesse minimale	10	MB/s
Large bande mobile		0	GB/mois	Vitesse minimale	0	MB/s
Voix fixe, national	Faible loc	40	Appels/mois	Durée de l'appel	180	secondes
Voix fixe, international		0	Appels/mois	Durée de l'appel	180	secondes
Voix mobile, national	Faible	39	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, international	Faible	1	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Faible	0,2	GB/mois			

4.1.1 Offre globale la moins chère

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

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



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

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

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	55,91	40,53	40,53	58,66	69,12	58,66
France	47,71	31,35	31,35	63,59	39,85	39,85
Allemagne	58,63	43,77	43,77	64,63	51,67	51,67
Pays-Bas	42,67	49,77	42,67	72,56	57,87	57,87
RU	54,73	35,31	35,31	68,94	45,19	45,19

Lorsque l'on considère uniquement l'offre de l'opérateur le moins cher, l'on constate que les coûts des services achetés à la fois séparément et basés sur une offre multiplay sont dans la moyenne pour une entreprise individuelle locale située en Belgique par rapport aux autres pays de l'étude. En tenant compte de l'offre globale la moins chère, la Belgique se classe troisième, derrière la France et le RU. En termes de valeurs absolues, toutefois, elle est un peu plus de 3 euros moins chère que le pays le plus cher, l'Allemagne. Tous les pays à l'exception des Pays-Bas font des économies assez conséquentes grâce au multiplay. Des économies allant de 14 à 20 euros par mois ont été réalisées par cette entreprise en utilisant les services groupés, ce qui représente une économie de 25 à 35%. Les entreprises locales belges économisent un peu plus de 15 euros.

Si l'on prend en considération la moyenne pondérée des trois fournisseurs les moins chers (offre globale la moins chère), la Belgique est le pays le plus cher des pays de l'étude ; toutefois, au niveau des coûts, elle est relativement proche de l'Allemagne et assez proche des Pays-Bas, qui sont respectivement les troisième et deuxième pays les plus chers. Lorsque les entreprises achètent des services séparément, la Belgique est en fait le pays le moins cher de l'étude ; toutefois, la position s'inverse lorsque l'on prend en considération les offres multiplay. Notamment, le résultat pour le multiplay pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers de Belgique est 11 euros plus cher qu'en achetant les services séparément.

La variation entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers varie entre un peu moins de 8 euros pour l'Allemagne à un peu plus de 18 euros pour la Belgique.

Pour l'entreprise individuelle locale, l'offre la moins chère se base sur une combinaison multiplay, permettant des économies de près de 30% par rapport à l'entreprise qui achète des services individuellement (sur la base du fournisseur le moins cher). Toutefois, pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, c'est l'achat de services individuels qui revient le moins cher, étant donné que les offres multiplay d'autres fournisseurs sont bien moins concurrentielles. Pour cette entreprise, la sélection du fournisseur est critique si elle souhaite réaliser des économies. Le multiplay est une bonne option, mais pas pour tous les opérateurs. Pour l'achat de services individuels, la variation de coûts entre les trois fournisseurs les moins chers n'est pas significative.

4.1.2 Synthèse des classements

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

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

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

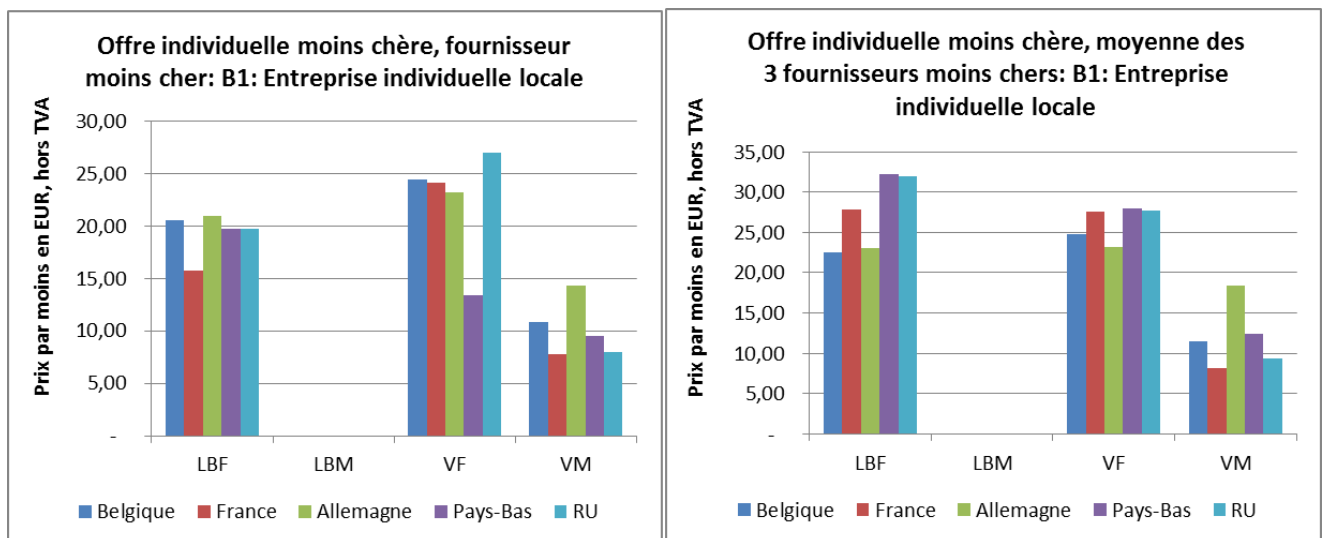
	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	4	3	3	1	5	5
France	2	1	1	2	1	1
Allemagne	5	4	5	3	3	3
Pays-Bas	1	5	4	5	4	4
RU	3	2	2	4	2	2

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

4.1.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

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

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



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

4.2 Professionnel travaillant à domicile

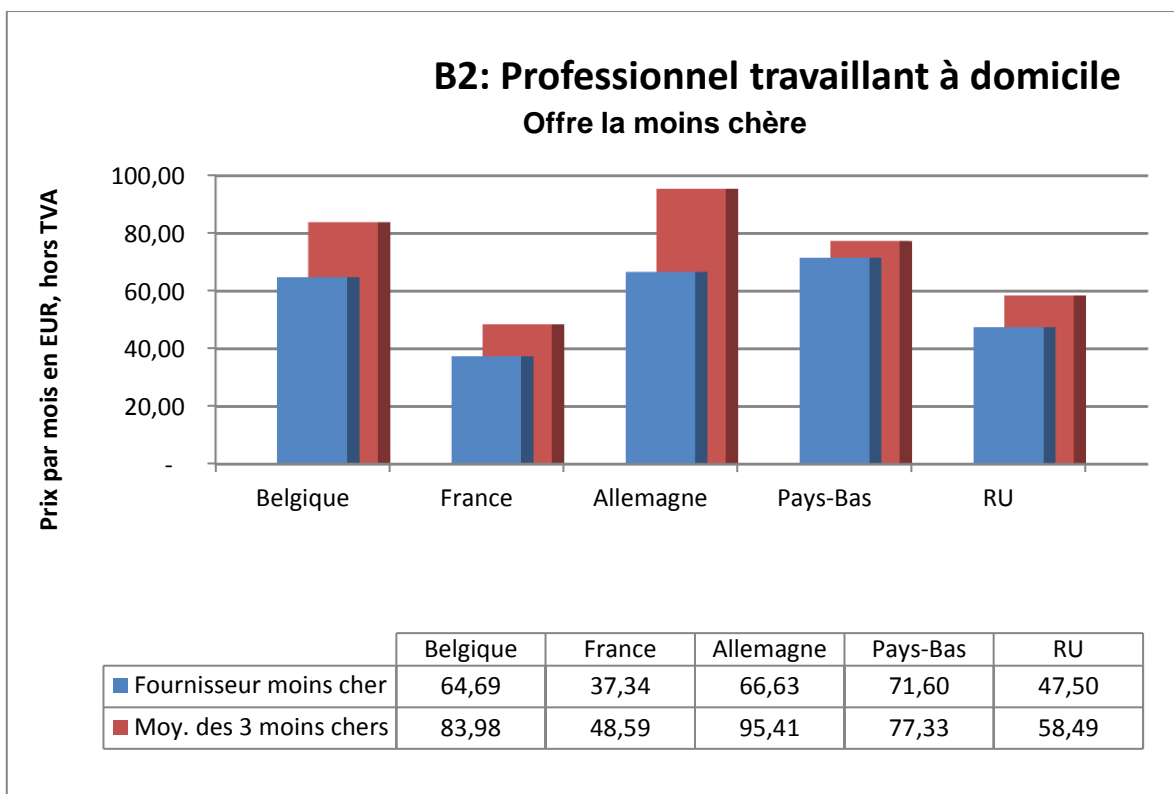
Ce type d'entreprises représente des professionnels travaillant essentiellement à domicile, par ex. un consultant travaillant depuis chez lui. Les besoins en communications du professionnel travaillant à domicile seront bien plus intensifs que ceux de l'entreprise individuelle locale, avec une part importante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

Type d'entreprises 2 : Professionnel travaillant à domicile				# d'utilisateurs de communications : 1		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	100	GB/mois	Vitesse minimale	15	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	1,6	GB/mois	Vitesse minimale	3	MB/s
Voix fixe, national	Moyenne nat	109	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix fixe, international	Moyenne	11	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix mobile, national	Faible	39	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, international	Faible	1	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Moyenne	0,8	GB/mois			

4.2.1 Offre globale la moins chère

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

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



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

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

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	64,69	65,12	64,69	83,98	92,22	83,98
France	72,34	37,34	37,34	97,33	48,59	48,59
Allemagne	97,89	66,63	66,63	107,57	95,41	95,41
Pays-Bas	72,11	71,60	71,60	100,83	77,33	77,33
RU	68,49	47,50	47,50	92,13	58,49	58,49

Pour le professionnel travaillant à domicile, sur la base de l'offre la moins chère, c'est la France qui a, de loin, les prix les plus concurrentiels. Le RU, le deuxième pays le moins cher, est plus de 10 euros plus cher, alors que les pays restants ont entre 27 et 34 euros de différence. Le multiplay représente généralement d'importantes économies pour cet utilisateur, jusqu'à 50% selon le pays, à l'exception de la Belgique, où le calcul pour le multiplay revient à moins d'un euro plus cher que celui pour les offres de service individuelles, et des Pays-Bas, où le multiplay est moins d'un euro moins cher.

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

4.2.2 Synthèse des classements

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

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

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

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

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

Les classements de la Belgique pour ce type d'entreprises sont meilleurs lorsque l'on considère uniquement les services individuels, à la fois pour le fournisseur le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, et la Belgique est le pays le moins cher des pays de l'étude pour ces deux types de calcul.

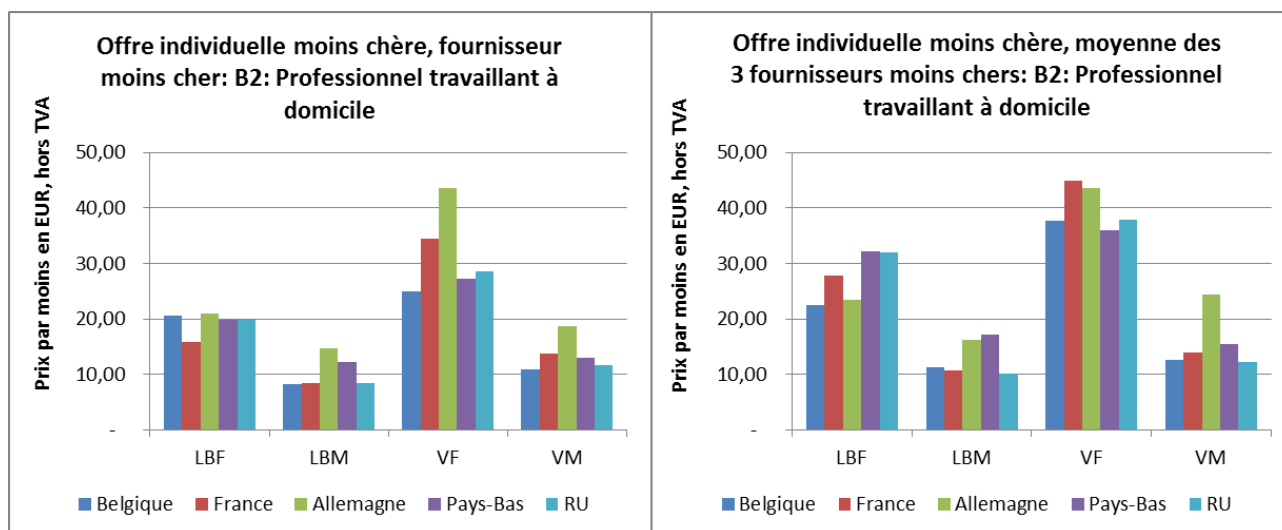
Lorsqu'on prend en considération les offres multiplay toutefois, la Belgique passe à la troisième ou à la quatrième place, selon le type de calcul. Le moins bon classement pour le multiplay en Belgique sur la base de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers s'explique en particulier par une offre multiplay relativement chère comprenant la large bande fixe. Comme en 2015, le résultat multiplay le moins cher ne comprend pas la large bande fixe, mais celle-ci est plutôt ajoutée comme service stand alone.

La France et le Royaume-Uni bénéficient tous les deux d'offres multiplay bon marché basées sur la large bande fixe. L'incorporation de la voix mobile dans les offres multiplay pour certains des fournisseurs français est particulièrement avantageuse pour le professionnel travaillant à domicile en France.

4.2.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

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

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



Pour le professionnel travaillant à domicile, la voix fixe représente une part très significative du coût. La voix fixe pour ce type d'entreprises est principalement centrée sur les appels locaux/nationaux, qui représentent deux tiers des appels globaux, tandis que les appels vers des appareils mobiles représentent presque un quart des appels. Pour l'offre individuelle la moins chère, les coûts de la large bande mobile, de la voix mobile et de la voix fixe pour la Belgique sont les moins chers des pays de l'étude, alors que la large bande fixe est à moins d'un euro de trois des autres pays (la France, le pays le moins cher, est un peu moins de 5 euros moins chère que la Belgique). Pour tous les services, les offres les moins chères de plusieurs pays sont fortement similaires.

Lorsque l'on considère la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique est soit le pays le moins cher soit à quelques euros du moins cher, pour chacun des quatre services, ce qui fait de la Belgique le pays le moins cher globalement sur la base du coût total.

4.3 Professionnel mobile 1

Ce type d'entreprises représente des professionnels travaillant principalement en déplacement, par ex. un plombier ou un entrepreneur. Les exigences de ce type d'entreprises en matière de communications sont bien davantage orientées vers les services mobiles, ce qui reflète le besoin de communications « en mouvement ». L'utilisation mobile

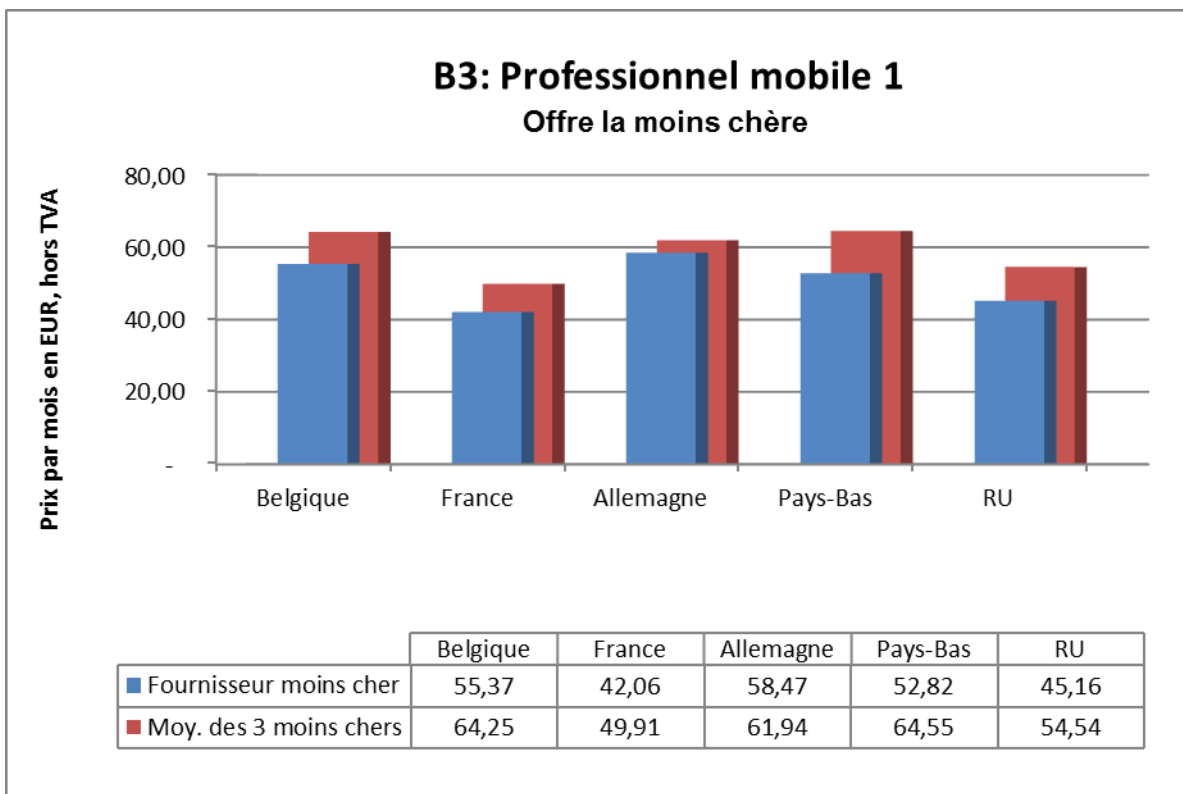
est relativement modeste étant donné que l'entreprise dépend peu des communications. Par exemple, l'utilisateur répond aux appels en étant en déplacement, mais peut également appeler des clients pour les prévenir d'un changement de planning. La large bande mobile est utilisée pour permettre des activités telles que la recherche de solutions et la commande de marchandises en étant chez le client. Ce type d'entreprises n'a pas besoin de la voix fixe ; une faible utilisation de la large bande fixe est toutefois requise pour permettre les recherches sur Internet pour l'entreprise, ainsi qu'une présence sur Internet. Le tableau ci-dessous résume l'utilisation des communications de ce type d'entreprises.

Type d'entreprises 3 : Professionnel mobile 1		# d'utilisateurs de communications :		1		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Faible	50	GB/mois	Vitesse minimale	10	MB/s
Large bande mobile	Élevée	4	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	0,8	GB/mois			

4.3.1 Offre globale la moins chère

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

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



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

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

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	55,37	73,46	55,37	64,25	91,97	64,25
France	44,97	42,06	42,06	59,72	49,91	49,91
Allemagne	61,94	58,47	58,47	72,54	61,94	61,94
Pays-Bas	52,82	58,28	52,82	73,46	64,55	64,55
RU	45,16	48,35	45,16	59,33	54,54	54,54

Un point intéressant à noter pour le professionnel mobile 1 (et un changement par rapport à 2015) est que le multiplay offre certaines économies par rapport à l'achat de services individuels, selon le pays et le type de calcul. La seule exception à ce niveau est la Belgique, où le multiplay est, de loin, l'option la plus chère, indépendamment du type de calcul.

En outre, alors que le service individuel est l'option la moins chère dans les autres pays de l'étude, le multiplay n'est pas significativement plus cher. De prime abord, ces résultats semblent contre-intuitifs, étant donné que les offres multiplay n'ont généralement pas été optimisées pour l'utilisation mobile, mais plutôt orientées vers les services fixes, généralement la large bande fixe et la voix fixe (et, pour les consommateurs, les services de télévision). Un changement s'opère toutefois, le mobile étant de plus en plus souvent ajouté aux offres conjointes, afin de fournir aux clients un ensemble plus complet de services.

Si l'on se base sur l'offre globale la moins chère des fournisseurs les moins chers, le professionnel mobile 1 paie un peu plus de € 13 de plus par mois en Belgique que dans le pays le moins cher, la France, et environ € 3 de moins que dans le pays le plus cher, l'Allemagne.

Lorsque l'on prend en compte la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, l'écart entre la Belgique et le pays le moins cher, la France à nouveau, est similaire : un peu plus de 14 euros. Toutefois, la Belgique est moins d'un euro moins chère que le pays le plus cher, les Pays-Bas.

4.3.2 Synthèse des classements

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

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

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

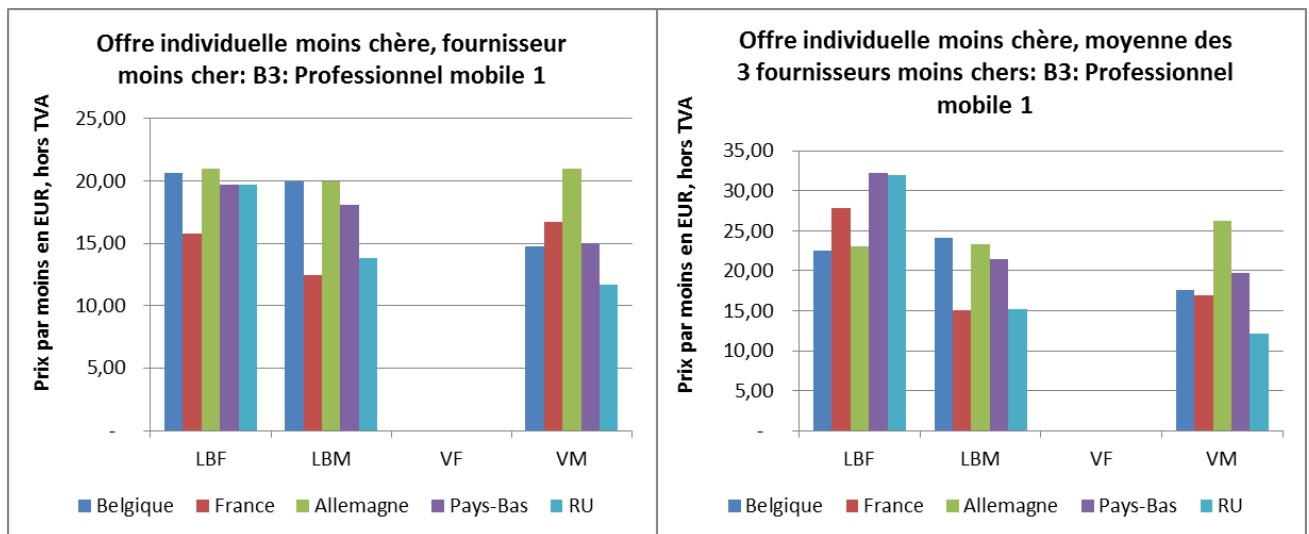
	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	4	5	4	3	5	4
France	1	1	1	2	1	1
Allemagne	5	4	5	4	3	3
Pays-Bas	3	3	3	5	4	5
RU	2	2	2	1	2	2

Le classement global de la Belgique pour les deux types de calcul (offre la moins chère et moyenne des trois fournisseurs les moins chers) est bas de par des offres multiplay et des offres de services individuelles toutes deux moins concurrentielles.

4.3.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

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

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



Même si cette entreprise est essentiellement mobile, la large bande fixe représente une part relativement importante du coût (entre un tiers et la moitié, selon le pays et si l'on considère l'offre la moins chère ou la moyenne des trois fournisseurs les moins chers). La voix mobile représente entre 20 et 37%, et la large bande mobile entre 26 et 38%. L'augmentation de l'utilisation de la large bande mobile et des données mobiles en 2016 a engendré une répartition bien plus égale des coûts entre les trois services utilisés par ce type d'entreprises.

Pour l'offre individuelle la moins chère, les coûts de la large bande fixe pour la Belgique sont à moins d'un euro de trois des autres pays (la France, le pays le moins cher, est un peu moins de 5 euros moins chère que la Belgique). Même si les coûts de la large bande mobile en Belgique sont plus élevés qu'ailleurs, ils sont à moins de 2 euros du troisième pays le moins cher pour la large bande mobile, les Pays-Bas. La voix mobile en Belgique est la deuxième moins chère, après le RU, à un peu plus de trois euros de différence.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, le coût de la large bande fixe s'améliore en Belgique par rapport aux autres pays, la Belgique étant le pays le moins cher, ce qui indique un ensemble plus concurrentiel d'offres de différents fournisseurs ; les coûts pour la voix mobile pour la Belgique sont dans la moyenne par rapport aux autres pays. La large bande mobile est la plus chère ; toutefois, elle est similaire aux Pays-Bas et à l'Allemagne (troisième et quatrième pays les moins chers).

4.4 Professionnel mobile 2

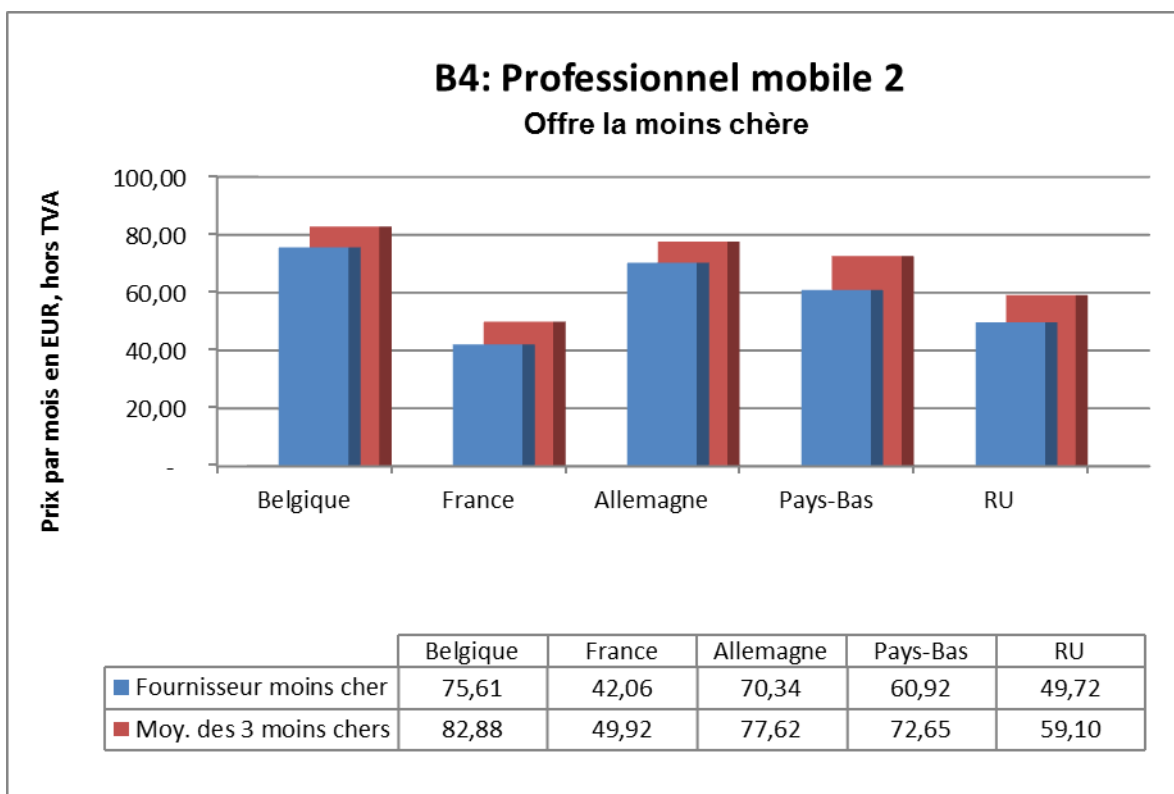
Ce type d'entreprises représente des professionnels travaillant principalement en déplacement, par ex. un représentant commercial. Les besoins en communications de ce type d'entreprises sont très mobiles et relativement importants, étant donné que le représentant commercial doit fréquemment communiquer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

<i>Type d'entreprises 4 : Professionnel mobile 2</i>				# d'utilisateurs de communications : 1		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Faible	50	GB/mois	Vitesse minimale	10	MB/s
Large bande mobile	Élevée	4	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	2,5	GB/mois			

4.4.1 Offre globale la moins chère

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

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



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

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

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	75,61	80,85	75,61	82,88	112,22	82,88
France	44,97	42,06	42,06	59,99	49,92	49,92
Allemagne	70,34	74,54	70,34	87,34	77,62	77,62
Pays-Bas	60,92	66,39	60,92	82,47	72,65	72,65
RU	49,72	52,90	49,72	66,64	59,10	59,10

Pour le service le moins cher, les services individuels sont généralement les moins chers (à l'exception de la France, où le multiplay est un peu moins de trois euros moins cher que les services individuels). Alors que les services individuels sont les moins chers, les économies varient entre 3 et 5,5 euros, soit jusqu'à 9%.

Pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les offres multiplay sont généralement moins chères que le service individuel et permettent des économies allant de 11 à 17%. L'exception est la Belgique, où les offres multiplay sont presque 32 euros (soit 38%) plus chères que les services individuels.

La Belgique est le pays le plus cher pour ce type d'entreprises, tant pour l'offre la moins chère que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, ce qui est dû au coût relativement élevé des services mobiles, qui occupent désormais une place considérable. Pour ce qui est de l'offre la moins chère, elle est plus de € 33 plus chère que dans le pays le moins cher, la France, pour des services comparables. De même, cela coûte € 33 de plus qu'en France lorsque l'on considère la moyenne des 3 fournisseurs les moins chers.

4.4.2 Synthèse des classements

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

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

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

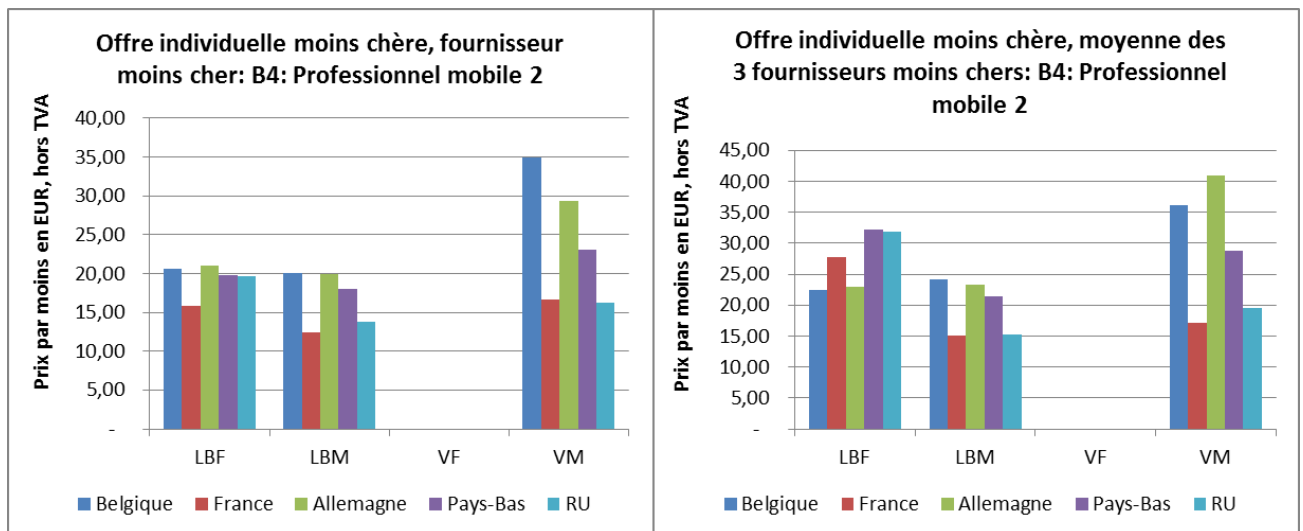
	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers		
	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère	Service individuel	Multiplay	Offre la moins chère
Belgique	5	5	5	4	5	5
France	1	1	1	1	1	1
Allemagne	4	4	4	5	4	4
Pays-Bas	3	3	3	3	3	3
RU	2	2	2	2	2	2

La Belgique se classe 5e pour les différents types de calcul, sauf pour la moyenne des 3 fournisseurs les moins chers sur la base des services individuels uniquement, où elle se classe 4e (l'Allemagne étant le pays le plus cher sur ce plan). Les pays les moins chers sont la France et le Royaume-Uni. Tous deux ont des marchés hautement concurrentiels pour les services mobiles, ce qui a fait baisser les prix dans ces pays ces dernières années.

4.4.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

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

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



Pour ce type d'entreprises, dont l'utilisation mobile est plus intensive, le coût des services mobiles est généralement prédominant, la voix mobile représentant entre un tiers et la moitié du coût global. Étant donné que les utilisateurs belges sont confrontés à des coûts relativement plus élevés à la fois pour la voix mobile et la large bande mobile, pour ce type d'utilisation, le résultat est que la Belgique figure parmi les pays de l'étude les plus chers. La large bande fixe est similaire à la plupart des autres pays pour l'offre individuelle la moins chère et est le pays le moins cher pour les calculs de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers ; toutefois, cette position plus concurrentielle ne contribue pas suffisamment au coût total pour contrer le coût élevé de la voix mobile et de la large bande mobile.

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

4.5 Point de vente

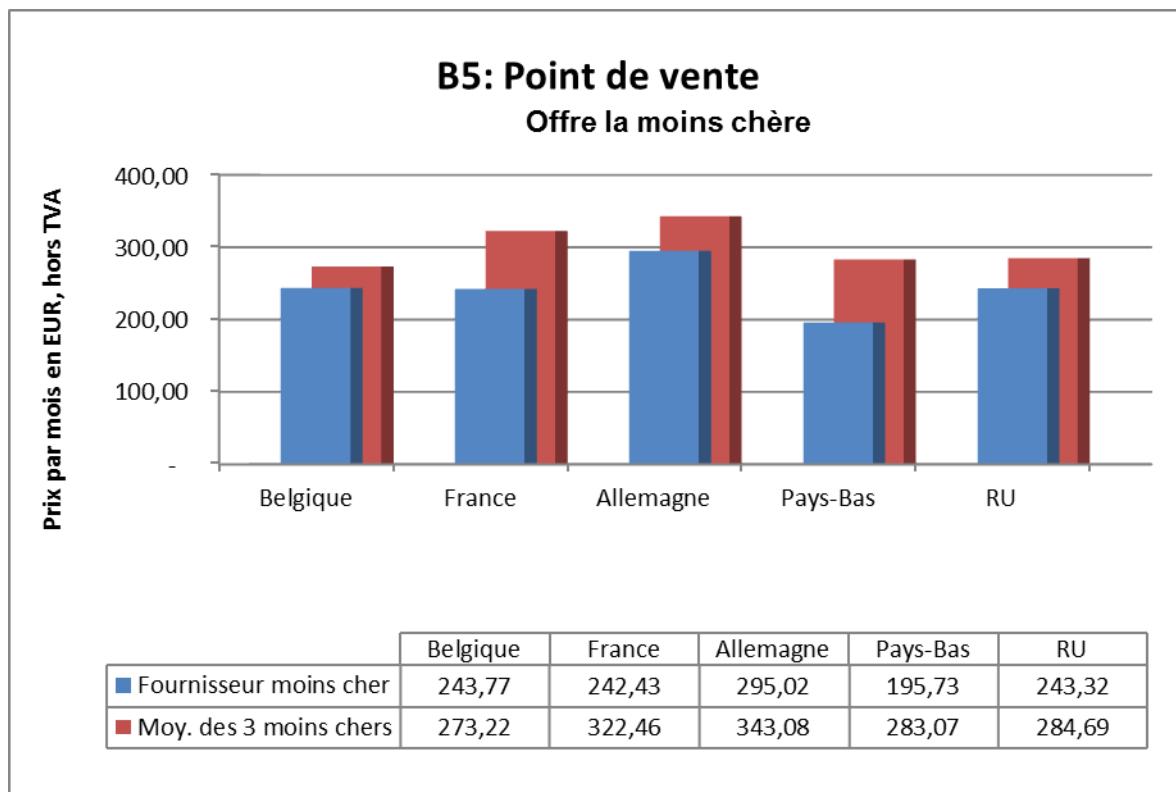
Ce type d'entreprises représente des points de vente comptant 5 utilisateurs dont les besoins de communications sont couverts à la fois par des services fixes et mobiles. Il convient de noter que ce type d'entreprises (ainsi que les trois suivants) peuvent compter plus d'employés que d'utilisateurs de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

<i>Type d'entreprises 5 : Point de vente</i>				# d'utilisateurs de communications :		5
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	100	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	1,6	GB/mois	Vitesse minimale	3	MB/s
Voix fixe, national	Moyenne loc	85	Appels/mois	Durée de l'appel	120	secondes
Voix fixe, international	Faible	5	Appels/mois	Durée de l'appel	120	secondes
Voix mobile, national	Moyenne	78	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, international	Faible	2	Appels/mois	Durée de l'appel	126	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Faible	0,2	GB/mois			

4.5.1 Offre individuelle la moins chère

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

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



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

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

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	243,77	273,22
France	242,43	322,46
Allemagne	295,02	343,08
Pays-Bas	195,73	283,07
RU	243,32	284,69

Pour ce qui est de l'offre la moins chère, le point de vente en Belgique est presque identique à la France et au RU en termes de coûts, avec moins de 2 euros de différence entre les trois pays. La Belgique est à peu près 25% (soit 48 euros) plus chère que les Pays-Bas (qui sont significativement moins chers que les autres pays, du fait d'un service VoIP particulièrement bon marché pour la voix fixe) et 18% moins chère que le pays le plus cher, l'Allemagne (soit environ 70 euros).

Pour la moyenne des trois opérateurs les moins chers, la Belgique est le pays le moins cher. Les Pays-Bas et le RU sont respectivement les deuxième et troisième pays les moins chers et sont 10 à 12 euros plus chers que la Belgique. L'Allemagne, le pays le plus cher, l'est de près de 70 euros.

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

4.5.2 Synthèse des classements

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

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

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

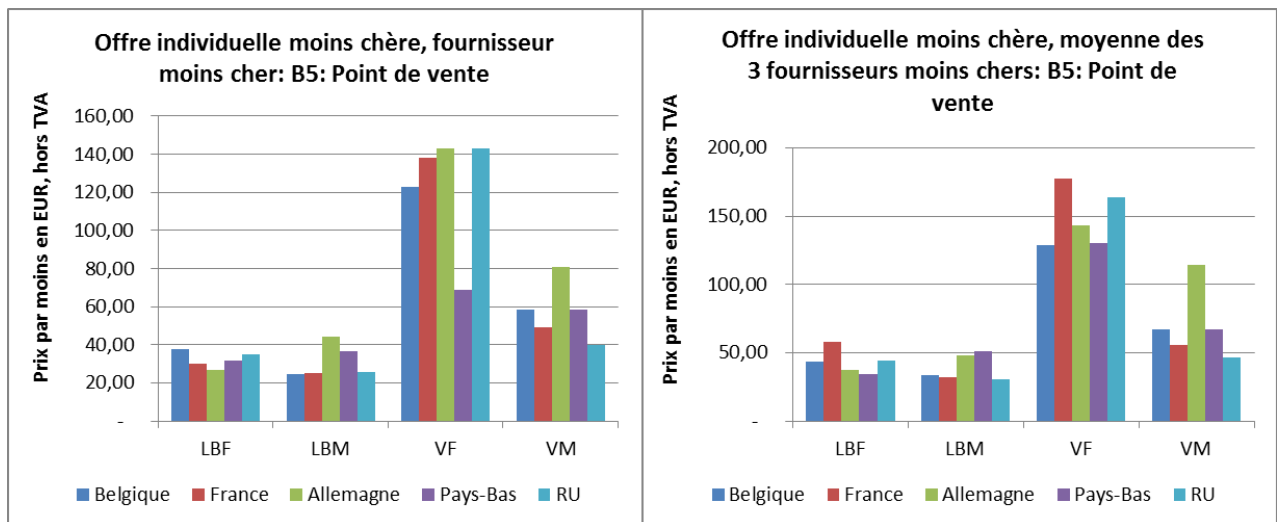
	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	4	1
France	2	4
Allemagne	5	5
Pays-Bas	1	2
RU	3	3

La Belgique se classe quatrième pour l'offre globale la moins chère et est le pays le moins cher pour les calculs de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Alors que le classement de la Belgique pour l'offre la moins chère est plutôt faible d'un premier abord, il est important de noter que les coûts aux Pays-Bas sont faibles du fait d'un service VoIP particulièrement concurrentiel, alors que les coûts pour la Belgique, la France et le RU sont à 2 euros d'écart les uns des autres.

4.5.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

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

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



Pour ce type d'entreprises, les coûts de la voix fixe représentent la majeure partie de l'ensemble des coûts des télécommunications, s'élevant jusqu'à 60% du coût total, selon le pays et le type de calcul. Il est important de noter que bien que les exigences d'utilisation soient moyennes pour les différents services, les coûts combinés fixes et variables liés à la voix fixe entraînent des coûts beaucoup plus élevés que les autres services.

Les fournisseurs belges ont des offres concurrentielles pour les utilisateurs professionnels pour la plupart des services. Pour la voix fixe, qui représente le coût principal pour cette entreprise, la Belgique est le deuxième pays le moins cher après les Pays-Bas lorsque l'on considère l'offre individuelle la moins chère, et est le pays le moins cher pour le calcul de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Les coûts de large bande mobile, représentant jusqu'à 20% du coût total, sont également concurrentiels en Belgique, qui est le pays le moins cher pour le calcul de l'offre individuelle la moins chère, et sont de moins de 4 euros plus élevés que dans le pays le moins cher, le RU, lorsque l'on considère la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. La voix mobile est plus dans la moyenne en termes de coûts, comme la large bande fixe ; toutefois, l'utilisation proportionnellement plus faible de ces services implique que l'impact global sur le coût total est réduit.

Un point à noter est la tarification de la large bande fixe en France. La France jouit d'une tarification de la large bande fixe résidentielle particulièrement concurrentielle, qui peut être utilisée par les types d'entreprises 1 à 4. Pour les entreprises comptant plusieurs utilisateurs toutefois, des services large bande fixe professionnels sont nécessaires et ceux-ci sont généralement très chers en France. En 2016, bien que la plupart des services disponibles soient toujours relativement chers, un fournisseur a introduit un service large bande bon marché pour les utilisateurs professionnels, ce qui a réduit l'ensemble des coûts pour la large bande fixe en France. Il s'agit d'une tendance que l'on peut observer pour les types d'entreprises 5 à 8.

4.6 Société commerciale locale

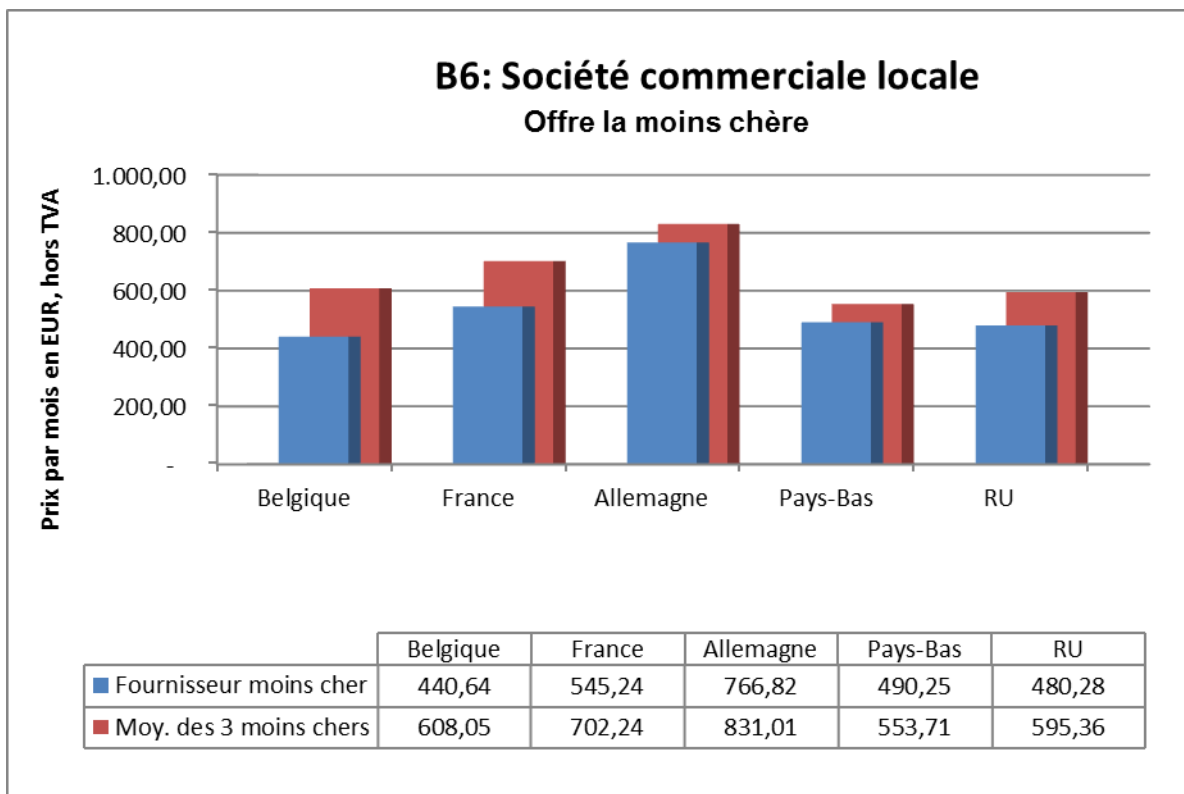
Ce type d'entreprises représente des sociétés commerciales comptant 10 utilisateurs, actives depuis un lieu fixe, avec de nombreux contacts nationaux et internationaux. Pour ce type d'entreprises, l'utilisation de la large bande fixe est relativement élevée, afin de permettre les communications via e-mail,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

Type d'entreprises 6 : Société commerciale locale				# d'utilisateurs de communications : 10		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	100	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Moyenne	1,6	GB/mois	Vitesse minimale	3	MB/s
Voix fixe, national	Élevée nat	157	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix fixe, international	Élevée	23	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix mobile, national	Faible	29	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, international	Faible	1	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, messages	Faible	25	SMS/mois			
Voix mobile, données	Moyenne	0,8	GB/mois			

4.6.1 Offre individuelle la moins chère

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

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



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

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

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	440,64	608,05
France	545,24	702,24
Allemagne	766,82	831,01
Pays-Bas	490,25	553,71
RU	480,28	595,36

Lorsque l'on considère l'offre la moins chère, la Belgique est le pays le moins cher des pays de l'étude, alors que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, elle occupe la troisième place, après les Pays-Bas et le RU, tout en étant relativement proche du RU au niveau des coûts. L'Allemagne est le pays le plus cher, quel que soit le type de calcul.

Pour la société commerciale locale, c'est en Belgique que la différence entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers est la plus grande, 168 euros, et cette différence est due en majeure partie à la voix fixe, pour laquelle il existe une offre très concurrentielle pour l'offre globale la moins chère. La différence de coûts pour la large bande mobile est également élevée en termes de pourcentage, même si cela a un impact moins considérable étant donné que la large bande mobile est une part relativement faible du coût total.

La différence entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers est la plus marquée en Belgique et en France. Au RU aussi, la variation est assez importante. Pour l'Allemagne et les Pays-Bas, la différence de coûts entre les deux types de calcul est juste en-dessous de 65 euros dans chaque pays, ce qui laisse entendre que les prix des fournisseurs sont bien plus étroitement alignés.

4.6.2 Synthèse des classements

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

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

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

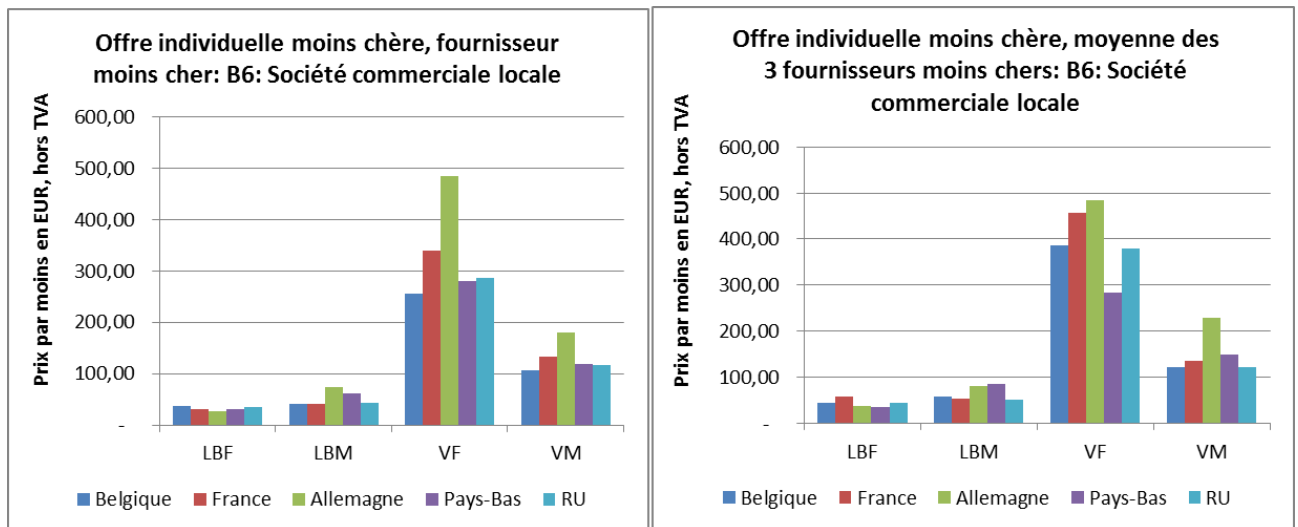
	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	1	3
France	4	4
Allemagne	5	5
Pays-Bas	3	1
RU	2	2

Comme déjà noté, la Belgique se classe à la première position pour l'offre globale la moins chère et à la troisième position pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Les Pays-Bas sont le pays le moins cher lorsque l'on considère les calculs de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. L'Allemagne est le pays le plus cher en général pour cette entreprise aux utilisateurs multiples.

4.6.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

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

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



Comme le montrent les graphiques ci-dessus, la voix fixe est le coût principal pour ce type d'entreprises et représente jusqu'à deux tiers du coût total. Contrairement au point de vente, les appels internationaux occupent une place plus importante, en plus des appels nationaux élevés, afin de subvenir aux besoins de l'entreprise. La disponibilité d'une offre de voix bon marché en Belgique, permettant à la fois des appels nationaux et internationaux, fait que la Belgique a l'offre de voix fixe la moins chère (sur la base de l'offre individuelle la moins chère). Associé à sa position concurrentielle pour les autres services utilisés par cette entreprise, cela donne un résultat global bon marché pour la Belgique pour ce type de calcul. En prenant en considération les résultats pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les coûts pour la voix fixe en Belgique sont comparativement plus élevés et sa position concurrentielle globale est réduite.

4.7 Entreprise de production locale

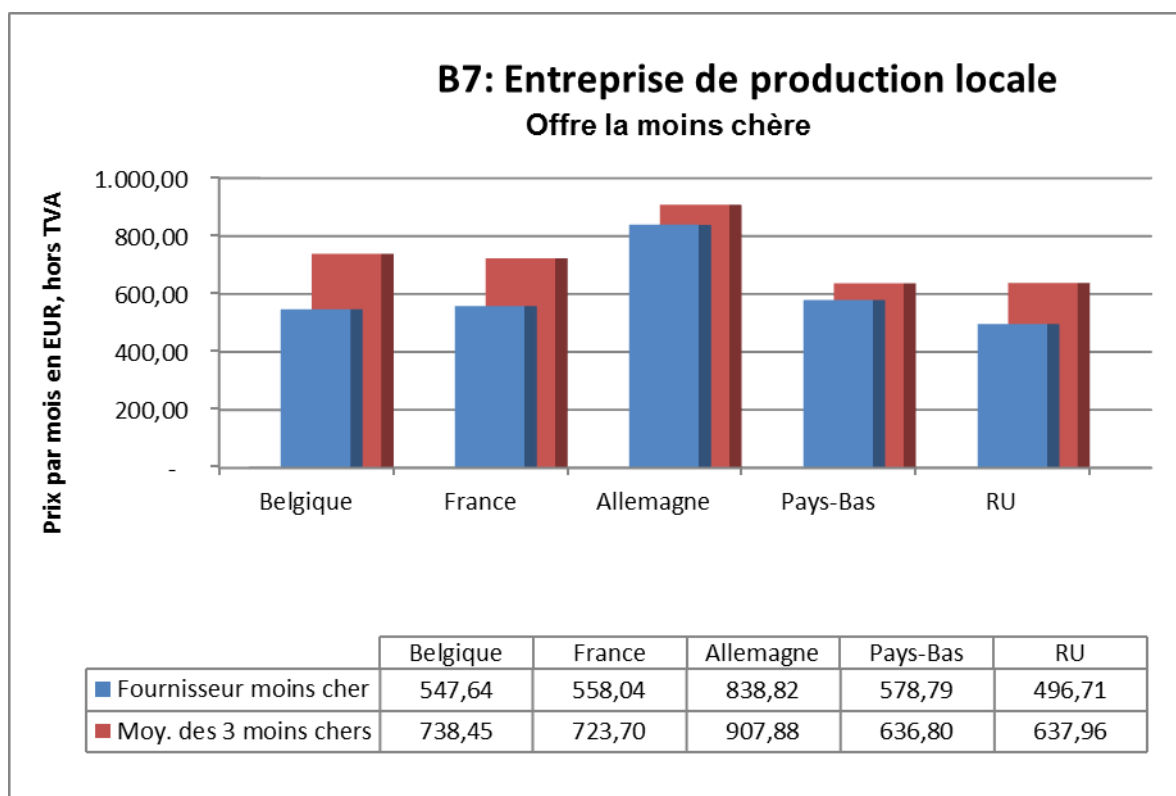
Ce type d'entreprises représente des entreprises de production qui comptent 10 utilisateurs ayant surtout des exigences en matière de connexion locale. La nature de ce type d'entreprises implique une forte utilisation de la voix fixe pour les communications locales, ainsi qu'une utilisation assez intensive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

Type d'entreprises 7 : Entreprise de production locale				# d'utilisateurs de communications : 10		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne	100	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Faible	0,3	GB/mois	Vitesse minimale	1	MB/s
Voix fixe, national	Élevée loc	171	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix fixe, international	Faible	9	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix mobile, national	Moyenne	78	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, international	Faible	2	Appels/mois	Durée de l'appel	108	secondes
Voix mobile, messages	Moyenne	60	SMS/mois			
Voix mobile, données	Élevée	2,5	GB/mois			

4.7.1 Offre individuelle la moins chère

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

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



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

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

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	547,64	738,45
France	558,04	723,70
Allemagne	838,82	907,88
Pays-Bas	578,79	636,80
RU	496,71	637,96

Lorsque l'on considère les offres du ou des fournisseur(s) le(s) moins cher(s), les coûts pour une entreprise de production locale belge soutiennent positivement la comparaison aux autres pays de l'étude, avec des coûts s'élevant à un peu plus de € 50/mois, soit un peu plus de 10% plus chers que dans le pays le moins cher, le RU. L'Allemagne, le pays le plus cher, est € 291 plus chère par mois que la Belgique.

Lorsque l'on considère la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les coûts deviennent comparativement plus élevés pour la Belgique, et environ 16% plus élevés qu'aux Pays-Bas (pays le moins cher). L'Allemagne, une fois de plus pays le plus cher, est 169 euros, ou 23%, plus chère que la Belgique.

4.7.2 Synthèse des classements

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

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

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

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

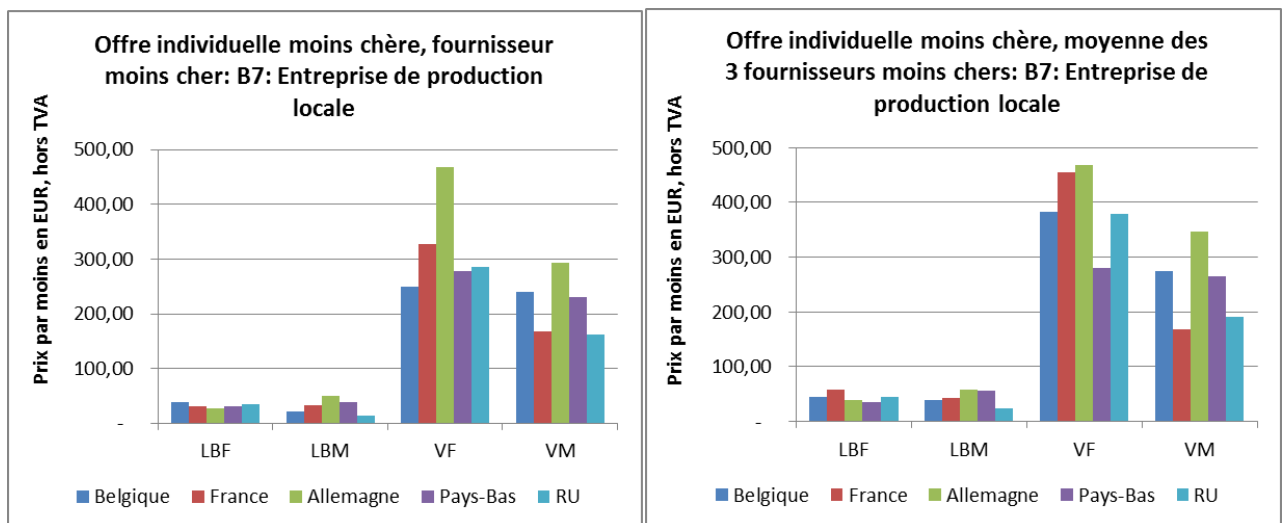
La Belgique se classe deuxième, après le RU, pour l'offre la moins chère et quatrième pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Les Pays-Bas, souvent l'un des pays les plus chers pour les entreprises ne comptant qu'un utilisateur (types d'entreprises 1-4), sont, comme pour la société commerciale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

L'entreprise de production locale se classe 2e en Belgique pour l'offre globale la moins chère et 4e pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Comme pour la société commerciale locale, c'est en Belgique que la différence entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers est la plus importante. Là aussi, cette variation s'explique en grande partie par un écart important des prix pour la voix fixe entre les fournisseurs. La variation des coûts pour la large bande mobile est en réalité bien plus importante que celle de la voix fixe en termes de pourcentage ; toutefois, par rapport au coût total, cette différence est bien plus petite.

4.7.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

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

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



La voix fixe et, dans une moindre mesure, la voix mobile sont les principaux services en termes de coûts pour ce type d'entreprises puisqu'elles représentent environ 90% de l'ensemble des coûts. Comme pour les autres entreprises comptant des utilisateurs multiples, la voix fixe représente la majeure partie des coûts. Pour le service individuel le moins cher, la Belgique a les coûts de voix fixe les moins chers, alors qu'elle se trouve en milieu de classement lorsque l'on considère la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Les coûts de voix mobile pour les deux types de calcul se classent entre le milieu et le haut du classement par rapport aux autres pays.

4.8 Entreprise de services locale

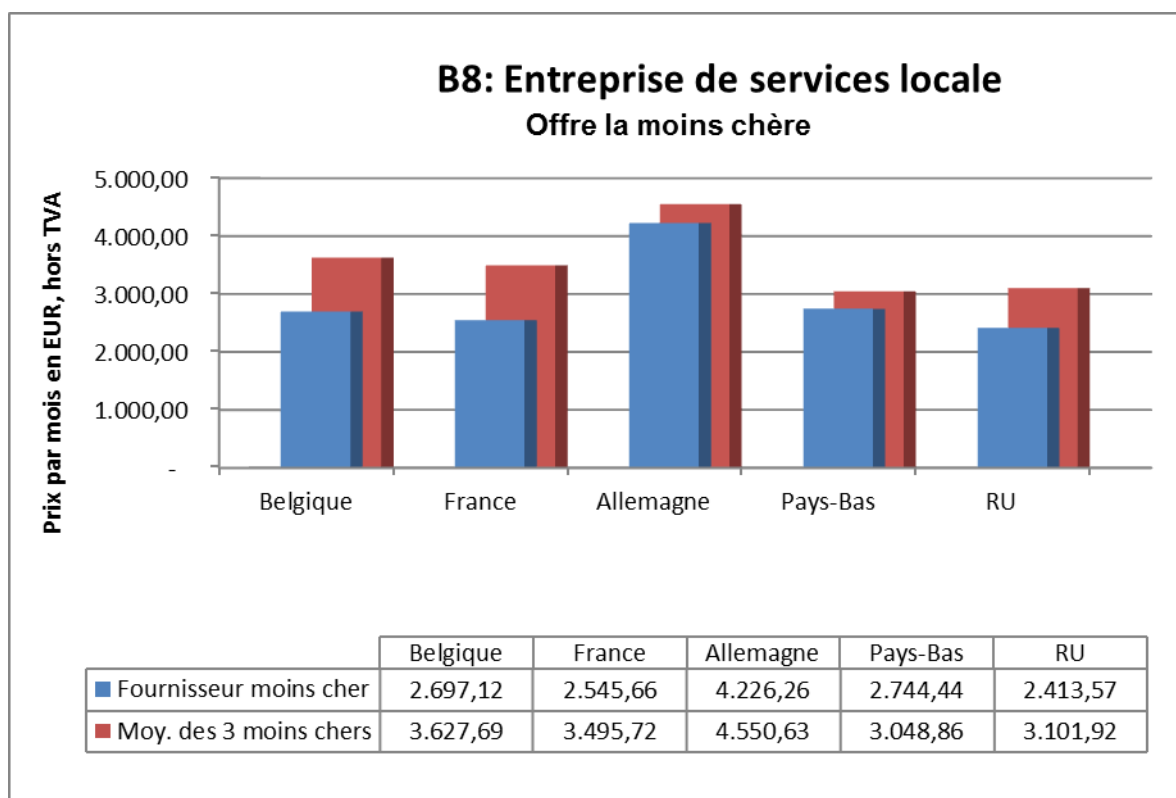
Ce type d'entreprises représente des entreprises de services locales comptant 50 utilisateurs qui travaillent tant en déplacement qu'au bureau et qui ont surtout des exigences en matière de connexion locale. Pour ce type d'entreprises, tant les communications fixes que les communications mobiles sont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

Type d'entreprises 8 : Entreprise de services locale				# d'utilisateurs de communications : 50		
	Niveau d'utilisation	Valeur		Informations complémentaires		
Large bande fixe	Moyenne x3	100	GB/mois	Vitesse minimale	30	MB/s
Large bande mobile	Faible	0,3	GB/mois	Vitesse minimale	1	MB/s
Voix fixe, national	Élevée loc	157	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix fixe, international	Élevée	23	Appels/mois	Durée de l'appel	240	secondes
Voix mobile, national	Moyenne	78	Appels/mois	Durée de l'appel	138	secondes
Voix mobile, international	Faible	2	Appels/mois	Durée de l'appel	138	secondes
Voix mobile, messages	Moyenne	60	SMS/mois			
Voix mobile, données	Élevée	2,5	GB/mois			

4.8.1 Offre individuelle la moins chère

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

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



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

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

	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	2.697,12	3.627,69
France	2.545,66	3.495,72
Allemagne	4.226,26	4.550,63
Pays-Bas	2.744,44	3.048,86
RU	2.413,57	3.101,92

Une entreprise de services locale en Belgique paiera environ € 280 par mois (soit 12%) de plus qu'une entreprise similaire au RU (le pays le moins cher) si l'on se base sur l'offre la moins chère disponible dans chaque pays, et paiera environ € 1530 par mois (soit 36%) de moins qu'une entreprise en Allemagne (pays le plus cher).

Si l'on examine les calculs de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers en Belgique, le résultat est 35% plus cher que l'offre globale la moins chère, ce qui indique une différence de prix significative entre les fournisseurs belges. La variation pour la France et le RU est similaire, à 37% et 29% respectivement. L'Allemagne et les Pays-Bas sont bien plus bas, à 8% et 11% respectivement, ce qui laisse entendre que les prix sur ces marchés pour ce type d'entreprises sont bien plus étroitement alignés.

4.8.2 Synthèse des classements

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

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

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

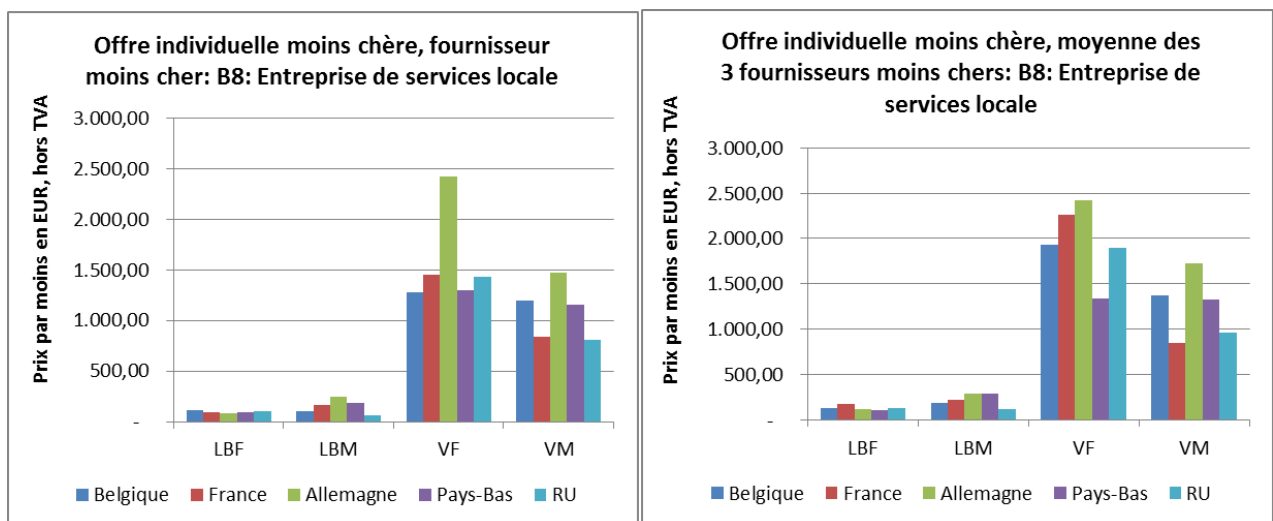
	Fournisseur le moins cher	Moyenne des 3 moins chers
Belgique	3	4
France	2	3
Allemagne	5	5
Pays-Bas	4	1
RU	1	2

La Belgique se classe à la troisième ou à la quatrième position pour l'entreprise de services locale. Pour l'offre la moins chère, le RU se classe à la première position, alors que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, cette place est occupée par les Pays-Bas. L'Allemagne est le pays le plus cher, quel que soit le type de calcul.

4.8.3 Offres individuelles les moins chères, détaillées par service

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

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



Les coûts de la voix fixe et mobile sont dominants pour ce type d'entreprises en raison du niveau d'utilisation élevé de ces services. Bien que l'utilisation de la large bande soit élevée (ce type d'entreprises nécessite 3 lignes large bande fixe), son coût est très bas par rapport aux services de voix. La voix fixe représente jusqu'à 65% du coût global pour ce type d'entreprises, selon le pays et le type de calcul, tandis que la voix mobile représente jusqu'à 45% du coût global.

Comme pour la société commerciale locale (type d'entreprises 6), les coûts de la voix fixe sont particulièrement concurrentiels pour l'offre la moins chère même si l'utilisation de la voix fixe internationale est élevée, conséquence de la disponibilité d'une option de voix internationale bon marché. Lorsque l'on considère la moyenne des trois offres les moins chères, la Belgique occupe le milieu du classement. De la même façon, les coûts pour les autres services en Belgique sont moyens pour ce type d'entreprises.

5 Évolution des coûts des télécommunications depuis 2015

Cette section examine la manière dont les coûts des télécommunications par type d'entreprises ont évolué dans chacun des pays de l'étude depuis 2015, sur la base des offres disponibles sur le marché des télécommunications.

Pour la plupart des pays de l'étude, les données tarifaires ont été collectées dans une même devise, il n'est donc pas nécessaire de prendre en compte les fluctuations des taux de change. Étant donné que les résultats pour le Royaume-Uni, initialement exprimés en livres sterling, ont été convertis en euros afin de s'assurer de leur cohérence, et que tous les changements concernent uniquement des variations de prix, le taux de change utilisé dans l'étude de 2016 a également été appliqué rétrospectivement aux résultats de 2015⁸.

De plus, les changements concernant l'utilisation des données mobiles et de la large bande mobile, décrits à la section 3.1.1, ont également été appliqués rétrospectivement aux paniers de 2015, de manière à ce que la comparaison annuelle soit basée sur des paniers identiques.

Les graphiques des sous-sections ci-après montrent, pour chaque type d'entreprises, l'évolution des prix de 2015 à 2016.

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

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

Chaque graphique indique également l'évolution du classement de la Belgique entre 2015 et 2016. Il est utile de garder à l'esprit que la position de la Belgique dans le classement n'est pas seulement influencée par les variations de prix en Belgique, mais aussi par l'évolution des prix dans les autres pays. En outre, le classement n'indique pas de différences au niveau du coût absolu, ce qu'il faut particulièrement garder à l'esprit. Une petite différence entre le pays le moins cher et le pays le plus cher laisse entendre que les pays sont globalement équivalents en termes de coût absolu ; toutefois, ce fait serait masqué par les classements.

En outre, il est important de rappeler que les variations de coûts peuvent être causées par l'introduction de nouveaux tarifs ou la suppression de tarifs existants, ainsi que par des modifications d'éléments ou de propriétés d'un tarif. Par exemple, le fait d'enlever un tarif d'une gamme tarifaire peut avoir pour résultat qu'une offre jusque là plus chère, du même fournisseur ou non, devienne la moins chère. De même, une modification de la vitesse de

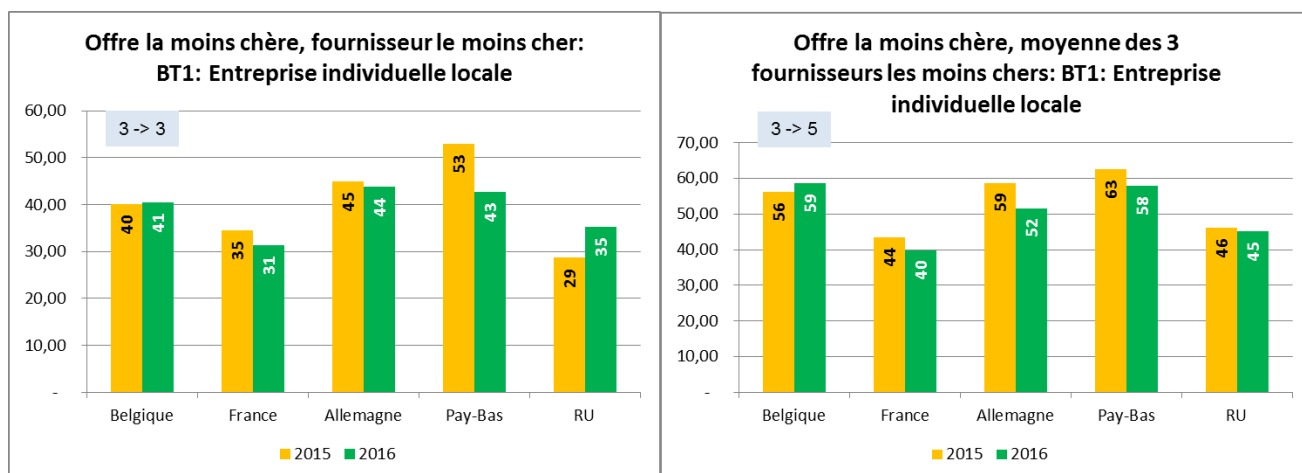
⁸ Depuis la dernière étude, le taux de change EUR/GBP est passé de 1,38 à 1,27. Alors que cela n'impacte pas la série chronologique présentée dans ce rapport (étant donné que le taux de change pour 2016 a également été appliqué pour 2015), si le rapport de 2016 est comparé à celui de 2015, l'évolution du taux de change fera apparaître les résultats du RU comme s'ils avaient diminué d'environ 9% (en plus de tout autre changement aux coûts réels).

téléchargement (dans le cas de la large bande fixe) sans variation de prix correspondante peut faire en sorte que l'offre proposant une vitesse plus élevée réponde désormais aux exigences d'un type d'entreprises auxquelles elle ne répondait pas auparavant, éventuellement à un coût moindre que la sélection précédente.

5.1 Entreprise individuelle locale

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

Figure 34: Évolution des prix, entreprise individuelle locale



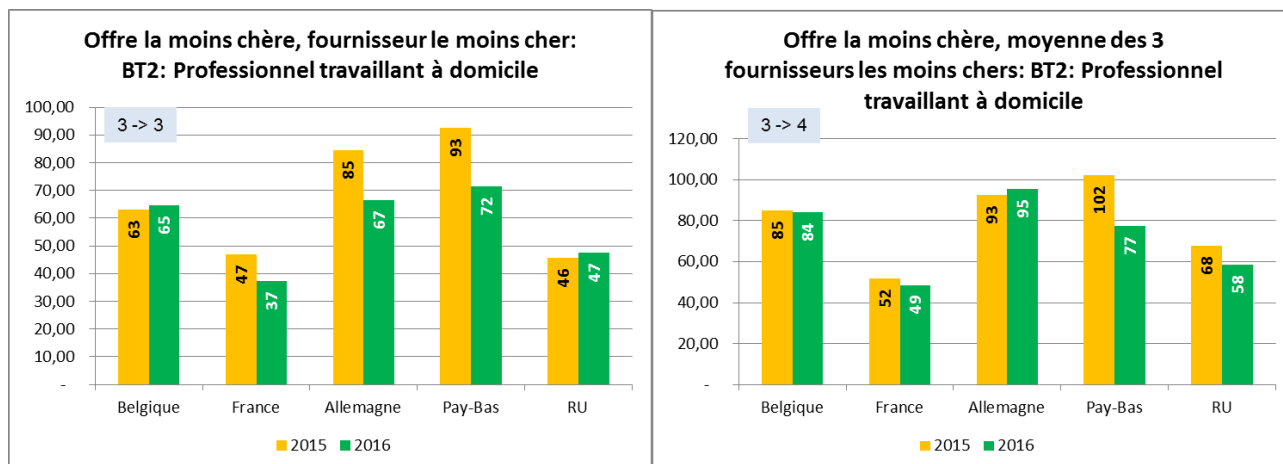
Pour l'offre globale la moins chère du fournisseur le moins cher, les coûts pour l'entreprise individuelle locale n'ont augmenté que très légèrement depuis 2015 en Belgique et s'alignent globalement sur ceux de l'année passée. À l'exception du RU (où les coûts ont également augmenté), les coûts dans les autres pays ont diminué. Ces petits changements ne suffisent toutefois pas à modifier le classement du troisième pays le moins cher.

Pour la moyenne des trois offres les moins chères, une fois de plus, les coûts ont légèrement augmenté. Pour les autres pays, la plus grande chute a été observée en Allemagne, où une modification sous-jacente au niveau des offres conjointes a influencé le coût pour l'Allemagne. Avec des changements relativement mineurs dans les autres pays, cela suffit pour influencer le classement global et la Belgique se classe à présent cinquième. La différence entre la Belgique et les Pays-Bas, quatrième dans le classement, est négligeable.

5.2 Professionnel travaillant à domicile

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

Figure 35: Évolution des prix, professionnel travaillant à domicile



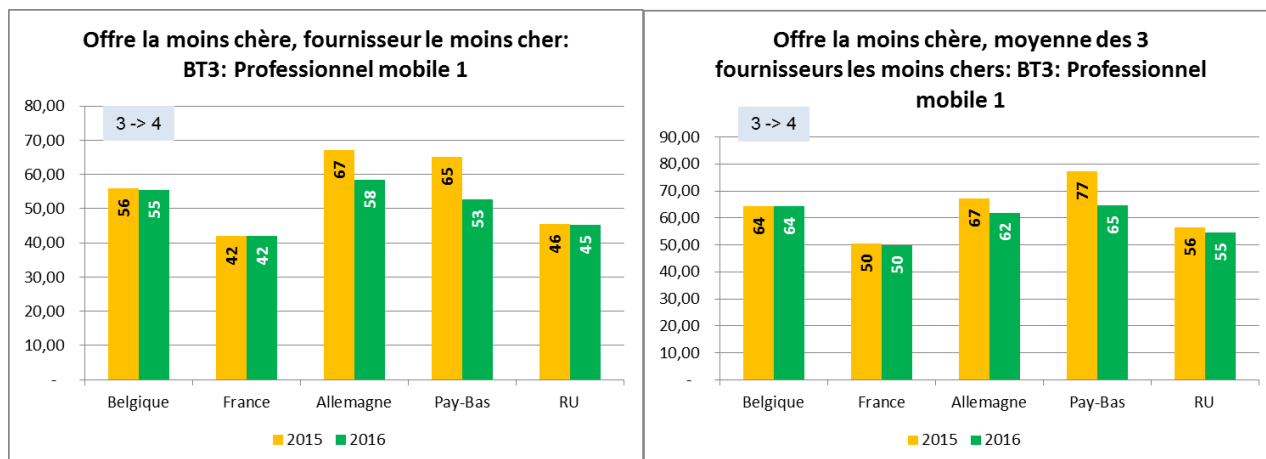
Pour l'offre globale la moins chère du fournisseur le moins cher, les coûts pour le professionnel travaillant à domicile en Belgique sont restés presque stationnaires depuis 2015 (seules des augmentations mineures ont été observées), même s'il y a eu certains changements pour les offres multiplay, qui ont fait en sorte que les services individuels sont devenus légèrement moins chers que le multiplay. Alors que le classement de la Belgique reste inchangé, des changements plus considérables dans d'autres pays impliquent que sa position en matière de coûts par rapport aux autres pays de l'étude change bel et bien. Ce sont les coûts pour la France, l'Allemagne et les Pays-Bas qui ont diminué le plus, et ce en raison d'une combinaison d'augmentations et de diminutions pour les différents services. En Allemagne par exemple, les coûts de la voix mobile et de la large bande fixe ont tous les deux chuté alors que les coûts de la voix fixe et de la large bande mobile ont quant à eux augmenté. Les Pays-Bas ont observé des diminutions pour tous les services.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, le classement de la Belgique est passé de la troisième à la quatrième place. Ce changement est dû à une réduction des coûts aux Pays-Bas, principalement du fait de modifications au niveau des offres (multiplay) large bande, les tarifs promotionnels étant devenus le prix de l'offre standard. Les Pays-Bas ont également observé une consolidation des fournisseurs, ce qui a engendré une révision des offres fixes.

5.3 Professionnel mobile 1

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

Figure 36: Évolution des prix, professionnel mobile 1



Pour l'offre globale la moins chère du fournisseur le moins cher, le classement du professionnel mobile 1 est passé de la troisième à la quatrième place. Les coûts pour la Belgique ont légèrement diminué, du fait des réductions au niveau de la voix mobile (sur la base des offres de services individuelles), toutefois c'est la réduction plus importante observée aux Pays-Bas, où les trois services utilisés par ce type d'entreprises ont diminué, plus particulièrement la large bande mobile et la voix mobile, qui a influencé le classement.

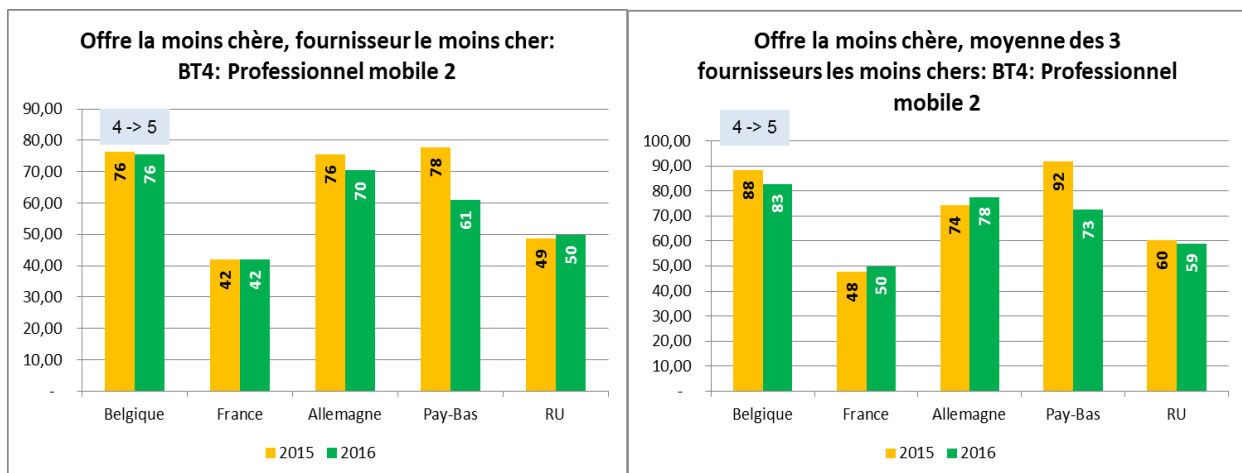
Pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, les diminutions les plus importantes ont été observées en Allemagne et aux Pays-Bas, et c'est la réduction en Allemagne qui est à la base du moins bon classement de la Belgique, même si la Belgique, l'Allemagne et les Pays-Bas n'ont que quelques euros de différence en termes de coûts.

Pour les deux types de calcul, les coûts des cinq pays de l'étude sont bien plus alignés qu'en 2015.

5.4 Professionnel mobile 2

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

Figure 37: Évolution des prix, professionnel mobile 2



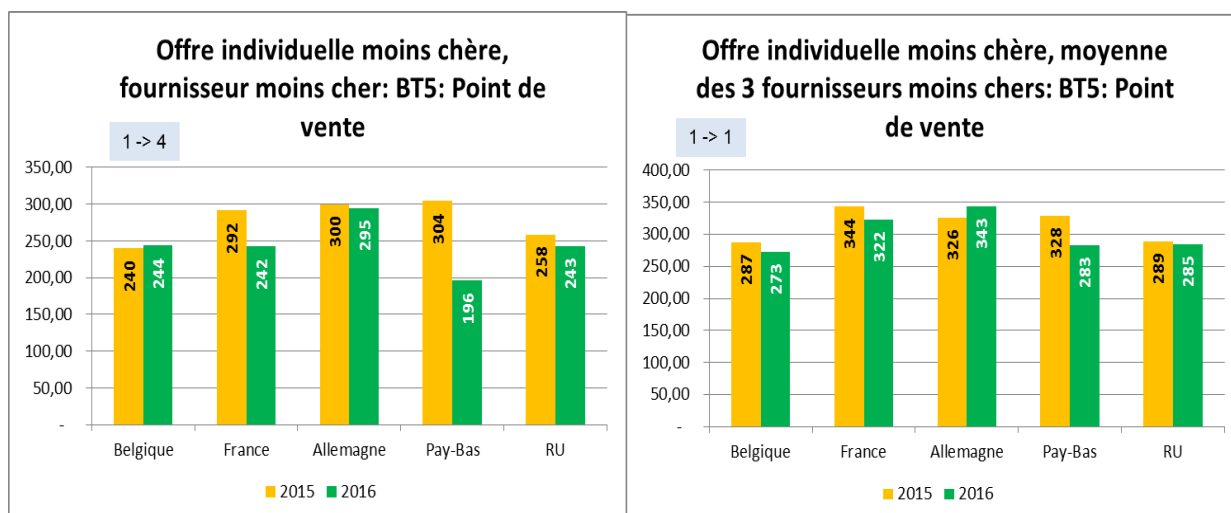
Pour l'offre globale la moins chère du fournisseur le moins cher, la position relative de la Belgique s'est dégradée, bien que les coûts pour la Belgique soient globalement les mêmes. Comme pour le professionnel mobile 1, ce changement a été le résultat d'une diminution des coûts dans les autres pays, plus particulièrement pour les services mobiles. Les coûts des données mobiles en Belgique ont toujours été élevés et ces coûts n'ont pas du tout diminué, contrairement aux autres pays.

Pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, offre globale la moins chère, l'ensemble des coûts absolus pour la Belgique a légèrement diminué du fait d'une diminution relativement importante des coûts mobiles pour un fournisseur. Malgré cette réduction, elle a tout de même perdu une place dans le classement, de la quatrième à la cinquième place, du fait d'une réduction des coûts bien plus importante aux Pays-Bas, en raison de la consolidation de fournisseurs et des changements correspondants au niveau des gammes et des prix. Les coûts en France, en Allemagne et au RU ont légèrement augmenté, bien qu'ils soient toujours inférieurs à la Belgique.

5.5 Point de vente

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

Figure 38: Évolution des prix, point de vente



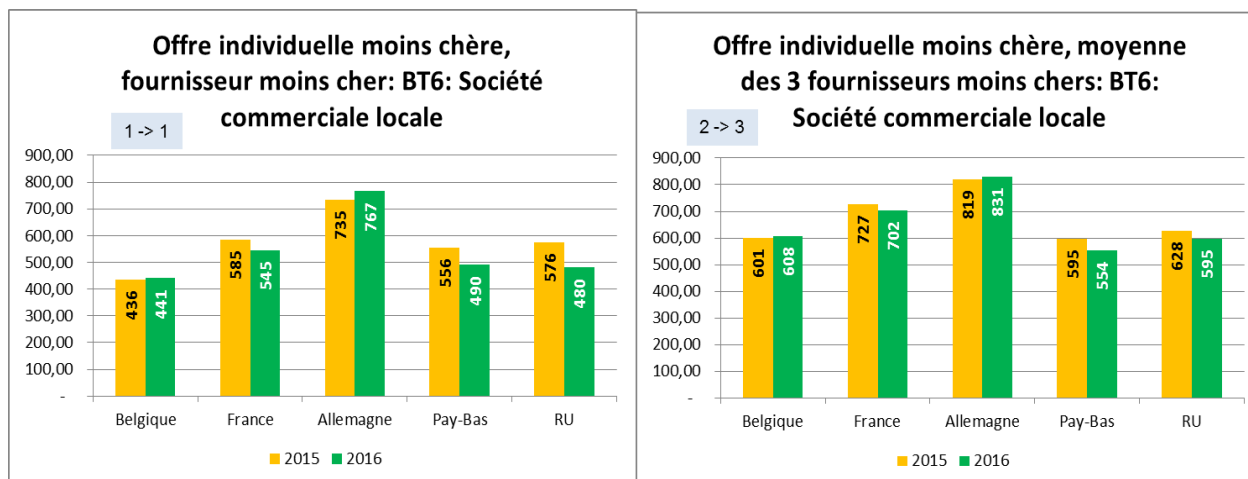
Pour l'offre la moins chère du fournisseur le moins cher, la Belgique est passée de la première place (pays le moins cher) à la quatrième (deuxième pays le plus cher). Alors que ce changement peut sembler spectaculaire, il est important d'envisager la situation dans son ensemble. Il y a eu des réductions dans tous les pays, plus particulièrement en France et aux Pays-Bas. Aux Pays-Bas, cette réduction est due principalement à l'introduction d'une offre VoIP professionnelle bon marché, alors que la réduction en France est due à l'introduction d'un service large bande professionnel bien moins cher que ce qui était disponible auparavant. Même si le classement de la Belgique semble assez mauvais, il n'y a en réalité qu'un peu plus d'un euro de différence entre le RU, le deuxième pays le moins cher, et la Belgique.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique a maintenu sa position de pays le moins cher de l'étude. Dans les autres pays, les changements principaux sont à nouveau à observer en France et aux Pays-Bas. Ces changements sont dus à l'inclusion de la large bande professionnelle bon marché en France et à l'inclusion du service VoIP professionnel aux Pays-Bas, déjà mentionnée ; toutefois, comme les résultats prennent en compte jusqu'à trois fournisseurs, les réductions dans ces pays pour ce type de calcul ont été moins dramatiques que celles de l'offre la moins chère.

5.6 Société commerciale locale

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

Figure 39: Évolution des prix, société commerciale locale



Pour ce qui est de l'offre la moins chère du fournisseur le moins cher, la Belgique a maintenu sa position de pays le moins cher du classement. Les coûts de tous les services sont globalement les mêmes depuis l'année passée. De la même façon en France, les coûts de la plupart des services n'ont pas changé, à l'exception des coûts pour la large bande fixe, qui ont diminué de manière drastique. En Allemagne et aux Pays-Bas, les coûts ont à la fois augmenté et diminué, selon le service, alors que les coûts au RU ont tous diminué, à l'exception de la voix mobile, qui est restée inchangée. Alors que la Belgique est restée le pays le moins cher globalement pour ce type d'entreprises, les réductions dans d'autres pays, plus particulièrement au RU, signifient que les résultats sont bien plus étroitement alignés que l'année passée.

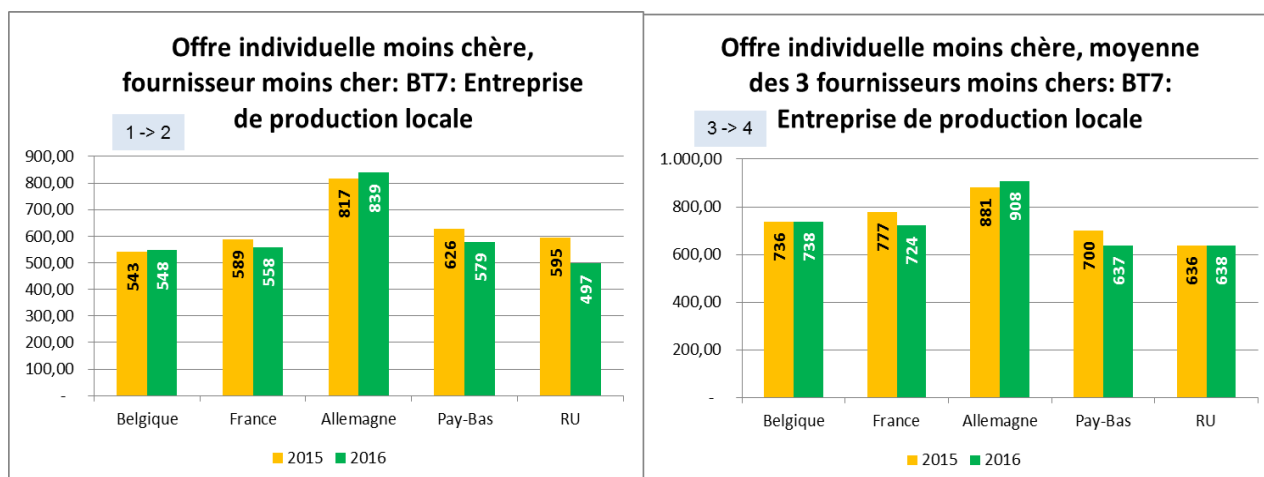
Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique est passée de la deuxième à la troisième place. Ce changement dans le classement est une conséquence des diminutions plus importantes constatées au RU. Il est important de noter toutefois que la différence au niveau des coûts entre le RU et la Belgique est assez modeste, 13 euros.

Les résultats de la société commerciale locale ont été adaptés pour 2015 afin de refléter la disponibilité d'une option pour les appels internationaux absente des calculs de 2015. Celle-ci a désormais été appliquée rétrospectivement, afin de présenter une vue d'ensemble plus précise pour la série chronologique. Conséquence de cette adaptation, le résultat relatif de la Belgique en 2015 s'est amélioré, tant en termes de coûts que de classement. Cela ne diminue pas nécessairement le fait qu'en dehors de cette option, les appels fixes internationaux en provenance de la Belgique sont généralement chers.

5.7 Entreprise de production locale

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

Figure 40: Évolution des prix, entreprise de production locale



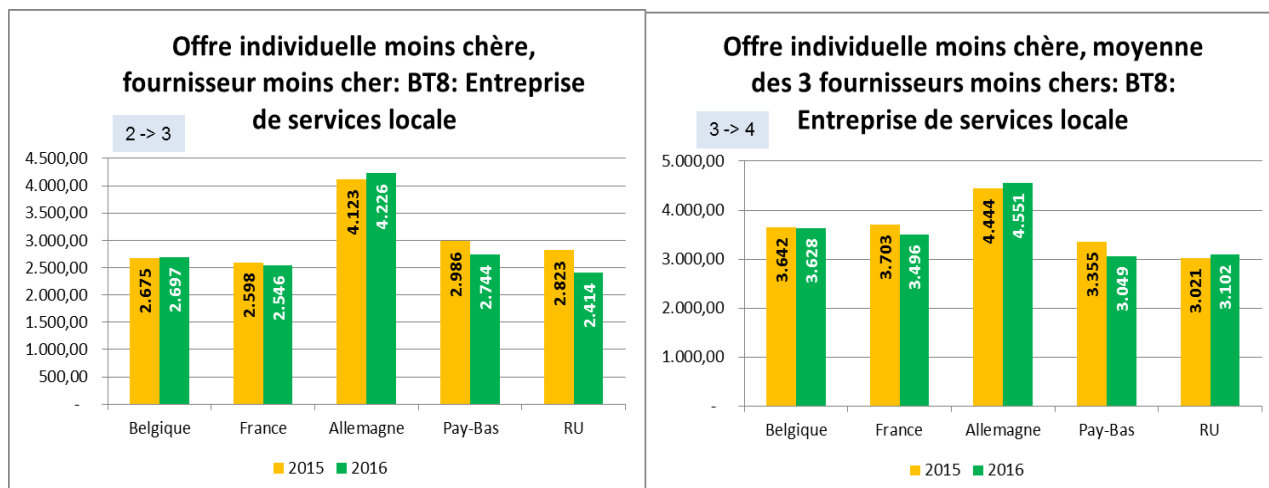
En ce qui concerne l'offre la moins chère du fournisseur le moins cher pour l'entreprise de production locale, la Belgique est passée du pays le moins cher globalement à la deuxième position. Les coûts pour la Belgique sont restés globalement stationnaires, toutefois, l'on a observé une diminution assez significative des coûts au RU pour ce type d'entreprises pour la plupart des services. De la même façon, les coûts ont diminué en France et aux Pays-Bas, ce qui a résulté sur un alignement bien plus étroit avec la Belgique en termes de coûts absolus. La différence entre la Belgique (deuxième pays le moins cher) et les Pays-Bas (quatrième pays le moins cher) est relativement modeste, soit de 31 euros.

Pour ce qui est de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la position relative de la Belgique est passée de celle de troisième pays le moins cher en 2015 à celle de quatrième pays le moins cher en 2016. Les coûts globaux pour la Belgique n'ont que légèrement augmenté (moins de 1%) pour ce type d'entreprises, mais des diminutions de près de 7% en France ont entraîné le changement de position de la Belgique. Un élément à noter avec cet ensemble de résultats est qu'il y a seulement 1 euro de différence entre les Pays-Bas et le RU (classés 1er et 2e respectivement) et 14 euros entre la Belgique et la France (classées 4e et 3e respectivement).

5.8 Entreprise de services locale

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

Figure 41: Évolution des prix, entreprise de services locale



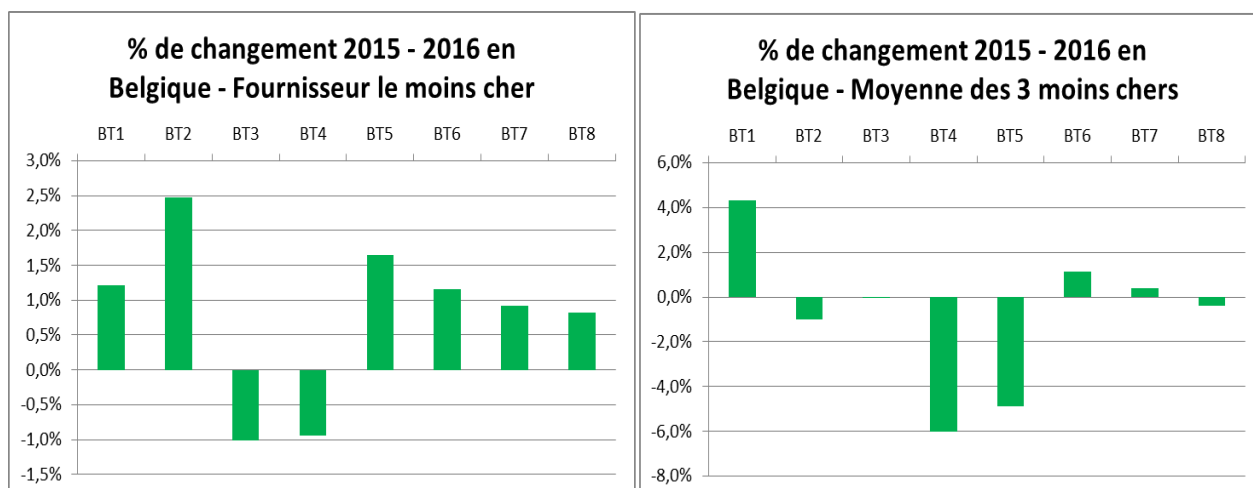
En ce qui concerne l'offre la moins chère du fournisseur le moins cher, la Belgique est passée de la position de deuxième pays le moins cher à celle de troisième pays le moins cher. Les coûts absolus pour la Belgique sont restés globalement inchangés (avec quelques petites augmentations dans les services fixes). Les principaux changements ont été observés aux Pays-Bas et au RU, où les coûts absolus ont diminué, du fait de réductions dans la plupart des domaines de service.

Pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique est passée de la 3e à la 4e place dans le classement. Les coûts absolus pour la Belgique ont diminué de moins de 1% entre 2015 et 2016. Malgré cela, elle est passée de la 3e à la 4e position suite à des diminutions de coûts plus conséquentes en France (de près de 6%), la poussant au rang de troisième pays le moins cher.

5.9 Synthèse des changements survenus dans le coût total des télécommunications pour les entreprises belges depuis 2015

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

Figure 42: Évolution des coûts des télécommunications en Belgique par type d'entreprises depuis 2015



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

Les variations observées pour les huit types d'entreprises ont été un mélange d'augmentations et de diminutions, et sont, pour la plupart des types d'entreprises, restées relativement modestes et dans les limites de ce à quoi l'on peut généralement s'attendre, c.-à-d. jusqu'à 6% dans les deux sens (et souvent moins). Il est important de noter qu'un changement global pour un type d'entreprises sera le résultat d'une combinaison de changements survenus au niveau des services individuels. Ceux-ci peuvent évoluer de la même manière (ils peuvent par exemple tous augmenter ou tous diminuer) ou des augmentations dans certains services peuvent être compensées par des diminutions dans d'autres services.

6 Tarification des offres conjointes pures

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1 Offres conjointes pures large bande fixe et voix fixe

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

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

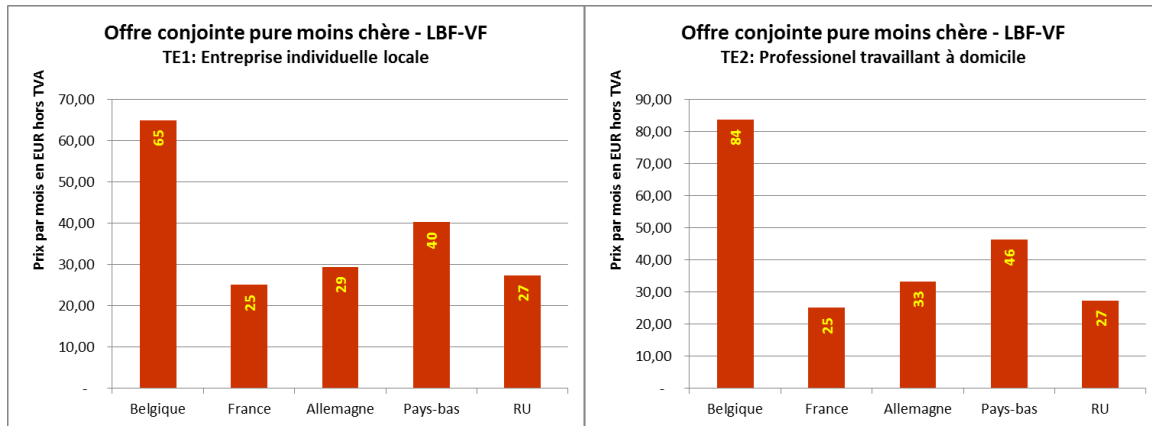
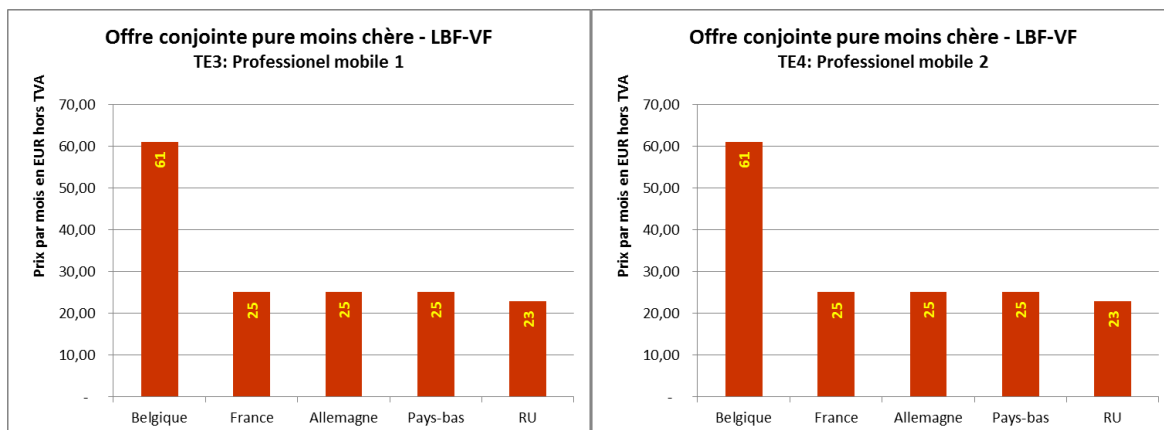


Figure 44: Prix de l'offre conjointe pure la moins chère : large bande fixe et voix fixe, types d'entreprises 3 et 4



Pour les quatre types d'entreprises, la Belgique a systématiquement le coût le plus élevé pour les offres conjointes large bande fixe et voix fixe, ce qui est similaire à ce que l'on observe en 2015. Pour les types d'entreprises 1 et 2, les coûts varient nettement plus entre les pays de l'étude (bien que la Belgique reste le pays le plus cher), alors qu'ils sont là encore bien davantage alignés pour les types d'entreprises 3 et 4, exception faite de la Belgique.

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

Changements depuis 2015

Alors qu'il y a eu certains changements au niveau des prix depuis l'année passée, la vue d'ensemble est globalement similaire, vu que pour les quatre types d'entreprises la Belgique reste le pays le plus cher pour l'offre conjointe de voix fixe et de large bande fixe, alors que les autres pays sont bien plus alignés en termes de coûts qu'en 2015. Les principaux changements concernent le professionnel travaillant à domicile, qui a la plus forte utilisation à la fois de la large bande fixe et de la voix fixe. Pour ce type d'entreprises, l'Allemagne comme les Pays-Bas ont chuté.

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

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

Note : aucun résultat n'est présenté pour l'Allemagne ou pour les Pays-Bas, étant donné qu'aucun des fournisseurs analysés dans ces deux pays ne propose d'offre triple play appropriée comprenant la large bande fixe, la voix fixe et la voix mobile.

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

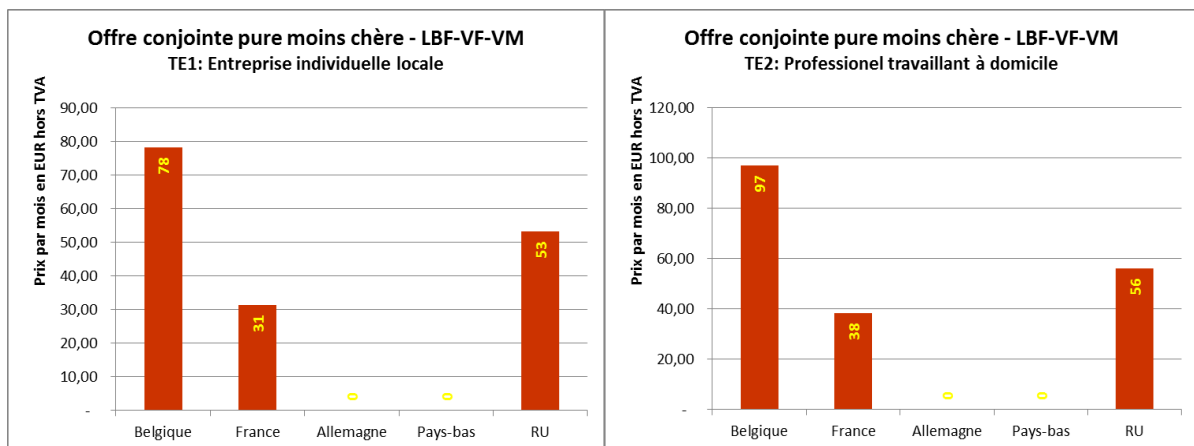
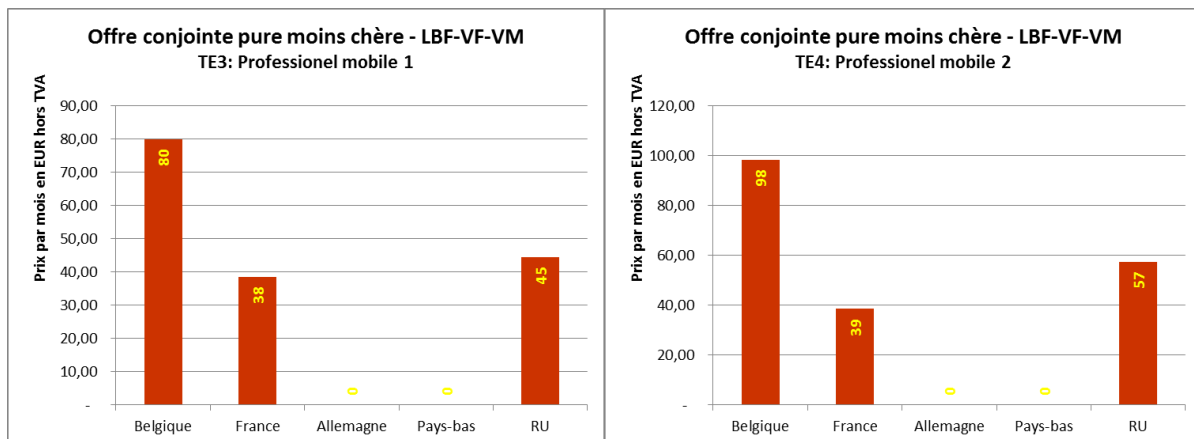


Figure 46: Prix de l'offre conjointe pure la moins chère : large bande fixe, voix fixe et voix mobile, types d'entreprises 3 et 4



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

Changements depuis 2015

Pour l'offre conjointe professionnelle voix mobile/voix fixe/large bande fixe, l'on note des changements notables depuis 2015. Le premier est que ce type d'offre conjointe n'est plus proposé aux Pays-Bas. De plus, il y a eu des changements concernant le coût de l'offre la moins chère. En Belgique, les coûts de l'offre conjointe ont légèrement augmenté, pour les quatre types d'entreprises, alors que les coûts pour la France et le RU ont diminué, le changement le plus spectaculaire étant observé en France. En 2015, les offres conjointes professionnelles voix mobile/voix fixe/large bande fixe étaient bien plus limitées en France, avec des offres disponibles chez seulement un fournisseur. Depuis lors, toutefois, un certain nombre de fournisseurs proposent désormais cette combinaison de services comme une offre conjointe, ce qui a diminué les prix. Le RU a lui aussi bénéficié de l'introduction d'offres plus concurrentielles, mais dans une moindre mesure.

7 Éléments non liés au prix

7.1 Introduction

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

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

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

7.2 Synthèse des éléments non liés au prix

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

Les informations présentées dans cette section sont basées sur des données collectées en février/mars 2016 et sont susceptibles d'avoir changé depuis lors.

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

	Vitesse minimale (LBF) ¹	Vitesse maximale (LBF) ¹	Rétablissement garanti (hrs) (LBF)	Limite d'utilisation (LBF) ²	Services de cloud inclus (LBF)	Services de sécurité inclus (LBF)	Itinérance inclus (VM) ³	WiFi hotspots/homespots ⁴
Belgique								
Proximus	50	100	5	Partiellement	Partiellement	Optional	Partiellement	1.000.000
Telenet	30	240	8	Partiellement	Non	Partiellement	Non	1.250.000
SFR	50	200	24	Partiellement	Non	Oui	Partiellement	Non
Orange	16	200	Pas indiqué	Non	Non	Oui	Partiellement	Non*
Base							Partiellement	Non*
Voo	50	100	Pas indiqué	Partiellement	Non	Non	Non	1.200.000
EDPNet	4	200	8	Non	Non	Oui		Non
United Telecom	70	70	Pas indiqué	Non	Non	Non	Non	Non
Belcenter	0,256	100	4	Non	Non	Optional		Non
Colt	1	40	Pas indiqué	Pas indiqué	Pas indiqué	Pas indiqué		Non
France								
Orange	15	1000	24	Non	Partiellement	Non	Partiellement	4.000.000
SFR	20	800	8	Non	Partiellement	Partiellement	Partiellement	4.000.000
Bouygues	2	200	4	Non	Partiellement	Partiellement	Partiellement	Oui
Free	15	1000	Pas indiqué	Non	Non	Optional	Partiellement	4.000.000
Numericable	100	800	Pas indiqué	Non	Non	Oui		Oui
Allemagne								
Telekom/T-Mobile	1	100	24	Non	Partiellement	Partiellement	Partiellement	40.000
United Internet (1&1)	16	1000	Pas indiqué	Partiellement	Pas indiqué	Non	Non	Non
Unity Media	10	400	Pas indiqué	Non	Non	Partiellement	Non	Non
Vodafone	3	1000	Pas indiqué	Partiellement	Non	Non	Partiellement	1.000.000
O2	2,3	1000	8	Partiellement	Oui	Optional	Partiellement	3.000
Base							Non	Non*
Kabel Deutschland	10	200	5	Non	Partly	Optional		1.000.000
Pays-Bas								
KPN	20	500	Pas indiqué	Non	Non	Partiellement	Partiellement	Oui
Ziggo	6	500	4	Non	Non	Oui	Partiellement	2.000.000
Tele2	20	100	Pas indiqué	Non	Non	Non	Partiellement	Non
Vodafone	20	500	Pas indiqué	Non	Non	Non	Partiellement	Non*
T-Mobile							Partiellement	Non*
RU								
BT	17	76	24	Partiellement	Partiellement	Partiellement	Non	5.000.000
TalkTalk	17	76	Pas indiqué	Non	Non	Oui	Non	Non
EE	17	76	Pas indiqué	Non	Non	Oui	Partiellement	5.000.000
O2							Partiellement	Oui
Vodafone	17	76	Pas indiqué				Partiellement	5.000.000
3 UK							Partiellement	Non*
Virgin Media	50	300	24	Non	Partiellement	Oui	Non	22.000
Sky	17	38	Pas indiqué	Partiellement	Non	Oui		Oui

¹Fait référence à la vitesse de téléchargement annoncée

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

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

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

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

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

Points clés

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

S'il peut être utile de comparer la vitesse de service des différents fournisseurs dans les différents pays, il est important de noter que les services pour lesquels la vitesse annoncée est supérieure ne sont pas toujours disponibles pour tous les clients d'un certain pays. En Belgique, par exemple, la large bande NGA (Next Generation Access) est largement disponible dans l'ensemble du pays. Ce n'est toutefois pas toujours le cas dans les autres pays.⁹

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

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

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

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

L'inclusion de l'itinérance dans une offre varie elle aussi d'un fournisseur à l'autre. Ici, l'itinérance couvre la voix, les données et/ou les SMS. De nombreux fournisseurs ont de plus en plus d'offres dans leur gamme qui ont un certain élément lié à l'itinérance. Il s'agit généralement de plans étant davantage haut de gamme, mais de plus en plus disponibles

⁹ Des informations supplémentaires sur la couverture sont mises à disposition par les autorités réglementaires des différents pays. Ces dernières peuvent cependant fournir des quantités variables de détails, par ex. des informations par type de technologie, ou par vitesse minimum définie pour le NGA.

pour les utilisateurs résidentiels comme professionnels. L'itinérance en Europe est plus largement proposée que vers d'autres destinations, comme l'on pourrait s'y attendre.

Des fournisseurs utilisent toujours des packs d'itinérance en option ou imposent des frais d'itinérance basés sur l'utilisation. Notamment, au Royaume-Uni, trois fournisseurs autorisent l'ensemble de leurs clients contractuels à utiliser l'itinérance dans leur zone de couverture sur la base de leurs volumes contractuels.

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

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

Changements depuis 2015

Les facteurs non liés au prix qui ont observé les plus grandes évolutions depuis 2015 sont :

- Les vitesses de téléchargement affichées pour la large bande fixe : Celles-ci ont observé une augmentation générale chez de nombreux fournisseurs. Des services 1GB/s sont désormais disponibles tant en France qu'en Allemagne, auprès de plusieurs fournisseurs. Les vitesses en Belgique ont augmenté pour certains fournisseurs, la vitesse maximale de téléchargement offerte étant (au moment de la collecte des données) de 240 Mb/s,
- L'inclusion de l'itinérance pour la voix mobile : il y a un nombre croissant d'offres ayant une composante d'itinérance internationale comprise par rapport à l'année passée. Certains éléments d'itinérance, soit les appels vocaux, les SMS ou les données (ou tous les trois) seront souvent inclus pour les offres étant davantage haut de gamme. Les limitations existeront souvent, y compris une limite de volumes ou une limite géographique (par exemple, des appels uniquement au sein de l'UE ou vers le pays d'origine).

D'autres facteurs non liés au prix ont observé des changements bien plus limités en 2015.

8 Conclusion

En ce qui concerne les coûts des télécommunications supportés par les entreprises belges par rapport aux autres pays de l'étude, l'on note un changement depuis l'année passée : d'une position dans la moyenne, l'on évolue vers une position plutôt chère, principalement du fait de réductions des prix dans d'autres pays. Il convient de souligner que les classements varient selon le type d'entreprises et selon que l'on considère l'offre du fournisseur le moins cher ou la moyenne des trois fournisseurs les moins chers.¹⁰

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

Figure 48: Synthèse des classements pour tous les types d'entreprises : offre globale la moins chère.

	BT1	BT2	BT3	BT4	BT5	BT6	BT7	BT8
Belgique	3	3	4	5	4	1	2	3
France	1	1	1	1	2	4	3	2
Allemagne	5	4	5	4	5	5	5	5
Pays-Bas	4	5	3	3	1	3	4	4
RU	2	2	2	2	3	2	1	1

Figure 49: Synthèse des classements pour tous les types d'entreprises : offre globale la moins chère, moyenne des trois fournisseurs les moins chers.

	BT1	BT2	BT3	BT4	BT5	BT6	BT7	BT8
Belgique	5	4	4	5	1	3	4	4
France	1	1	1	1	4	4	3	3
Allemagne	3	5	3	4	5	5	5	5
Pays-Bas	4	3	5	3	2	1	1	1
RU	2	2	2	2	3	2	2	2

Les classements de pays ne présentent pas toujours une vue d'ensemble complète et doivent être mis en perspective avec les coûts relatifs en vigueur dans les pays de l'étude. Dans certains cas, nous observons une petite différence au niveau du coût total des télécommunications en termes de montants absolus, représentant une petite différence de pourcentage - comme illustré ci-dessous en ce qui concerne le type de résultat « moyenne des trois fournisseurs les moins chers » :

- TE1 : La différence de coûts entre les Pays-Bas (4e) et la Belgique (5e) est de moins d'un euro, ce qui signifie que la Belgique est seulement 1,4% plus chère.
- TE3 : La Belgique se classe 4e ; toutefois, la différence de coûts entre l'Allemagne (3e) et les Pays-Bas (5e) est inférieure à 3 euros sur un coût total des communications d'environ 65 euros.

¹⁰ Lorsque le rapport fait référence à l'offre globale la moins chère (types d'entreprises 1 à 4), il se base sur le fournisseur le moins cher de chaque pays, compte tenu des calculs concernant à la fois le multiplay et les services individuels. Pour les types d'entreprises 5 à 8, l'offre globale la moins chère se basera uniquement sur les calculs pour les services individuels, étant donné que la proposition du multiplay n'est pas pertinente pour ces organisations.

- TE6 : La Belgique se classe 3e ; toutefois, elle n'est qu'un peu plus de 2% plus chère que le RU, qui se classe 2e.
- TE7 : La Belgique se classe 4e ; toutefois, elle n'est qu'un peu plus de 2% plus chère que la France, qui se classe 3e.

La variation de coûts entre l'offre du fournisseur le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers dans un pays reflète dans quelle mesure il y a une gamme plus importante (en termes de coûts) d'offres concurrentielles parmi les différents fournisseurs par rapport aux autres. Pour la Belgique plus particulièrement, trois des huit entreprises observent un gain de deux places ou plus dans le classement entre l'offre du fournisseur le moins cher et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Par conséquent, il est important pour les entreprises d'effectuer des comparaisons afin de s'assurer qu'elles aient la meilleure offre disponible, étant donné que cela peut permettre des économies considérables.

- Pour l'entreprise individuelle locale, l'offre la moins chère se base sur une combinaison multiplay, permettant des économies de près de 30% par rapport à l'entreprise qui achète des services individuellement (sur la base du fournisseur le moins cher). Toutefois, pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, c'est l'achat de services individuels qui revient le moins cher, étant donné que les offres multiplay d'autres fournisseurs sont bien moins concurrentielles. Pour cette entreprise, la sélection du fournisseur est critique si elle souhaite réaliser des économies. Le multiplay est une bonne option, mais pas pour tous les opérateurs. Pour l'achat de services individuels, la variation de coûts entre les trois fournisseurs les moins chers n'est pas significative.
- Pour la société commerciale locale, c'est en Belgique que la différence entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers est la plus grande, 168 euros, et cette différence est due en majeure partie à la voix fixe, pour laquelle il existe une offre très concurrentielle pour l'offre globale la moins chère. Toutefois, lorsque d'autres fournisseurs sont pris en considération, le coût est significativement plus élevé. La différence de coûts pour la large bande mobile est également élevée en termes de pourcentage, même si cela a un impact moins considérable étant donné que la large bande mobile est une part relativement faible du coût total.
- L'entreprise de production locale se classe 2e en Belgique pour l'offre globale la moins chère et 4e pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers. Comme pour la société commerciale locale, c'est en Belgique que la différence entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois fournisseurs les moins chers est la plus importante. Là aussi, cette variation s'explique en grande partie par un écart important des prix pour la voix fixe entre les fournisseurs. La variation des coûts pour la large bande mobile est en réalité bien plus importante que celle de la voix fixe en termes de pourcentage ; toutefois, par rapport au coût total, cette différence est bien plus petite.

Les entreprises qui dépendent davantage des communications mobiles auront tendance à être moins bien classées, particulièrement au vu de la tarification élevée des données mobile en Belgique par rapport à d'autres pays. Cela se manifeste plus particulièrement dans les classements pour les professionnels mobiles 1 et 2, tant pour l'offre du fournisseur le moins cher que pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, pour lesquels la Belgique est soit le pays le plus cher, soit le deuxième pays le plus cher, et ce du fait de la prédominance des communications mobiles pour ces entreprises et, plus particulièrement, de l'utilisation élevée de données mobiles, tant via un téléphone portable que via la large bande mobile sur un ordinateur. La demande des clients pour les données mobiles augmente en Belgique, comme c'est le cas dans les autres pays de l'étude ; toutefois, les volumes de données dans les autres pays ont observé une augmentation bien plus importante qu'en Belgique depuis l'année passée. En outre, cela ne s'est pas accompagné par une augmentation proportionnelle du prix. Par contraste, les modifications au niveau de la demande, des volumes de données de services mobiles et des prix ont typiquement été bien moins importantes en Belgique.

Pour les utilisateurs résidentiels, la voix fixe est souvent considérée comme un service moins critique (par rapport à la voix mobile et à la large bande fixe) ; toutefois, il s'agit toujours d'une partie importante de la gamme de nombreux services professionnels. La Belgique a de relativement bons résultats pour la voix fixe à des niveaux d'utilisation plus élevés. La disponibilité d'options intéressantes d'appels internationaux bon marché proposées par certains fournisseurs en Belgique privilégie les types d'entreprises avec une consommation élevée d'appels internationaux, étant donné que les entreprises peuvent contourner les redevances par minute autrement prélevées.¹¹

Pour la large bande fixe uniquement, la position de la Belgique pour les types d'entreprises 1 à 4 (entreprises ne comptant qu'un utilisateur) sur la base de la moyenne des trois fournisseurs les moins chers est très avantageuse, puisqu'elle occupe la place de pays le moins cher (sur la base des offres de service individuelles). Ces quatre types d'entreprises ne comptent qu'un seul utilisateur et peuvent également utiliser des services large bande résidentiels, qui sont souvent moins chers que les offres large bande professionnelles et qui sont concurrentiels en Belgique. Pour le résultat de l'offre du fournisseur le moins cher, la position de la Belgique par rapport aux autres pays de l'étude est moins avantageuse, sur la base des classements, mais n'est généralement qu'à quelques euros de trois des quatre autres pays (la France est le pays le moins cher à ce niveau, sur la base d'une offre particulièrement bon marché). Pour les entreprises comptant des utilisateurs multiples (types d'entreprises 5 à 8), les services large bande en Belgique sont moins concurrentiels que dans les autres pays de l'étude. Lorsque l'on prend en considération la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, la Belgique occupe le milieu du classement, alors que pour l'offre du fournisseur le moins cher, la Belgique est le pays le plus cher. Cette position moins avantageuse est due au fait que, pour les entreprises comptant des utilisateurs

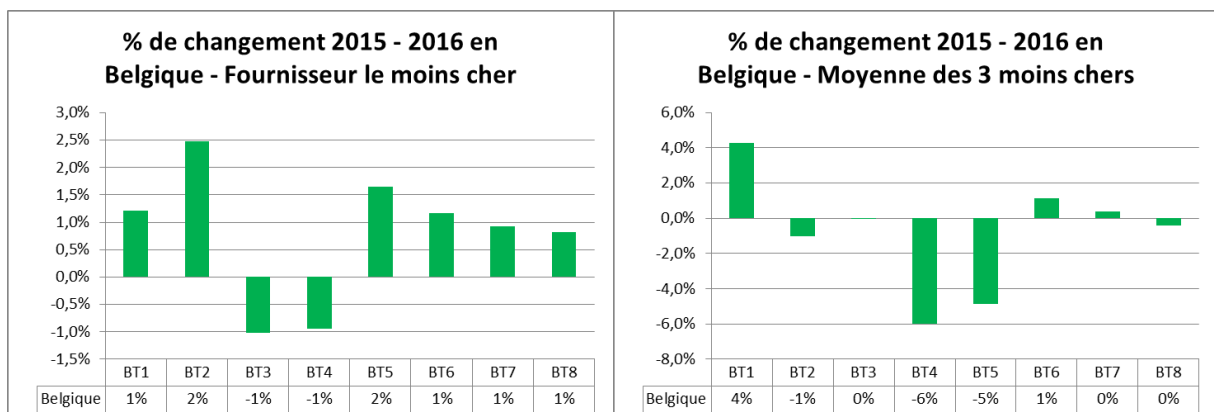
¹¹ Les résultats de 2015 ont été adaptés pour refléter la disponibilité d'une option pour les appels internationaux qui n'était pas abordée dans le rapport de l'année dernière. Cela a amélioré la position relative de la Belgique pour les entreprises ayant une forte composante de voix fixe internationale. Pour ce type d'entreprises en question, soit les types 6 et 8, la Belgique occupe le milieu du classement pour la voix fixe en 2016. Cela n'enlève rien au fait que les tarifs des appels fixes internationaux par minute depuis la Belgique sont généralement élevés.

multiples, seuls les services large bande professionnels sont pris en compte et que ceux-ci sont généralement plus chers en Belgique que dans les autres pays.

Il est intéressant de noter que, pour les types d'entreprises 1-4, le multiplay ne constitue pas la méthode la moins chère de se procurer des services en Belgique, indépendamment du type de calcul, sauf pour l'entreprise individuelle locale, pour l'offre du fournisseur le moins cher. Dans les autres pays de l'étude, le multiplay permet souvent de réduire les coûts par rapport à des services achetés indépendamment, soit pour un des types de calcul, soit pour les deux¹². Cette étude compare également le coût de deux types d'offres conjointes pures¹³, sans aucun service individuel additionnel. En ce qui concerne ces produits, les fournisseurs belges sont plus chers que dans d'autres pays où ce type d'offres est disponible. Dans la présente étude, nous faisons abstraction des avantages tels que perçus par les clients concernant l'acquisition de produits groupés (par exemple la commodité d'un seul point de contact).

Les deux graphiques ci-dessous montrent l'évolution des coûts des télécommunications pour les 8 types d'entreprises belges depuis 2015.

Figure 50: Variation des coûts des télécommunications pour les entreprises belges depuis 2015



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

¹² Veuillez-vous référer à la section 3.8 pour davantage de détails sur le concept de multiplay tel qu'utilisé dans le cadre de la présente étude. Le multiplay comprend une offre conjointe de deux services de communications ou plus auxquels des services individuels additionnels peuvent être ajoutés lorsque l'offre conjointe ne couvre pas l'ensemble des besoins de l'entreprise. Un résultat multiplay peut englober des offres de différents opérateurs, soit une offre conjointe double play large bande fixe et voix fixe d'un opérateur X, un service individuel de voix mobile offert par l'opérateur Y et un service individuel de large bande mobile offert par l'opérateur Z.

¹³ Le double play « large bande fixe et voix fixe » d'une part et le triple play « large bande fixe, voix fixe et voix mobile » d'autre part.

Les variations observées pour les huit types d'entreprises en Belgique depuis 2015 ont été un mélange d'augmentations et de diminutions, et sont, pour la plupart des types d'entreprises, restées relativement modestes et dans les limites de ce à quoi l'on peut généralement s'attendre, c.-à-d. jusqu'à 6% dans les deux sens (et souvent moins). Pour l'offre globale la moins chère, à l'exception des types d'entreprises 3 et 4, les deux professionnels mobiles, les coûts ont augmenté depuis 2015. Ces augmentations étaient très modestes toutefois, l'augmentation la plus importante concernant le professionnel travaillant à domicile, pour lequel les coûts ont augmenté de 2,5% en 2015. Pour les professionnels mobiles 1 et 2, les prix ont diminué d'environ 1%. Pour la moyenne des trois fournisseurs, les coûts pour l'entreprise locale ont augmenté d'un peu plus de 4%, alors que les coûts pour le professionnel mobile 2 et le point de vente ont diminué respectivement de 6 et 5%. Les changements concernant les autres types d'entreprises ont été considérablement moins importants : les coûts à la fois pour la société commerciale locale et l'entreprise de production locale ont légèrement augmenté (jusqu'à 1%), alors que les coûts pour les autres types d'entreprises ont légèrement diminué (une fois encore, jusqu'à 1%). Il est important de noter qu'un changement global pour un type d'entreprises sera le résultat d'une combinaison de changements survenus au niveau des services individuels. Ceux-ci peuvent évoluer de la même manière (ils peuvent par exemple tous augmenter ou tous diminuer) ou des augmentations dans certains services peuvent être compensées par des diminutions dans d'autres services.

En termes d'évolution des classements, sur la base des offres globales les moins chères, la Belgique maintient sa position pour 3 des 8 types d'entreprises, à savoir l'entreprise individuelle locale (type d'entreprises 1), le professionnel travaillant à domicile (type d'entreprises 2) et la société commerciale locale (type d'entreprises 6). Pour les autres types d'entreprises, la Belgique a perdu une place dans le classement, sauf pour le point de vente, où elle a perdu trois places. Ce changement plus spectaculaire pour ce type d'entreprises et de calcul masque le fait que les prix des pays du milieu du classement, y compris la Belgique, sont très étroitement alignés.

Si l'on considère l'évolution des classements depuis 2015 pour la moyenne des trois fournisseurs les moins chers, on ne constate aucun changement pour seulement un des huit types d'entreprises, à savoir le point de vente (type d'entreprises 5). Tous les autres types d'entreprises ont chuté d'une place, à l'exception de l'entreprise individuelle locale, qui a perdu deux places.

En ce qui concerne les données non liées au prix, les deux changements principaux observés depuis l'année passée dans l'ensemble des pays sont l'augmentation des vitesses de téléchargement annoncées des services de large bande fixe et l'augmentation de l'intégration d'une composante d'itinérance dans les offres de voix mobile.

Fin du rapport

Annexe A : Méthodologie

A Méthodologie

A1 Aperçu

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

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

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

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

A2 Le concept d'entreprise

Un élément important de la méthodologie de l'étude est le concept « d'entreprise »¹⁴, 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)

¹⁴ À l'origine, ce concept a été développé pour les « ménages » afin d'analyser les services utilisés par un foyer, y compris les services de télévision.

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

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

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

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

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

Faible, Moyenne et Élevée qualifient les utilisations par utilisateur.

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

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

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

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

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

A3 Profils par service

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

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

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

	Voix fixe	Utilisateurs	Profil	Total d'appels	% Local	% National	% F2M		% Intn		Durée F2F	Durée F2M	Durée Intn
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 intern	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 intern	90	49%	23%	23%		5%		2,0	2,0	2,0
6	Société commerciale locale	10	VF Élevée nat / Elevée intern	180	22%	49%	16%		13%		4,0	4,0	4,0
7	Entreprise de production locale	10	VF Élevée loc / Faible intern	180	54%	25%	16%		5%		4,0	4,0	4,0
8	Entreprise de services locale	50	VF Elevée loc / Elevée intern	180	49%	22%	16%		13%		4,0	4,0	4,0

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

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

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

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

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

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

A4 Les paniers belges

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

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

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

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

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

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

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

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

Figure 56: Paniers voix fixe belges

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

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

Figure 57: Paniers voix mobile belges

Type de panier	Appels TPE Total appels/mois	Appels PME Total appels/mois	SMS/ mois	Données (GB)/ mois
Voix faible, SMS/données faible	40	30	25	0,2
Voix moyenne, SMS/données faible	100	80	25	0,2
Voix élevée, SMS/données faible	250	160	25	0,2
Voix faible, SMS/données moyenne	40	30	60	0,8
Voix moyenne, SMS/données moyenne	100	80	60	0,8
Voix élevée, SMS/données moyenne	250	160	60	0,8
Voix faible, SMS/données élevée	40	30	120	2,5
Voix moyenne, SMS/données élevée	100	80	120	2,5
Voix élevée, SMS/données élevée	250	160	120	2,5

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

Figure 58: Paniers large bande fixe belges

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

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

Figure 59: Paniers large bande mobile belges

Type de panier	Utilisation des données GB/mois	Heures utilisées/mois	Jours utilisés/mois
Utilisation faible	0,4	5	10
Utilisation moyenne	1,6	20	20
Utilisation élevée	4	20	20

A5 Sélection des fournisseurs

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

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

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

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

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

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

Figure 60: Aperçu des services et fournisseurs

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

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

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

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

A6 Problèmes de données

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

A6.1 Inclusion des tarifs résidentiels

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A6.3 Réductions/promotions

Les informations sur les promotions et les réductions ont été collectées par souci d'exhaustivité, mais ne sont pas reprises dans les résultats, conformément à ce qui avait été convenu pour les études de 2014 et de 2015.

A6.4 Matériel

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

A6.5 Frais d'installation

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

A6.6 Inclusion d'offres conjointes comprenant la télévision

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

A.6.7 Appels internationaux

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

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

Figure 61: Destinations des appels internationaux

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

A.6.8 Offres régionales

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

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

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

A6.10 Caractéristiques tarifaires optionnelles

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

A6.11 Amortissement et durée contractuelle

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

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

A6.12 Problèmes de location de ligne

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

Annexe B : Résultats supplémentaires

B : Résultats supplémentaires

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

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

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

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

B.1.1 : Entreprise individuelle locale

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

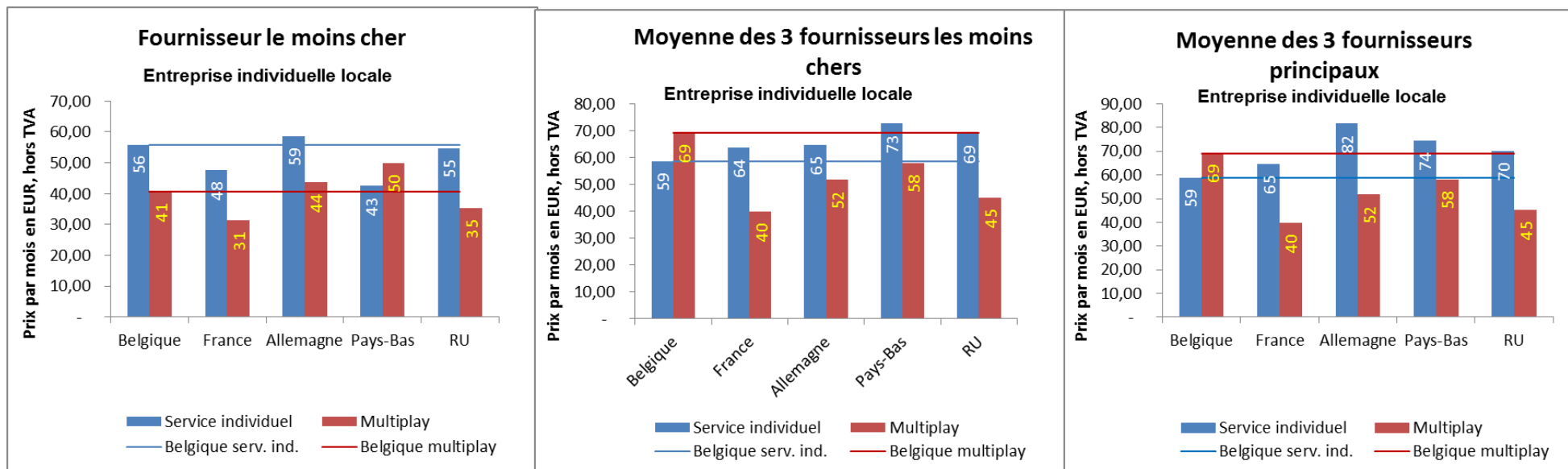
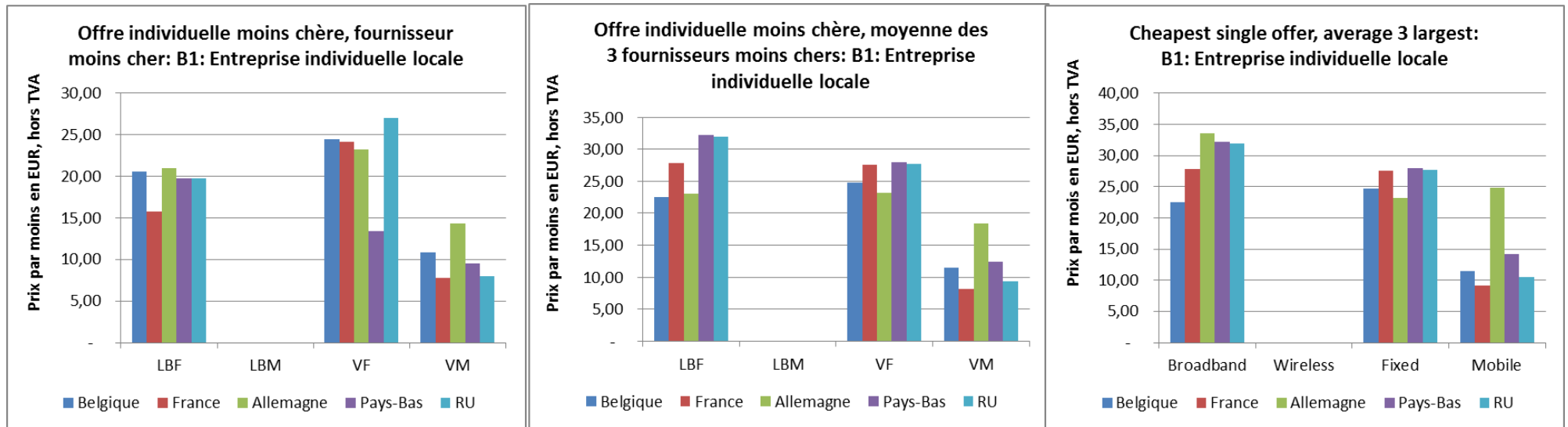


Figure 63: Classements des pays pour les offres de service individuelles, les offres multiplay et l'offre globale la moins chère, par type de calcul : Entreprise individuelle locale

	Fournisseur le moins cher			Moyenne des 3 moins chers			Average of 3 largest		
	Service individuel	Multiplay	Cheapest overall offer	Single	Multiplay	Cheapest overall offer	Single	Multiplay	Cheapest overall offer
Belgique	4	3	3	1	5	5	1	5	5
France	2	1	1	2	1	1	2	1	1
Allemagne	5	4	5	3	3	3	5	3	3
Pays-Bas	1	5	4	5	4	4	4	4	4
RU	3	2	2	4	2	2	3	2	2

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



B.1.2 : Professionnel travaillant à domicile

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

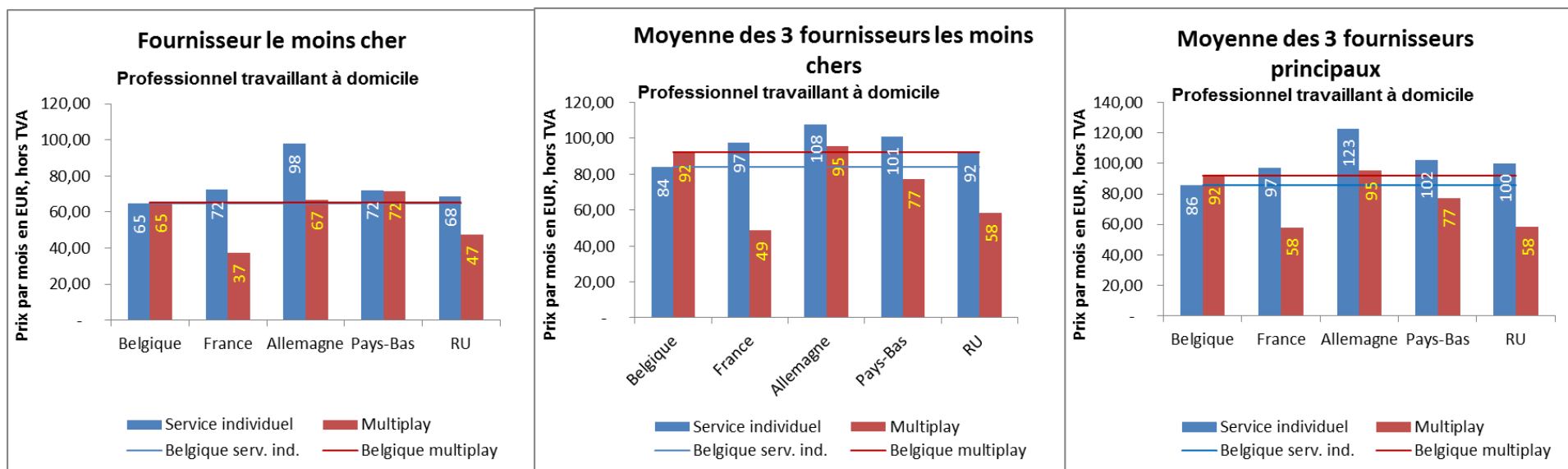
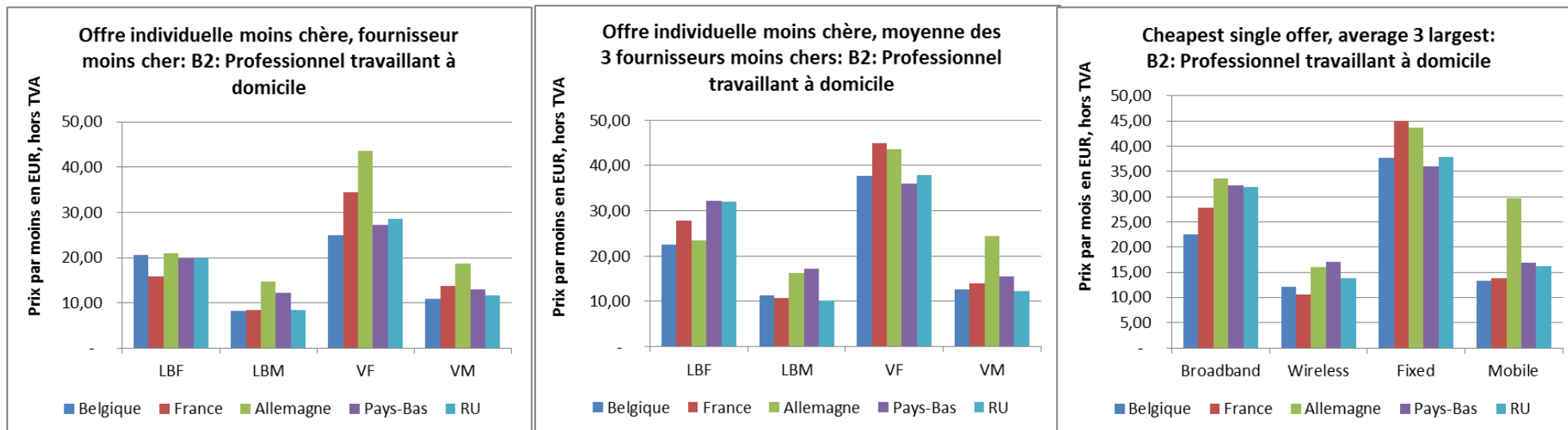


Figure 66: Classements des pays pour les offres de service individuelles, les offres multiplay et l'offre globale la moins chère, par type de calcul : Professionnel travaillant à domicile

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

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



B.1.3 : Professionnel mobile 1

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

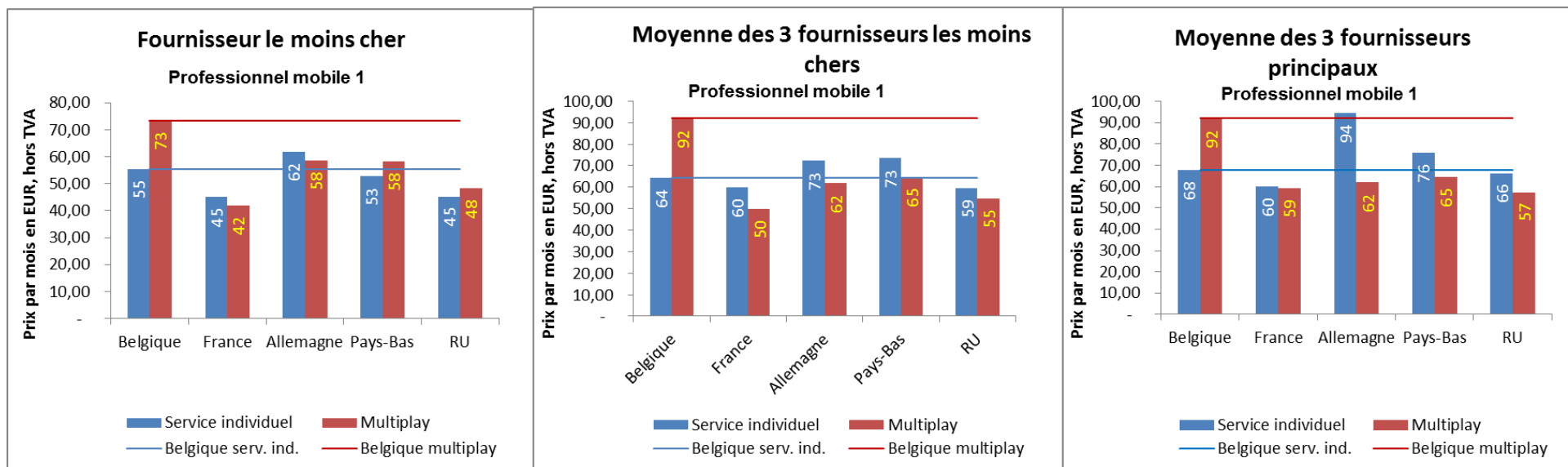
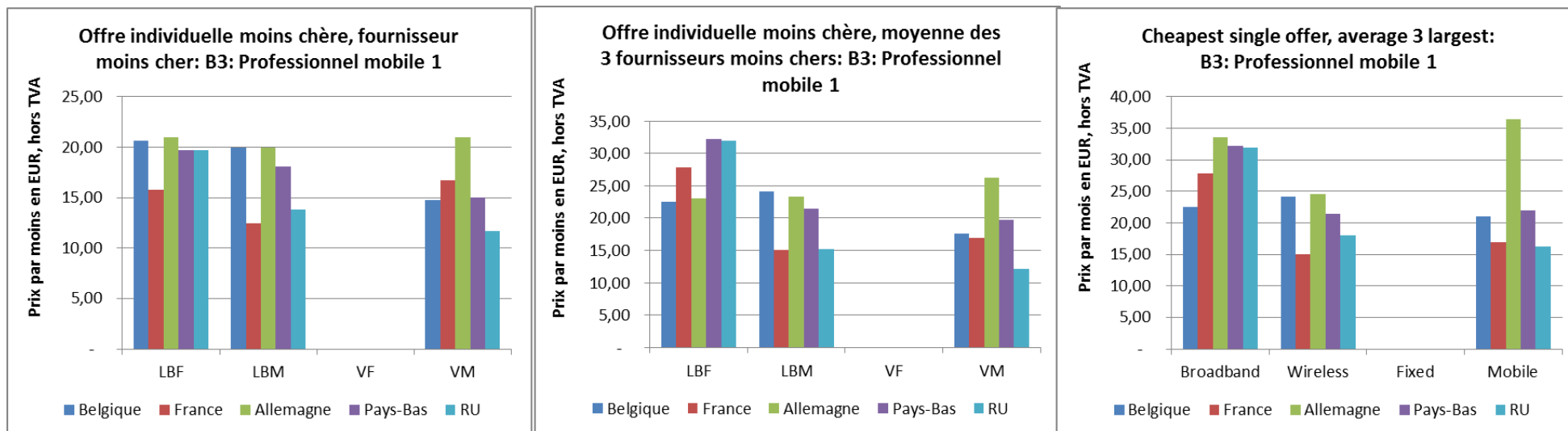


Figure 69: Classements des pays pour les offres de service individuelles, les offres multiplay et l'offre globale la moins chère, par type de calcul : Professionnel mobile 1

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

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



B.1.4 : Professionnel mobile 2

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

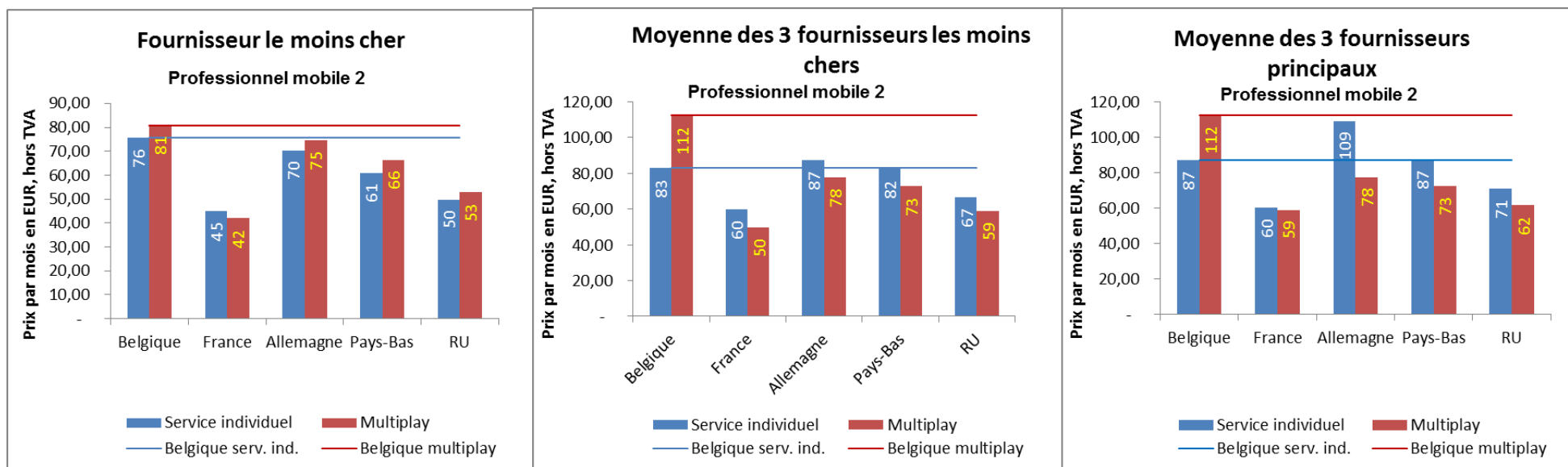
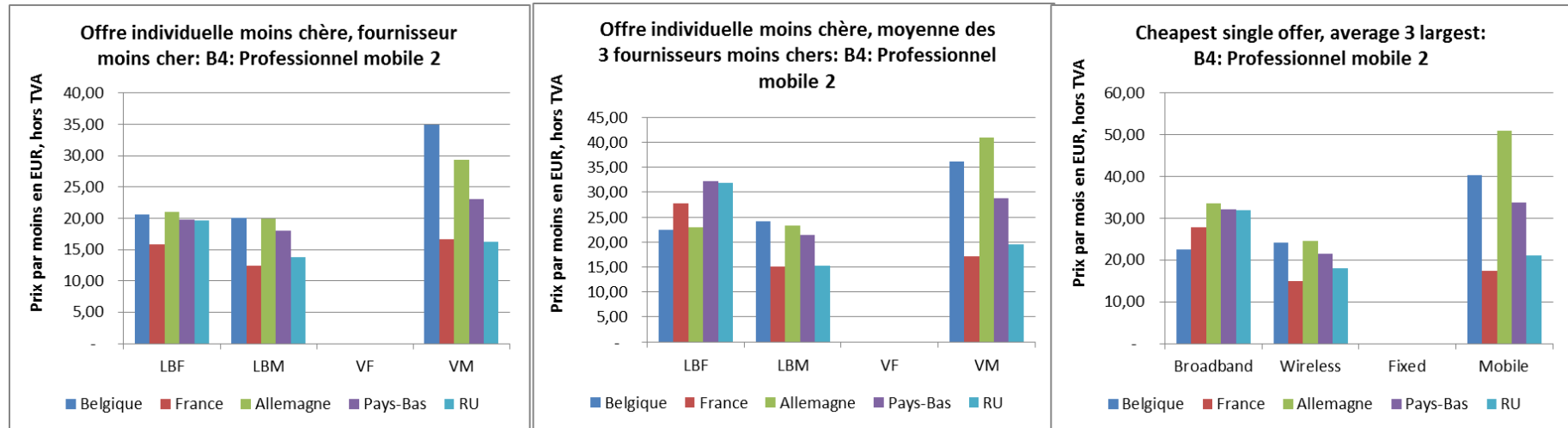


Figure 72: Classements des pays pour les offres de service individuelles, les offres multiplay et l'offre globale la moins chère, par type de calcul : Professionnel mobile 2

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

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



B.1.5 : Point de vente

Figure 74: Résultats pour les offres de service individuelles, par type de calcul : Point de vente

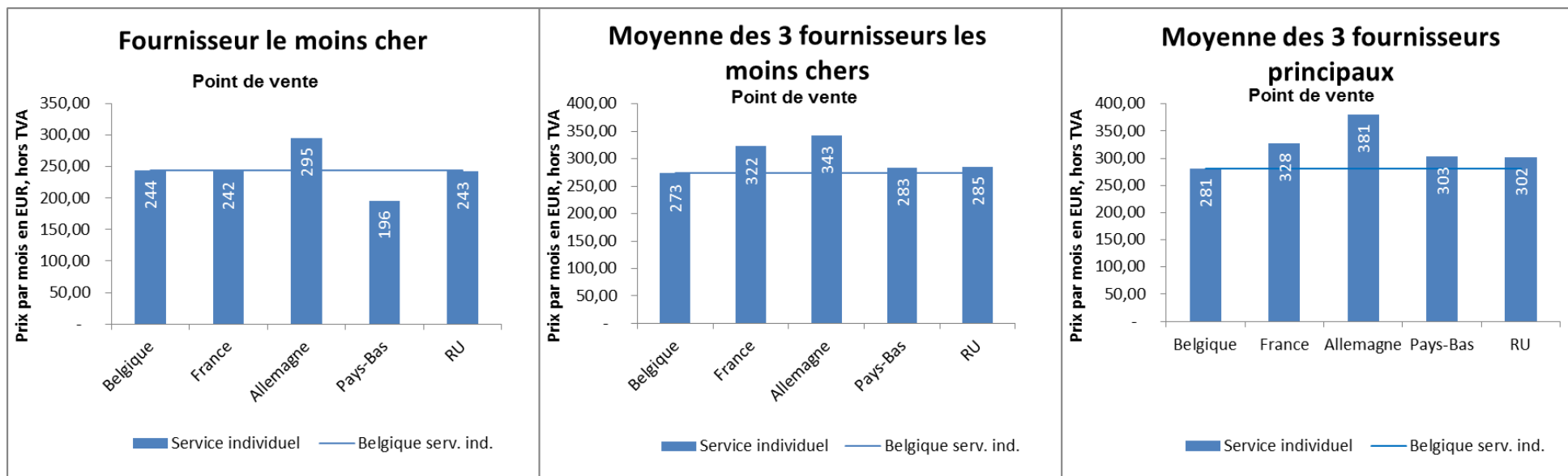
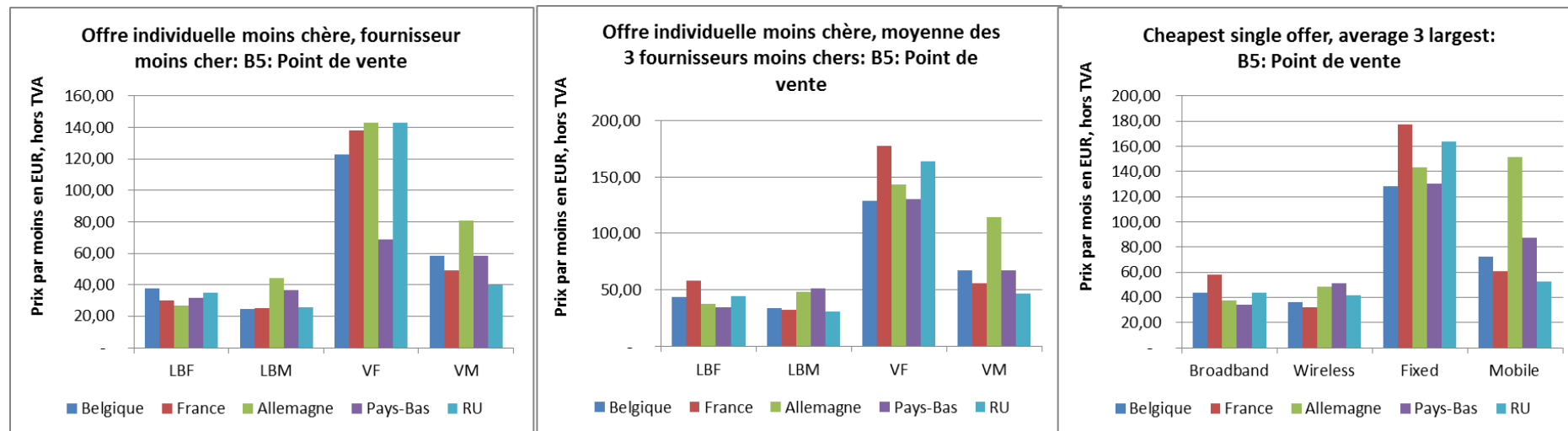


Figure 75: Classements des pays pour les offres de service individuelles, par type de calcul : Point de vente

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

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



B.1.6 : Société commerciale locale

Figure 77: Résultats pour les offres de service individuelles, par type de calcul : Société commerciale locale

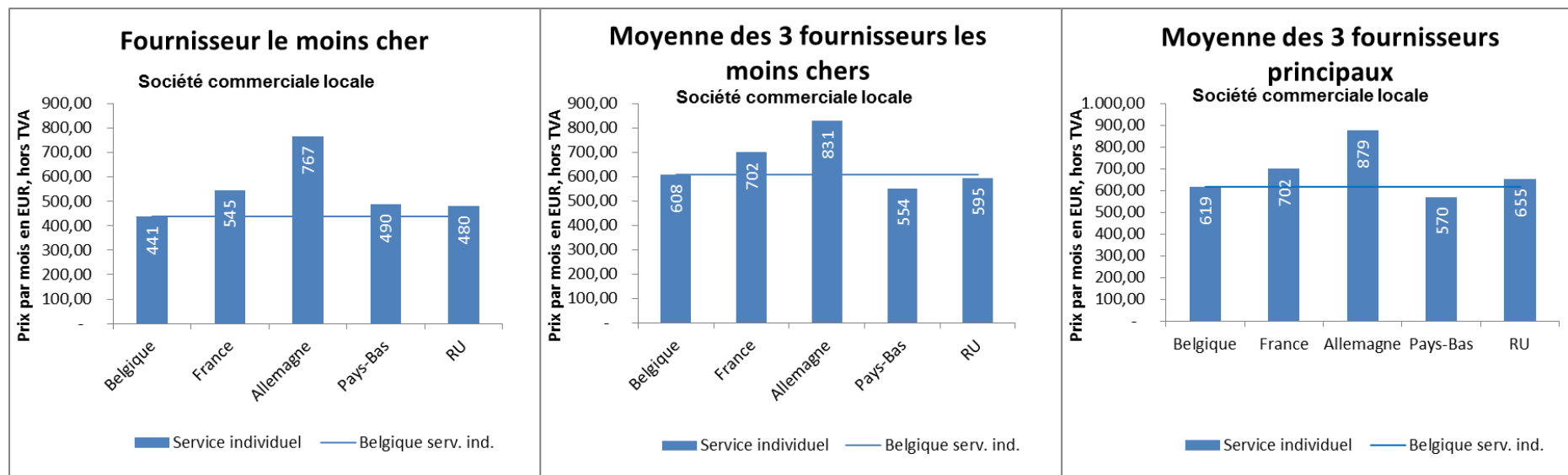
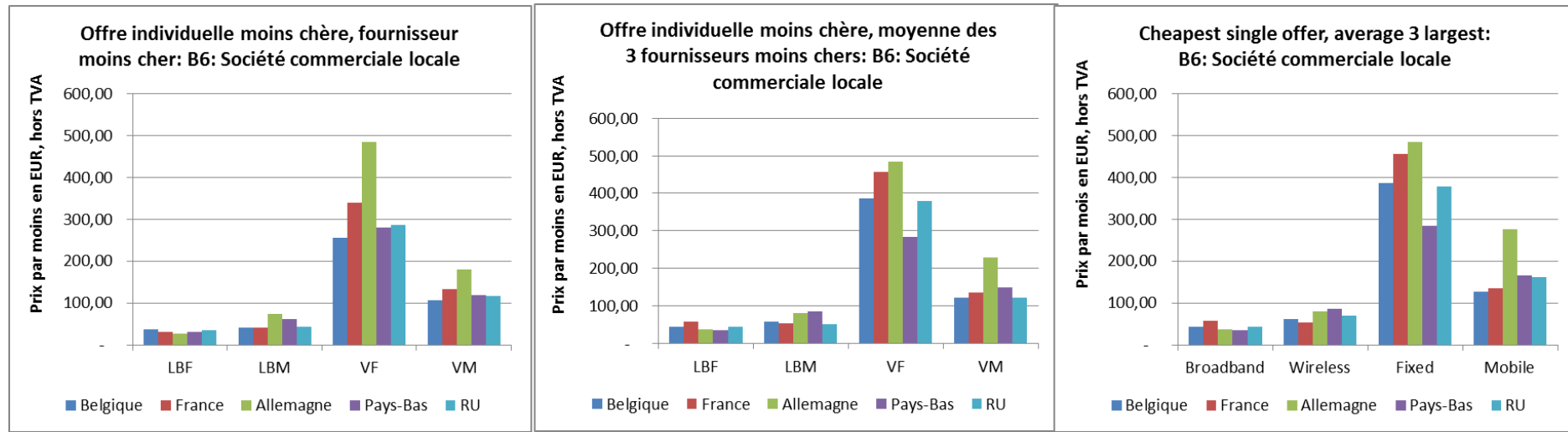


Figure 78: Classements des pays pour les offres de service individuelles, par type de calcul : Société commerciale locale

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

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



B.1.7 : Entreprise de production locale

Figure 80: Résultats pour les offres de service individuelles, par type de calcul : Entreprise de production locale

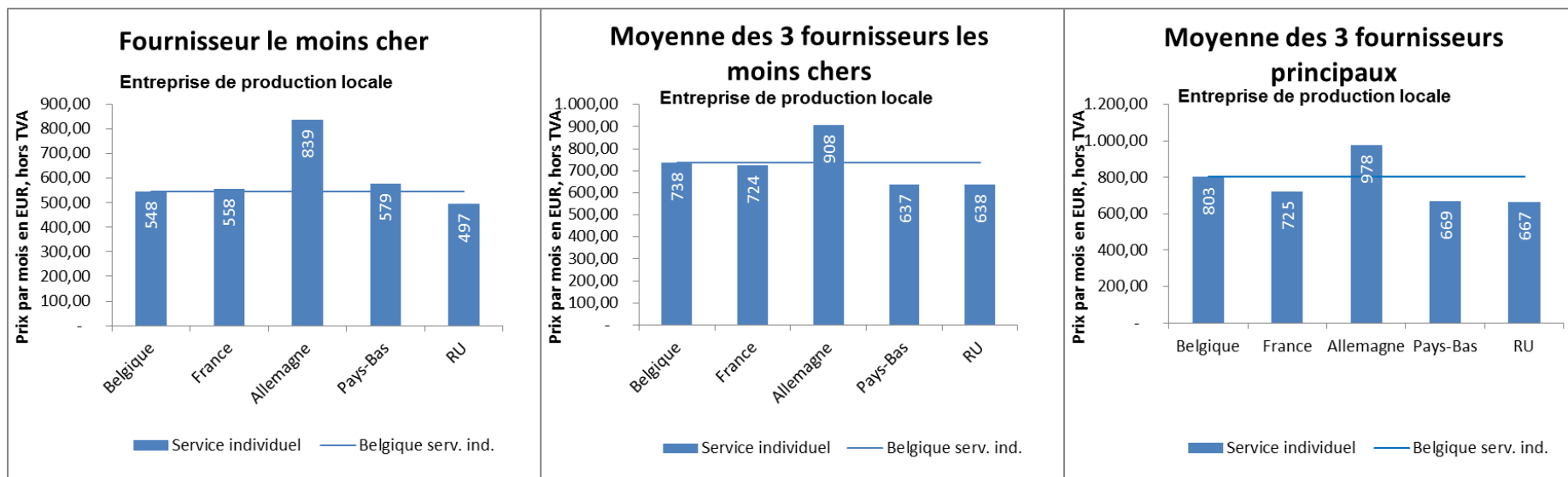
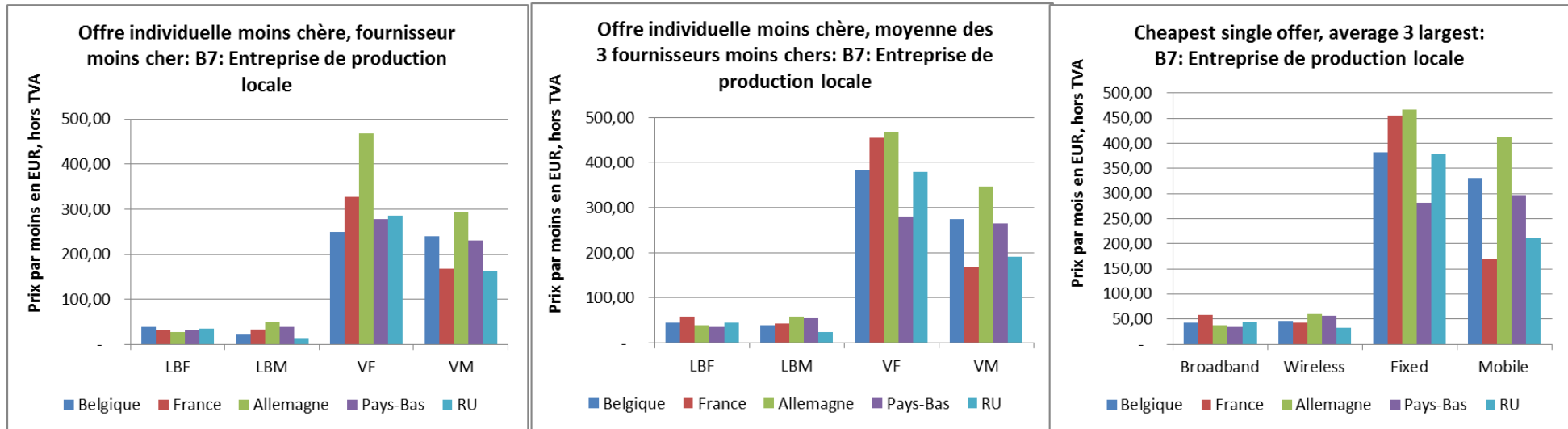


Figure 81: Classements des pays pour les offres de service individuelles, par type de calcul : Entreprise de production locale

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

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



B.1.8 : Entreprise de services locale

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

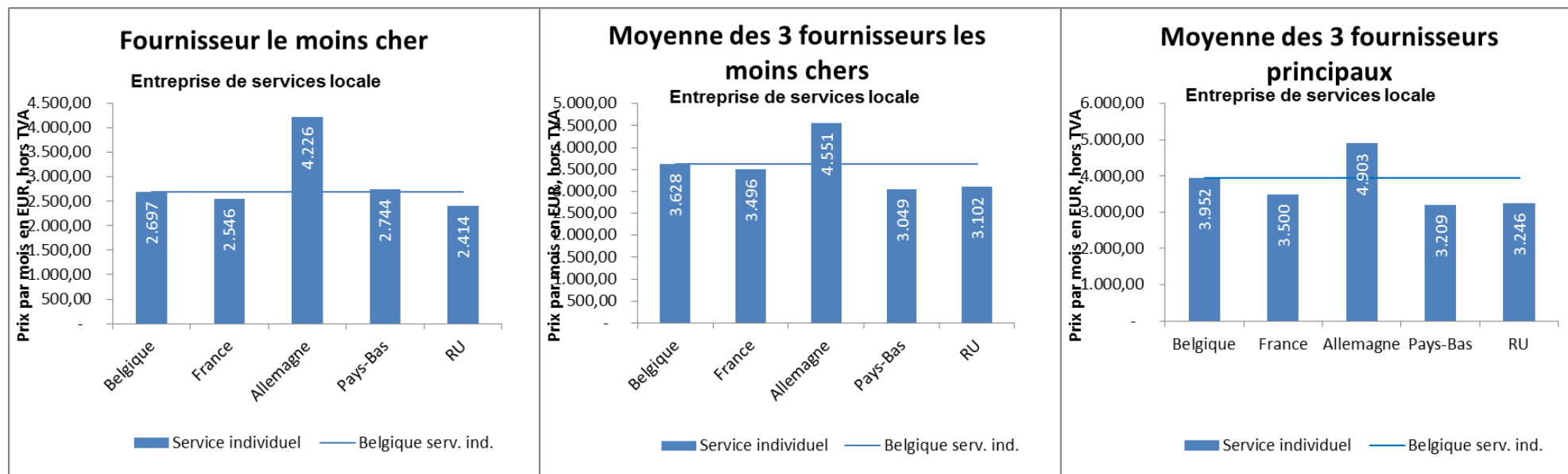
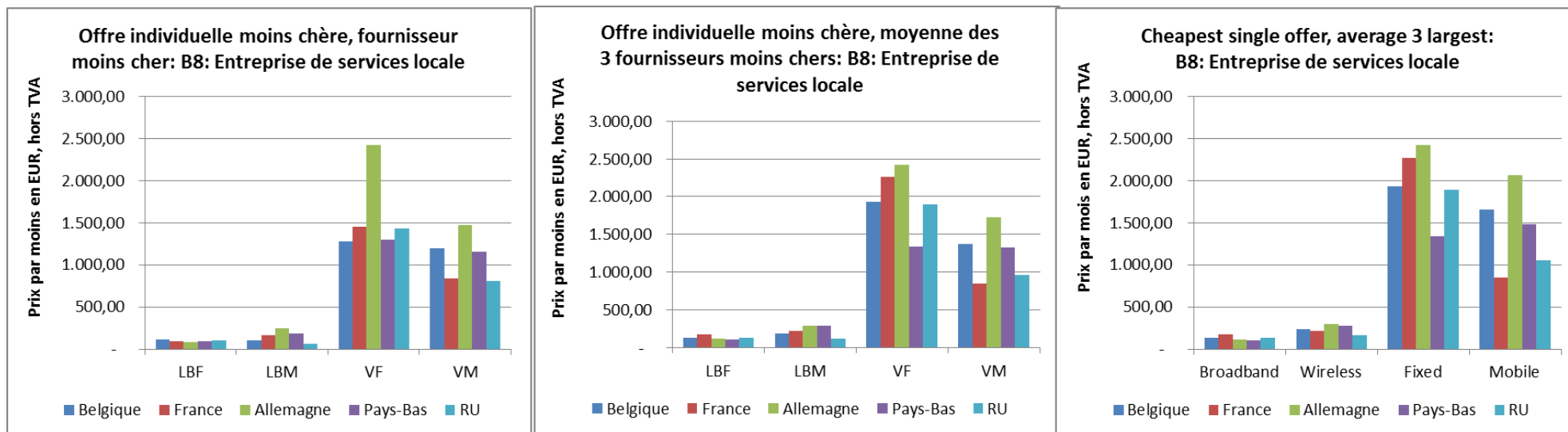


Figure 84: Classements des pays pour les offres de service individuelles, par type de calcul : Entreprise de services locale

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

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



FIN DES ANNEXES