

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

**I B P T**

---

**PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
CONCERNANT  
LA RÉVISION DES REDEVANCES UNIQUES (« ONE-TIME FESS ») ET DE LA  
REDEVANCE DE LOCATION MENSUELLE POUR LE « ISLA REPAIR » DES  
OFFRES DE RÉFÉRENCE BRUO ET BITSTREAM XDSL DE PROXIMUS**

---

**MÉTHODE D'ENVOI DES RÉACTIONS AU PRÉSENT DOCUMENT**

---

Délai de réponse : jusqu'au 29 juin 2019  
Méthode pour répondre : À : [consultation.sg@ibpt.be](mailto:consultation.sg@ibpt.be)  
Objet : « Consult-2019-B6 »

Personne de contact : Peter Vuchelen, ingénieur-consultant (+32 2 226 88 96)

**Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.**

Vous êtes prié d'utiliser le [formulaire de couverture à joindre à la réponse à une consultation publique organisée par l'IBPT](#).

L'IBPT demande également que les commentaires se réfèrent aux paragraphes et/ou parties dont ils traitent. Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

---

## TABLE DES MATIÈRES

Partie 1. Aspects juridiques et méthodologiques .....	4
Chapitre 1. Introduction .....	5
2.1 Notation et terminologie .....	6
Chapitre 2. Base juridique.....	8
Chapitre 3. Procédure.....	10
3.1 Consultation nationale.....	10
3.2 Avis de l'Autorité belge de la Concurrence .....	10
3.3 Coopération avec les régulateurs des médias .....	10
3.4 Consultation européenne.....	11
Partie 2. Analyse des modèles de coûts de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre.....	12
Chapitre 4. Introduction aux modèles de coûts .....	13
4.1. Détermination des tarifs.....	13
Chapitre 5. Analyse des coûts de main d'œuvre directement attribuables.....	15
5.1. La migration et l'activation des modèles de coûts .....	15
5.1.1. Introduction.....	15
5.1.2. Problèmes constatés.....	16
5.1.2.1. Fréquence de déplacement par le technicien de Proximus directement chez le client final.....	17
5.1.2.2. Fréquence des déplacements par le technicien de Proximus au KVD .....	18
5.2. Le modèle de coûts de la redevance de location mensuelle « Enhanced » et « Premium » « ISLA Repair ».....	20
5.2.1. Introduction.....	20
5.2.2. Problèmes constatés.....	20
5.3. Le modèle de coûts SNA.....	21
5.3.1. Introduction.....	21
5.3.2. Problèmes constatés.....	21
5.3.2.1. Application de la majoration des coût IT (« IT markup »).....	21
5.3.3. Questions posées pour consultation .....	22
5.4. Le modèle de coûts « Useless End-User Visit » .....	22
5.4.1. Introduction.....	22
5.4.2. Problèmes constatés.....	23
5.5. Le modèle de coûts « Wrongful Repair Request ».....	23
5.5.1. Introduction.....	23
5.5.2. Problèmes constatés.....	23
5.6. Les « Hourly Man Costs ».....	24
5.6.1. Introduction.....	24
5.6.2. Problèmes constatés.....	24
5.6.2.1. Ajout d'une allocation pour absence, formation et pauses.....	24
5.6.3. Poursuite de l'analyse du HMC .....	25
5.6.3.1. Évolution du salaire horaire de base .....	25
5.6.3.2. Évolution du salaire horaire des différents types de travailleurs de Proximus dans le modèle de coûts .....	27
Chapitre 6. Analyse des coûts de main d'œuvre indirectement attribuables.....	29
6.1. Introduction .....	29
6.2. Problèmes constatés.....	29
6.2.1. Nouveau calcul du pourcentage de « helpdesk overhead ».....	29
Chapitre 7. Analyse des frais généraux et coûts d'IT .....	31
7.1. Introduction .....	31
7.2. Problèmes constatés.....	32
7.2.1. Suppression des coûts de parrainage d'entreprise (« Corporate Sponsoring »).....	32

7.2.2. <i>Adaptation de la proportion du coût de l'informatique décisionnelle (« Business Intelligence »)</i>	32
7.2.3. <i>Double application du WACC sur les coûts opérationnels informatiques communs (« common IT operational costs »)</i>	33
7.2.4. <i>Double comptabilisation des ETP informatiques externalisés</i>	33
7.3. <i>Solution proposée pour déterminer la majoration des frais généraux et des coûts d'IT</i>	33
Chapitre 8. <i>Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures</i>	36
8.1. <i>Décision et entrée en vigueur</i>	36
8.2. <i>Voies de recours</i>	40
8.3. <i>Signatures</i>	41

# Partie 1. Aspects juridiques et méthodologiques

## Chapitre 1.Introduction

1. La présente décision porte sur une révision des tarifs qui seront facturés aux opérateurs alternatifs pour des prestations exécutées par Proximus dans le cadre des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL.
2. En concertation avec Proximus et les opérateurs concernés, l'IBPT a décidé de limiter la révision des tarifs aux activités suivantes :
  - 2.1. Activation d'une nouvelle ligne (par Proximus ou un « Certified Technician ») ;
  - 2.2. Migration d'une ligne existante (par Proximus ou un « Certified Technician ») ;
  - 2.3. Redevance de location mensuelle pour le « ISLA Repair » ;
  - 2.4. Coût SNA<sup>1</sup> ;
  - 2.5. Coût « Useless End-User visit »<sup>2</sup> ;
  - 2.6. Coût « Wrongful Repair Request »<sup>3</sup>.
3. Outre les modèles de coûts de ces activités, il y aura également une révision du HMC (« Hourly Man Cost »), de l'IT markup et de l'Overhead markup (majoration des frais généraux et des coûts d'IT), utilisés directement dans les modèles de coûts concernés.
4. Proximus a fourni une première version des modèles de coûts<sup>4</sup> de ces activités à l'IBPT en juin 2016.

---

<sup>1</sup> « Simple Network Adaption » : opération qui consiste à souder le câble de cuivre d'un client final au câble de distribution de Proximus le plus proche.

<sup>2</sup> Un coût facturé à l'OLO lorsque le client final de cet OLO n'est pas disponible au moment du rendez-vous.

<sup>3</sup> Un coût facturé à l'OLO lorsqu'il introduit un ticket de problème auprès de Proximus et lorsqu'il apparaît ultérieurement, après analyse, que la cause de ce problème n'était pas imputable à Proximus.

<sup>4</sup> Ceci est une mise à jour des modèles de coûts utilisés pour déterminer les tarifs actuellement approuvés.

5. En raison de la taille et de la complexité de ces modèles de coûts, il a été décidé de faire appel à deux consultants qui ont assisté l'IBPT dans cette analyse :
  - 5.1. Analysys Mason a analysé les modèles de coûts relatifs à la majoration des frais généraux et des coûts d'IT, ainsi qu'aux « Hourly Man Costs » (HMC) pour le compte de l'IBPT ;
  - 5.2. FIDE Partners s'est avéré être le meilleur après un appel d'offres général avec publicité européenne et a procédé, pour le compte de l'IBPT, à l'analyse des modèles de coûts techniques concernant l'activation, la migration, le SNA, les « useless visits », le « wrongful repair » et la redevance de location pour l'« ISLA Repair » d'un point de vue opérationnel.
6. Les deux consultants ont finalisé leur rapport final en collaboration avec l'IBPT. Proximus ayant entre-temps avancé dans la révision de ses processus opérationnels dans le cadre de la nouvelle plateforme MSO et Servicing, il a été décidé de ne pas poursuivre l'analyse, dans l'attente des nouveaux modèles de coûts associés aux nouveaux processus.
7. Ces modèles de coûts révisés ont été fournis à l'IBPT en novembre 2018. Il s'agit ici d'ailleurs de la même liste<sup>5</sup> de modèles de coûts ayant déjà fait l'objet d'une étude en 2016 et 2017. L'IBPT fait également remarquer que certaines erreurs dans les modèles de coûts qui avaient été signalées à Proximus lors des périodes d'analyse de 2016 et 2017 ont été corrigées dans les modèles de coûts révisés.
8. Étant donné que les mêmes données brutes ont été utilisées dans les modèles de coûts révisés, le résultat de l'analyse des modèles de coûts initiaux peut être repris en grande partie.
9. Sur la base de l'analyse de la proposition tarifaire de Proximus et de ses propres points de vue, l'IBPT a rédigé le présent projet de décision qui est soumis pour consultation au secteur.

## 2.1 Notation et terminologie

10. En ce qui concerne les références dans la présente décision aux articles et parties de l'offre de référence Bitstream xDSL, la présente décision renvoie le lecteur à la

---

<sup>5</sup> Les modèles de coûts portant sur l'activation et la migration réalisées par un technicien de Proximus n'ont été scindés qu'en une installation à distance (« remote »), une installation sans visite chez le client final et une installation avec visite chez le client final.

version de l'offre de référence Bitstream xDSL, telle que soumise pour consultation par l'IBPT le [à compléter].

11. En ce qui concerne les références dans la présente décision aux articles et parties de l'offre de référence BRUO, la présente décision renvoie le lecteur à la version de l'offre de référence BRUO, telle que soumise pour consultation par l'IBPT le [à compléter].

## Chapitre 2. Base juridique

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Par décision du 29 juin 2018, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) a imposé une obligation d'orientation sur les

coûts à Proximus.<sup>6</sup> La même décision prévoit également une obligation de transparence et de non-discrimination, qui implique l'obligation de rédiger une offre de référence. En ce qui concerne la situation actuelle, cette décision stipule ce qui suit :

*« Les tarifs régulés qui existent au moment d'adopter la présente décision restent en vigueur jusqu'à l'entrée en vigueur éventuelle d'une décision procédant à leur révision. »<sup>7</sup>*

14. L'obligation d'orientation sur les coûts sera mise à exécution au moyen d'un modèle de coûts LRIC bottom-up qui reflète les coûts d'un opérateur efficace<sup>8</sup>. Dans ce cadre, l'IBPT tiendra compte autant que possible de la méthode de calcul des coûts recommandée par la Commission européenne<sup>9</sup>.

15. La décision de la CRC du 29 juin 2018 précise en outre explicitement que :

*« L'IBPT pourra par ailleurs modifier, adapter ou préciser, de sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, la méthodologie de calcul des coûts relative à l'accès local dans la mesure où de telles modifications seraient rendues nécessaires par exemple par des évolutions techniques, l'évolution des coûts, des développements sur le marché ou des adaptations réglementaires. L'IBPT prendra en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques. »<sup>10</sup>*

16. Cette obligation s'applique à tous les services facturés aux opérateurs alternatifs par Proximus pour un accès local physique et virtuel et un accès central sur le réseau de cuivre, y compris les services auxiliaires (y compris la colocalisation ou les redevances uniques).

17. Sur la base de cette décision de la CRC et des données récemment obtenues, l'IBPT analysera les coûts uniques de Proximus et déterminera les tarifs appropriés.

---

<sup>6</sup> Les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace sont pris en considération à cet effet.

<sup>7</sup> Voir §§ 1390 et 2228 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>8</sup> Conformément aux §§ 1389 et 2227 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>9</sup> Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

<sup>10</sup> Voir §§ 1392 et 2231 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

## Chapitre 3. Procédure

### 3.1 Consultation nationale

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

### 3.2 Avis de l'Autorité belge de la Concurrence

22. En vertu de l'article 55, §§ 4 et 4/1, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT soumet ses décisions en matière d'analyse de marché à l'Autorité belge de la Concurrence qui dispose d'un délai de 30 jours pour émettre un avis.
23. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la Concurrence (ci-après : « ABC »), le XXX.

### 3.3 Coopération avec les régulateurs des médias

24. L'article 3 de l'accord de coopération<sup>11</sup> prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
25. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de

---

<sup>11</sup> Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B., 28 décembre 2006, 75371.

régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.

26. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias le [XXX].
27. Les régulateurs des médias ont émis les commentaires suivants : [XXX].

### 3.4 Consultation européenne

28. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 détermine les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
29. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le [à compléter ultérieurement]. Le projet de décision a été enregistré sous le code [à compléter ultérieurement].
30. La décision de la Commission européenne est reprise à l'annexe [à compléter ultérieurement].

## Partie 2. Analyse des modèles de coûts de Proximus pour l'accès dégroulé et bitstream à la boucle locale en cuivre

## Chapitre 4. Introduction aux modèles de coûts

### 4.1. Détermination des tarifs

31. Un modèle de coûts LRIC bottom-up est utilisé pour déterminer ces tarifs, comme le propose également Proximus dans sa proposition tarifaire.
32. Dans la pratique, cela signifie que, dans la mesure du possible, toutes les opérations et éventuels autres centres de coût nécessaires pour l'exécution efficace des tâches en question sont identifiés pour chaque coût unique. Il est tenu compte à cet effet de certains aspects pratiques du réseau et de la structure organisationnelle interne de Proximus.
33. Dans ce cadre, il est également tenu compte d'autres aspects de fonctionnement efficace, comme par exemple le fait que l'automatisation d'opérations fréquentes soit efficace.
34. En outre, l'on s'efforce à ne pas rendre la structure tarifaire inutilement complexe et un certain nombre de remaniements sont effectués.
35. Chaque redevance unique comprend (éventuellement) les composantes de coûts suivantes :
  - 35.1. Coûts en main-d'œuvre directement attribuables : il s'agit de toutes les heures consacrées aux opérations administratives et opérationnelles, interventions techniques, déplacements, etc. qui sont directement attribuables à l'intervention en question. La durée de chaque opération est multipliée par le tarif HMC du travailleur de Proximus qui effectue l'opération ;
  - 35.2. Coûts en main-d'œuvre indirectement attribuables : il s'agit des frais de personnel pour les personnes prenant part aux activités BRUO/BROBA/WBA mais pour lesquelles les heures consacrées ne sont pas (totalement) attribuables à certaines redevances uniques ;
  - 35.3. Le cas échéant : coûts en matériel (NTP, splitter...) ;
  - 35.4. Coût de facturation : à cet effet, un montant uniforme par coût unique facturé est porté en compte. Ce coût couvre les coûts non IT occasionnés par Proximus pour les différents aspects de facturation ;

- 35.5. Frais généraux : un pourcentage uniforme, la majoration des frais généraux (« overhead markup »), est appliqué à tous les coûts, y compris aux coûts de facturation, mais à l'exclusion des coûts IT ;
  - 35.6. Coûts IT : un pourcentage uniforme, la majoration des coûts IT (« IT markup »), est appliqué à tous les coûts, y compris aux coûts de facturation et aux frais généraux.
36. Ces composantes sont abordées aux chapitres suivants de la présente décision.

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

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

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

#### 5.1.1. Introduction

41. Les modèles de coûts concernant l'activation et la migration sont en grande partie similaires et sont traités ensemble dans la présente section. Le cas échéant, les différences entre les deux modèles de coûts seront abordées.
42. Pour être complet, il s'agit ici de modèles de coûts portant sur :
  - 42.1. l'activation/la migration sans intervention d'un technicien de Proximus (= installation « remote » (à distance)) ;
  - 42.2. l'activation/la migration avec installation par un technicien de Proximus avec visite chez le client final ;
  - 42.3. l'activation/la migration avec installation par un technicien de Proximus sans visite chez le client final ;
  - 42.4. l'activation/la migration avec installation par un « Certified Technician ».

43. Les modèles de coûts relatifs à l'activation et à la migration s'appuient sur les modèles de coûts ayant fait l'objet de la décision du Conseil de l'IBPT du 2 décembre 2009 concernant les One-Time Fees WBA VDSL2.
44. Par rapport à la version précédente de ces modèles de coûts, les différences suivantes ont été notées :
  - 44.1. Il n'est plus fait de distinction entre les activations/migrations « with voice » et « without voice ». Les différences entre ces types sont trop faibles pour maintenir un modèle de coûts séparé. Par conséquent, aucun tarif différent n'est défini pour les deux types séparément, mais bien un seul tarif commun.
  - 44.2. Afin de simplifier les modèles de coûts, la version actuelle des modèles de coûts fusionne une série de tâches en quelques tâches plus globales. La somme de la durée des tâches plus petites est inférieure ou égale à la durée de la tâche plus globale.
  - 44.3. Dans la version précédente des modèles de coûts, les tâches dans le LEX, le KVD et chez le client étaient effectuées par un technicien interne de Proximus. Dans la version actuelle, un technicien « fictif » est introduit, dont le HMC comprend en partie le coût d'un technicien de Proximus et en partie le coût d'un technicien externalisé. Ce ratio est déterminé sur la base du nombre de « dispatch units » pour les techniciens Proximus et les techniciens externalisés.
45. Dans la mesure du possible, des chiffres concrets sont utilisés à partir des différents systèmes de données de Proximus. Si ces données font défaut, les chiffres de Proximus proposés sont vérifiés sur la base d'une analyse « top down » : par exemple, la somme des différentes tâches d'un technicien de Proximus (dont aucune donnée détaillée n'est disponible) peut être comparée au temps d'exécution moyen d'un ordre de travail.

#### 5.1.2. Problèmes constatés

46. Dans cette section, les problèmes/ambiguïtés concernant les modèles de coûts constaté(e)s par les consultants ou l'IBPT sont abordé(e)s.
47. Les modèles de coûts ont été adaptés le cas échéant.

#### 5.1.2.1. Fréquence de déplacement par le technicien de Proximus directement chez le client final

48. Dans les modèles de coûts d'activation/de migration, différents coûts sont facturés pour les déplacements du technicien de son lieu d'habitation au LEX, au KVD et chez l'utilisateur final (le cas échéant).
49. Chaque site ne doit pas obligatoirement être visité pour chaque commande : pour certaines commandes, le technicien peut se rendre directement de son lieu d'habitation au KVD sans avoir à se rendre au LEX : le coût d'un déplacement doit donc être multiplié par un pourcentage d'occurrence.
50. Ce pourcentage est déterminé dans le modèle de coûts sur la base des données brutes extraites des bases de données de Proximus : un ratio est calculé des ordres de travail nécessitant un jarretièrage (« jumpering ») dans le KVD par rapport au nombre total d'ordres de travail. Ce ratio est utilisé comme fréquence pour les déplacements du LEX au KVD.
51. Outre les frais de déplacement vers le LEX et le KVD, il est également possible que le technicien se rende directement de son lieu d'habitation chez le client final<sup>12</sup>. Cette option n'a pas été incluse dans les modèles de coûts, ce qui signifie que la fréquence des déplacements vers le LEX et le KVD pourrait être surestimée.
52. [Confidentiel], l'IBPT fera néanmoins une estimation prudente du nombre de fois où cette situation peut se produire.
53. Lorsque l'on additionne le nombre d'activités de jarretièrage dans le KVD, dans le MDF et sur le DSLAM, il est possible de comparer cette somme au nombre total d'ordres de travail :
  - 53.1. Si la somme est supérieure au nombre total d'ordres de travail, cela signifie qu'il y a des ordres de travail pour lesquels il y a du jarretièrage tant dans le KVD que dans le MDF/DSLAM.
  - 53.2. Si la somme est inférieure au nombre total d'ordres de travail, cela signifie que certains ordres de travail ne nécessitaient pas de jarretièrage (et donc que le technicien se rend directement chez le client final).
54. Après avoir analysé les données, l'IBPT a constaté que cela pouvait effectivement se produire : la fréquence d'occurrence de cette possibilité peut atteindre [0-5]%. Ce chiffre constitue en outre une valeur minimale et peut même être supérieur si, au

---

<sup>12</sup> Ceci ne concerne évidemment que les modèles de coûts avec une visite chez le client final.

cours du même mois, il y a des ordres de travail comportant plusieurs opérations de jarretière.

55. Il convient de remarquer que; même durant les mois où la somme des opérations de jarretière est supérieure au nombre total d'ordres de travail, il peut également y avoir des ordres de travail pour lesquels le technicien se rend directement chez le client final, mais les chiffres exacts ne peuvent pas être déterminés sur la base des données brutes de Proximus.
56. Comme il n'est pas possible de déterminer une fréquence exacte d'occurrence des cas où le technicien se rend directement chez le client final, mais puisqu'il a été démontré que cette possibilité existe, l'IBPT a procédé à une simulation avec une fréquence d'occurrence de [0-5]% pour cette possibilité. L'impact sur les résultats finaux a toutefois été relativement faible, ce qui signifie que l'IBPT n'en tiendra pas compte dans la révision actuelle. Toutefois, l'IBPT demande à Proximus d'inclure cette possibilité dans le calcul lors d'une révision ultérieure des modèles de coûts.

#### 5.1.2.2. Fréquence des déplacements par le technicien de Proximus au KVD

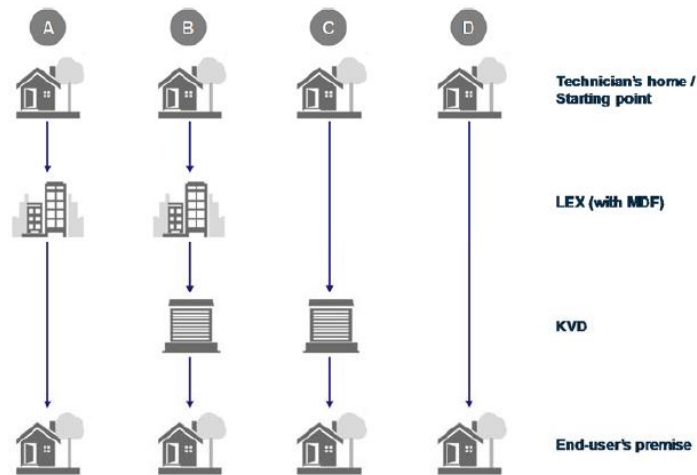
57. La section 5.1.2.1. « Fréquence de déplacement par le technicien de Proximus directement chez le client final » explique la méthode de calcul utilisée pour déterminer les frais de déplacement du technicien.
58. Dans le modèle de coûts, 3 déplacements sont donc définis, chacun avec son heure et sa fréquence d'occurrence spécifiques :
  - Déplacement depuis le point de départ du technicien et le premier ordre de travail (il peut donc s'agir du MDF, du KVD ou du client<sup>13</sup>) ;
  - Déplacement du MDF au KVD ;
  - Déplacement du KVD chez le client final.

Les 4 possibilités<sup>14</sup> de déplacement sont représentées schématiquement ici :

---

<sup>13</sup> Voir le raisonnement ci-dessus : cette possibilité n'est pas reprise explicitement dans le modèle de coûts mais aura une faible fréquence d'occurrence.

<sup>14</sup> Il s'agit d'une simplification qui n'a pas de sens pour une activation/migration d'un service SDSL étant donné que plusieurs combinaisons de déplacement sont possibles à cet effet.



59. Dans son modèle de coûts, Proximus utilise la même fréquence d'occurrence pour le déplacement du MDF au KVD que les travaux effectifs au KVD. Comme le montre ce schéma, ceci n'est pas correct car il est également possible que le technicien se déplace directement de son point de départ au KVD (possibilité C).
60. Cela signifie que la fréquence d'occurrence de ce déplacement est surestimée dans le modèle de coûts. L'IBPT multiplierait cette fréquence de déplacement du MDF au KVD par la fréquence des activités dans le MDF<sup>15</sup>. Cette fréquence multipliée correspond ainsi à la possibilité B.

<sup>15</sup> L'IBPT n'implémente pas cela pour l'activation / migration des services SDSL.

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

### 5.2.1. Introduction

61. Le modèle de coûts concernant le « Enhanced » et « Premium » « ISLA Repair » décrit de manière univoque les moyens supplémentaires que Proximus doit prévoir pour pouvoir fournir ces services. Le coût de cette opération sur une base annuelle est réparti sur le nombre de tickets helpdesk créés sur une base annuelle, converti en un coût mensuel par ligne.

### 5.2.2. Problèmes constatés

Aucun(e) problème/ambiguïté n'a été constaté(e) dans ce modèle de coûts.

### 5.3. Le modèle de coûts SNA

#### 5.3.1. Introduction

62. Le modèle de coûts des « Small Network Adaptations » a considérablement changé par rapport à la version précédente.
63. Dans la version actuelle de ce modèle de coûts, plus aucune tâche « on the field » n'est exécutée par un technicien interne de Proximus, mais un coût unique « All-in Provisioning » est ajouté, qui inclut toutes les opérations effectuées sur le terrain par le sous-traitant externe. Le modèle de coûts contient encore quelques opérations réalisées par des travailleurs de Proximus, telles que l'helpdesk et l'assistance administrative.
64. Chaque sous-traitant externe a convenu avec Proximus d'un coût fixe pour l'exécution de SNA dans sa région. Le coût « All-in Provisioning » est déterminé par une moyenne pondérée des différents coûts des sous-traitants, le facteur de pondération étant le nombre de SNA réalisés par chaque sous-traitant.
65. Des coûts fixes non spécifiques à Proximus, tels que les coûts de demande de plans de rue, les coûts de demande d'excavations, etc. viennent s'ajouter à ce modèle de coûts.

#### 5.3.2. Problèmes constatés

66. Dans cette section, les problèmes/ambiguïtés concernant ce modèle de coûts constaté(e)s par les consultants ou l'IBPT sont abordé(e)s.
67. Les modèles de coûts ont été adaptés le cas échéant.

##### 5.3.2.1. Application de la majoration des coût IT (« IT markup »)

68. L'IT markup, utilisé comme dernier facteur dans le modèle de coûts, inclut les coûts des logiciels et des outils informatiques nécessaires à l'exécution des diverses activités d'un modèle de coûts.
69. Étant donné que ce modèle de coûts comprend un coût pour les activités exécutées par des sous-traitants, il n'est pas approprié, selon l'IBPT, d'y appliquer également cet IT markup. En effet, le coût que Proximus a négocié avec le sous-traitant inclut tous les coûts que le sous-traitant consacre à ses propres systèmes informatiques. Proximus elle-même ne supporte pas de coûts informatiques qui doivent être pris en compte pour l'exécution d'activités par ses sous-traitants.

70. Le modèle de coûts est donc modifié de manière à ce que l'IT markup ne soit appliqué qu'aux coûts liés à des activités encore exécutées par le personnel interne de Proximus.

### 5.3.3. Questions posées pour consultation

71. Après prise en compte de toutes les adaptations apportées à la décision, la SNA « one-time fee » est fixée à 488,73 EUR.
72. L'IBPT souhaite saisir l'opportunité de cette révision des tarifs « one-time fee » pour examiner si ce tarif ne peut pas être transformé en un supplément mensuel en plus de la redevance de location mensuelle.
73. Une méthode de calcul simple est proposée, dans laquelle le supplément mensuel pour les SNA est déterminé sur la base du coût total des SNA au cours de l'année 2018, réparti sur le nombre total de paires de cuivre<sup>16</sup> actives de Proximus.
74. Ce supplément s'appliquerait alors à toutes les paires de cuivre des opérateurs bénéficiaires, mais en revanche la SNA « one-time fee » sera totalement supprimée.
75. L'IBPT a calculé ce supplément mensuel et arrive à **1,11 EUR** par mois et par ligne.
76. Les répondants à la consultation sont priés de donner leur avis sur les questions suivante :
- Pensez-vous que la SNA « one-time fee » doit être transformée en un supplément mensuel en plus de la redevance de location ? Veuillez étayer votre réponse avec les informations nécessaires.
  - Êtes-vous d'accord avec la méthode de calcul utilisée par l'IBPT ? Si vous êtes partisan d'une autre méthode de calcul, pouvez-vous expliquer celle-ci ?

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

### 5.4.1. Introduction

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

---

<sup>16</sup> Ces chiffres sont publiés deux fois par an par la Commission européenne sur <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/connectivity>, section « Broadband indicators ».

#### 5.4.2. Problèmes constatés

78. Aucun(e) problème/ambiguïté n'a été constaté(e) dans ce modèle de coûts.

### 5.5. Le modèle de coûts « Wrongful Repair Request »

#### 5.5.1. Introduction

79. Ce modèle de coûts décrit les différentes étapes que le technicien de Proximus doit exécuter dans le cadre d'une « Wrongful Repair Request ».
80. Le modèle de coûts est en fait constitué de 3 activités consolidées : « helpdesk », « dispatching » et « field intervention ». Pour chaque activité, une durée est fixée, par service de gros, par un expert de Proximus : cette durée n'est donc pas définie sur la base de données brutes. Des données brutes sont toutefois utilisées pour déterminer le nombre de « repair tickets » nécessitant une « field intervention ».
81. Chaque activité est attribuée à un type de travailleur qui l'exécutera. L'activité de *helpdesk* pour les services BROBA et WBA est attribuée à un autre travailleur appartenant [confidentiel] à celle des services BRUO RC et BRUO SP. Cette distinction n'est pas faite pour les autres activités.
82. Bien que l'IBPT ne puisse pas vérifier la durée de chaque activité séparément, cette vérification peut être effectuée pour la durée totale d'un« repair ticket.» [Confidentiel].
83. Pour les services de gros BRUO RC, BRUO SP, BROBA et WBA, des coûts sont calculés pour une « Wrongful Repair Request ». La moyenne pondérée de ces 4 coûts est calculée afin d'obtenir un coût final.

#### 5.5.2. Problèmes constatés

84. Aucun(e) problème/ambiguïté n'a été constaté(e) dans ce modèle de coûts.

## 5.6. Les « Hourly Man Costs »

### 5.6.1. Introduction

85. Dans ce modèle de coûts, les « Hourly Man Costs » (HMC) sont définis pour les différents types de travailleurs de Proximus. La manière dont ces coûts sont déterminés n'a pas changé par rapport à la version précédente.
86. Une nouveauté est qu'un nouveau type fictif de technicien est défini, dont le HMC est composé en partie d'un technicien de Proximus et en partie d'un sous-traitant. Ce technicien hybride est affecté à toutes les activités « on field » dans les différents modèles de coûts.
87. La partie du HMC attribuée au sous-traitant est déterminée selon une approche top-down basée sur le total des coûts comptables fixé par Proximus pour les sous-traitants et est répartie sur le nombre total d'unités de temps de « dispatch » pour les sous-traitants. La part de ce HMC attribuée au technicien de Proximus est définie de manière traditionnelle (comme pour les autres types de travailleurs). Une moyenne pondérée de ces deux HMC est calculée sur la base du nombre respectif d'unités de temps « on field » exécutées.

### 5.6.2. Problèmes constatés

88. Dans cette section, les problèmes/ambiguïtés concernant ce modèle de coûts constaté(e)s par les consultants ou l'IBPT sont abordé(e)s.
89. Les modèles de coûts ont été adaptés le cas échéant.

#### 5.6.2.1. Ajout d'une allocation pour absence, formation et pauses

90. L'IBPT a constaté que, dans le modèle de coûts actuel, une allocation pour absence, formation et pauses a été ajoutée au calcul des différents HMC des travailleurs de Proximus exerçant des activités dans le contexte des « one-time fees ».
91. Dans la version précédente du modèle de coûts, cette allocation n'était utilisée que dans le calcul des HMC des travailleurs de Proximus dans le contexte du modèle de coûts concernant le réseau d'accès (donc dans le calcul de la redevance de location). Dans le modèle de coûts précédent, qui a fait l'objet de la décision du Conseil de l'IBPT du 2 décembre 2009, cette allocation n'a pas été utilisée dans le calcul des valeurs HMC des travailleurs de Proximus exerçant des activités dans le contexte des « one-time fees ».
92. La raison pour laquelle cette allocation a été exclue du calcul du HMC pour les différentes activités « one-time fee » a déjà été évoquée à l'annexe D de la décision

du Conseil de l'IBPT du 13 janvier 2015 concernant la tarification de l'offre « Wholesale Multicast » et du transport Ethernet pour les offres « BROBA » et « WBA VDSL2 »<sup>17</sup> (l'IBPT souligne):

*Le taux de non-productivité a été modifié suite à la consultation du modèle sur la base des données fournies par Belgacom. Il convient de noter que ce taux de non-productivité ne s'applique pas aux redevances uniques ou aux activités de co-localisation car elles sont imputées aux OLO sur la base du travail effectué, et non sur la base du personnel employé.*

93. Les « one-time fees » sont en effet facturées directement aux opérateurs bénéficiaires ; les opérateurs bénéficiaires ne devraient payer que pour le temps d'activité réellement consacré par les travailleurs de Proximus dans le cadre de la livraison de la « one-time fee » commandée.
94. Cela contraste avec le HMC utilisé dans le modèle de coûts concernant le réseau d'accès, où les coûts des travailleurs de Proximus pour la maintenance du réseau devraient effectivement inclure une allocation pour absence, formation et pauses.
95. L'IBPT n'utilisera donc pas cette allocation dans les modèles de coûts « one-time fee ».

### 5.6.3. Poursuite de l'analyse du HMC

#### 5.6.3.1. Évolution du salaire horaire de base

96. Comme déjà expliqué plus haut, les salaires horaires des différents types de travailleurs de Proximus ont un impact considérable sur les coûts OTF finaux. Une évolution est maintenant esquissée concernant le HMC utilisé dans les modèles de coûts précédents et du HMC proposé dans les nouveaux modèles de coûts. Cette évolution sera confrontée aux chiffres externes.

---

<sup>17</sup> Cette décision a été communiquée à Proximus le 14 janvier 2015.

97. Dans le modèle de coûts, un salaire horaire de base moyen est d'abord calculé pour un travailleur des services d'assistance, sur la base d'un calcul top-down des coûts salariaux dépensés.

	2009	2014
<b>Salaire horaire de base moyen</b>	[25-50] EUR par heure	[25-50] EUR par heure

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

98. Cette hausse de [confidentiel] n'est pas exagérée. Dans le rapport annuel 2014 de Proximus, nous constatons une augmentation similaire de 19 % sur la même période :

	2009	2014
<b>Salaire horaire moyen du personnel fixe</b>	42,38 EUR par heure	50,32 EUR par heure

*Tableau 2 : Aperçu du salaire horaire moyen des travailleurs fixes de Proximus*

99. Ce salaire horaire est plus élevé étant donné qu'il s'agit d'une valeur moyenne pour tous les services de Proximus (Management, Legal, Regulatory, etc.).
100. L'indice du coût de la main-d'œuvre<sup>18</sup> montre l'évolution du coût moyen de la main d'œuvre par heure pour chaque activité économique (2012 = 100).

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

*Tableau 3 : Aperçu de l'indice du coût de la main-d'œuvre*

101. Ici aussi, nous observons une augmentation similaire de 14 % à 15 % sur une période de 5 ans.
102. Nous pouvons en conclure que la proposition de [25-50] EUR par heure pour le salaire horaire de base est raisonnable.

<sup>18</sup> <https://statbel.fgov.be/fr/themes/indicateurs-conjoncturels/emploi/indice-du-cout-de-la-main-doeuvre#figures>

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

103. Le modèle de coûts utilise ensuite le salaire horaire de base pour calculer un salaire horaire spécifique pour chaque type de travailleur de Proximus: **[confidentiel]**.
104. En plus de ce coefficient, le salaire horaire de base est majoré de coûts supplémentaires :
- une indemnité exprimée en pourcentage du travail effectif pour les absences, le temps consacré à la formation, les pauses prévues, etc. Comme indiqué dans la section 5.6.2.1. « Ajout d'une allocation pour absence, formation et pauses », l'IBPT ne portera pas en compte ce pourcentage ;
  - un bonus collectif ;
  - un coût pour l'utilisation d'outils/de matériel/de véhicules ;
  - un coût pour les frais généraux.
105. Cela donne un salaire horaire par type de travailleur qui inclut également les coûts pertinents : ces salaires horaires sont désormais utilisés dans le modèle de coûts pour calculer le coût par activité. L'évolution de ces salaires horaires est donnée ci-dessous :

	HMC utilisé en 2009	HMC utilisé en 2011	HMC proposé en 2014
<b>Technicien PXS</b>	<b>[25-50]</b> EUR par heure	<b>[25-50]</b> EUR par heure	<b>[25-50]</b> EUR par heure
<b>PXS Helpdesk (ANS2a)</b>	<b>[25-50]</b> EUR par heure	<b>[25-50]</b> EUR par heure	<b>[50-75]</b> EUR par heure

*Tableau 4 : Aperçu du HMC*

106. Il s'agit d'une hausse de **[10-15]%** pour le technicien<sup>19</sup> et de **[15-20]%** pour le collaborateur du helpdesk sur 5 ans, ce qui correspond en moyenne à la hausse de **[10-15]%** du salaire horaire de base.

<sup>19</sup> L'augmentation du HMC d'un technicien est moins importante que celle du collaborateur du helpdesk étant donné que 2/3 de ce HMC comprennent un coût pour les techniciens externalisés, qui n'est pas influencé par les coûts supplémentaires spécifiques à Proximus.

107. Sans exclure l'allocation pour absence, formation et pauses, le HMC du technicien augmenterait de [30-35]% et celle du collaborateur du helpdesk augmenterait de [55-60]% en 5 ans, ce qui ne peut être considéré comme raisonnable par l'IBPT.
108. L'IBPT note également que Proximus propose de modifier le tarif horaire pour le collaborateur de Proximus qui se rend sur place pour établir un cahier des charges sur le domaine privé de 60,89 EUR à 68,59 EUR par heure. Cette augmentation de 13 % montre également que la hausse des salaires horaires sans exclusion de l'allocation serait disproportionnée.

## Chapitre 6. Analyse des coûts de main d'œuvre indirectement attribuables

### 6.1. Introduction

109. Les coûts en main-d'œuvre indirectement attribuables sont tous les coûts en matière de personnel pour les personnes prenant part aux activités BRxx/WBA mais pour lesquelles les heures consacrées ne sont pas (totalement) attribuables à certaines « one-time fees ». Cela concerne des aspects du helpdesk, du traitement et de l'escalade de problèmes, du traitement des plaintes, de la coordination de demandes complexes émanant des OLO, de la mise à l'essai de nouveaux développements et du contrôle de la qualité, etc.
110. Ce « helpdesk overhead » est déterminé selon une approche top-down<sup>20</sup> dans le cadre de laquelle les coûts de main d'œuvre liés à ces services de Proximus sont déterminés sur la base des chiffres figurant dans la comptabilité de Proximus. De ces coûts, il ne reste plus qu'une partie, liée aux services fournis sur les marchés régulés de BRxx/WBA. Cette partie restante est répartie uniformément sur les activités « one-time fee » afin d'obtenir un pourcentage de [5-10]% qui, dans les différents modèles de coûts, est multiplié par les coûts de main-d'œuvre directement attribuables. Pour être précis : ce « helpdesk overhead » n'est même pas repris dans l'« overhead « général » ».

### 6.2. Problèmes constatés

111. Dans cette section, les problèmes/ambiguïtés concernant ce modèle de coûts constaté(e)s par les consultants ou l'IBPT sont abordé(e)s.
112. Les modèles de coûts ont été adaptés le cas échéant.

#### 6.2.1. Nouveau calcul du pourcentage de « helpdesk overhead »

113. Comme indiqué déjà ci-dessus, les coûts de main d'œuvre pertinents sont répartis uniformément sur les activités « one-time fee ». Cette méthode de calcul ne prend pas en compte le nombre réel d'activités « one-time fee » : par conséquent, les activités moins fréquentes engendrent les mêmes coûts de helpdesk que les activités plus fréquentes.
114. L'IBPT propose de baser le calcul du pourcentage du « helpdesk overhead » sur une moyenne pondérée par rapport au nombre d'activités « one-time fee » et non sur une moyenne normale.

---

<sup>20</sup> Cela contraste avec les coûts de main-d'œuvre directement attribuables, qui sont déterminés selon une approche bottom-up.

115. En conséquence, ce pourcentage baisse de [5-10]% à [5-10].

## Chapitre 7. Analyse des frais généraux et coûts d'IT

### 7.1. Introduction

116. En raison du calcul connexe des frais généraux et des coûts d'IT, les deux sont abordés dans ce chapitre.
117. Les frais généraux et coûts d'IT sont attribués aux différentes redevances uniques par un « Equi-Proportional Mark-Up » (EPMU - marge proportionnelle égale).
118. Un EPMU est une méthode courante d'allocation de coûts communs<sup>21</sup>. Dans cette méthode, un pourcentage est déterminé, lequel est appliqué aux coûts différentiels. Ce pourcentage correspond au ratio entre le total des coûts différentiels pertinents et le total des coûts communs pertinents. L'application d'un EPMU est simple et permet un traitement uniforme de tous les coûts de service pertinents.
119. La détermination de la majoration de l'EPMU pour les frais généraux<sup>22</sup> et les coûts d'IT est basée sur les « Regulatory Accounts » (comptes de régularisation) de Proximus de 2014. Les différentes divisions de support de Proximus sont passées en revue : seuls les coûts des divisions qui contribuent efficacement à l'« overhead » pertinent pour les redevances uniques sont conservés.
120. L'IBPT a toutefois constaté que les chiffres des comptes de régularisation, dans leur forme actuelle, ne constituent pas de bonnes données d'entrée pour la détermination de la majoration des frais généraux et des coûts d'IT.
121. En 2010, ce qui était alors Belgacom a été fusionné avec l'unité opérationnelle mobile Proximus ; le changement de nom a suivi un peu plus tard. Suite à cette fusion des unités opérationnelles fixe et mobile, les deux entités sont actuellement considérées comme une seule entité comptable. Cela signifie que les entrées de ce modèle de coûts, qui par définition est centré sur l'unité opérationnelle fixe, inclut également les coûts de l'unité opérationnelle mobile.
122. Cela ne doit pas nécessairement constituer un problème en soi si les différents coûts informatiques et généraux pour les unités fixe et mobile sont largement similaires, mais il n'est pas possible de se prononcer à ce sujet sans disposer des chiffres concrets.

---

<sup>21</sup> Les coûts communs sont des coûts spécifiques à plusieurs services et qui ne peuvent pas être attribués à un service séparé de manière équivoque.

<sup>22</sup> Cela inclut les frais généraux et coûts d'IT.

123. D'autre part, on peut faire valoir qu'à court terme, la fusion des unités opérationnelles mobile et fixe a un effet négatif sur les majorations en raison du fait que les services auront une fonction de chevauchement dans les deux unités, mais à plus long terme, lorsque les inefficacités auront été éliminées, cet effet négatif disparaîtra.
124. En raison de cette grande incertitude, il est impossible de prédire l'impact de la fusion de ces deux unités opérationnelles sur les majorations de frais généraux et des coûts d'IT.
125. L'IBPT a posé une question à Proximus à ce sujet, dans laquelle il est confirmé que les données saisies incluent également les coûts de l'activité mobile, mais qu'il n'est pas possible de les scinder en coûts distincts pour les activités mobile et fixe.
126. L'IBPT examinera les différentes solutions possibles dans ce chapitre.

## 7.2. Problèmes constatés

127. Dans cette section, les problèmes/ambiguïtés concernant ce modèle de coûts constaté(e)s par les consultants ou l'IBPT sont abordé(e)s. Ces problèmes/ambiguïtés sont indépendant(e)s des problèmes identifiés avec les données d'entrée des comptes de régularisation.

### 7.2.1. Suppression des coûts de parrainage d'entreprise (« Corporate Sponsoring »)

128. Lors de l'analyse des données brutes de la ventilation détaillée des coûts des différentes divisions de support, l'IBPT a constaté un coût significatif de [confidentiel] pour le parrainage d'entreprise.
129. Selon l'IBPT, ce coût ne concerne que les services de détail de Proximus et ne peut donc pas être pris en compte lors du calcul de la marge proportionnelle égale (EPMU) pour les frais généraux.

### 7.2.2. Adaptation de la proportion du coût de l'informatique décisionnelle (« Business Intelligence »)

130. Tout comme pour la détermination des frais généraux de l'EPMU, il faut d'abord déterminer quels coûts sont pertinents pour les redevances uniques.
131. Dans le modèle de coûts, un coût de [confidentiel] provenant de la fonction de logiciel de l'informatique décisionnelle est attribué aux frais généraux. De l'avis de l'IBPT, cela ne semble pas correct.
132. L'informatique décisionnelle est une fonction pour laquelle la direction d'une entreprise collecte des données provenant de nombreuses bases de données

différentes présentes dans une entreprise et les transforme en informations utiles. Sur cette base, des décisions plus rapides et plus justes peuvent être prises dans le but ultime de maximiser les profits ou de réduire les coûts au minimum.

133. Dans le cas de Proximus, il est difficile pour l'IBPT d'imaginer pourquoi ce coût devrait être considéré entièrement comme un frais général et non en grande partie comme un coût de détail. Dans un environnement régulé, l'avantage qui découle de l'informatique décisionnelle ne bénéficiera aux opérateurs alternatifs que d'une manière minimale.
134. Dans sa réponse à une question de l'IBPT à ce sujet, Proximus admet également que cette augmentation est due à la fusion des unités opérationnelles fixe et mobile et que l'informatique décisionnelle est une unité à forte intensité de matériel qui pèse lourdement sur ces coûts.
135. Par conséquent, l'IBPT estime que ce coût ne peut être entièrement imputé aux frais généraux pour la détermination de la majoration des frais généraux, notamment parce qu'une partie des coûts est liée à l'activité mobile.

#### 7.2.3. Double application du WACC sur les coûts opérationnels informatiques communs (« common IT operational costs »)

136. Il s'agit d'une erreur de calcul dans le modèle de coûts, le WACC étant appliqué deux fois aux coûts opérationnels informatiques communs.

#### 7.2.4. Double comptabilisation des ETP informatiques externalisés

137. Il s'agit également d'une erreur de calcul, les ETP informatiques externalisés étant comptabilisés dans 2 centres de coûts différents.

### 7.3. Solution proposée pour déterminer la majoration des frais généraux et des coûts d'IT

138. Comme l'IBPT l'a mentionné ci-dessus, les données saisies dans les comptes de régularisation de Proximus de 2014 contiennent une partie de coûts qui ne sont pas applicables à ce modèle de coûts.
139. Dans la mesure où Proximus ne propose<sup>23</sup> pas de méthode permettant de répartir ces coûts entre les coûts pour les unités opérationnelles mobile et fixe, l'IBPT pourrait décider de déterminer lui-même une clé de répartition à cet effet.

---

<sup>23</sup> Après une demande explicite de l'IBPT.

140. Une possibilité pour forcer cette scission serait de scinder les coûts proposés sur la base d'un ratio basé sur le chiffre d'affaires ou le nombre d'ETP. Ces données sont disponibles séparément pour les activités fixes et mobiles.
141. Dans le modèle de coûts, l'EPMU de la majoration des frais généraux et des coûts d'IT est calculé en divisant les coûts (le numérateur) par la base de coûts pertinente des coûts comptables régulés (le dénominateur).

Exemple :

Relevante overhead kosten	30	= 12%
Totale kosten (zowel vast & mobiel)	250	

142. Si l'IBPT décide de scinder les coûts du dénominateur sur la base du chiffre d'affaires fixe/mobile, les coûts du numérateur doivent être scindés sur la base d'inducteurs de coûts spécifiques. Supposons en effet que nous utilisons un ratio de chiffre d'affaires fixe/ mobile de 40 %/60 % et que nous multiplions le numérateur et le dénominateur par 40 %, nous obtenons alors le même pourcentage de 12 %, de sorte que le rapport correct entre les coûts des activités fixe et mobile n'est pas pris en compte.

Exemple :

Relevante overhead kosten (enkel vast)	-> 40%	<u>12</u>	= 12%
Totale kosten (enkel vast)	-> 40%	100	

143. Chaque coût du numérateur doit être réparti entre fixe et mobile sur la base d'un inducteur de coûts spécifique.

Exemple :

Type kost	cost driver	Totale kost	Split fix/mobiel	Toewijzing vast
HR	aantal FTE	14	35/65	5
customer support	aantal telefoontjes	7	45/55	3
Facturatie	aantal facturen	5	50/50	3
Legal	aantal rechtzaken	4	70/30	3
		<b>30</b>		<b>13</b>

Relevante overhead kosten (enkel vast)	-> via cost driver	<u>13</u>	= 13%
Totale kosten (enkel vast)	-> 40%	100	

144. La détermination de ces inducteurs de coûts constitue une complexité supplémentaire pour ce modèle de coûts. De plus, il ressort de la liste des problèmes identifiés que le modèle de coûts semble en soi difficile à mettre en pratique : selon l'IBPT, ce modèle de coûts ne reflète plus correctement la structure organisationnelle actuelle de Proximus. L'IBPT constate également que certaines valeurs de 2009 sont restées inchangées en raison du fait qu'aucune explication n'a pu être trouvée concernant la manière dont ces valeurs ont été déterminées en 2009.
145. L'IBPT souhaite donc rechercher une solution alternative pour déterminer la majoration des frais généraux et des coûts d'IT, sans avoir à revenir à un modèle de coûts qui reste très difficile à mettre en pratique en raison des différences substantielles par rapport à la situation actuelle chez Proximus.
146. Une alternative possible consiste à utiliser les mêmes majorations des frais généraux et des coûts d'IT que celles déterminées dans le contexte des redevances de location<sup>24</sup> pour l'accès au réseau de fibre optique de Proximus. Étant donné que les frais généraux et le développement IT réalisé chevauchent en grande partie les réseaux de fibre optique et de cuivre de Proximus, il est justifié, selon l'IBPT, d'utiliser les mêmes majorations.
147. Ces valeurs ont été fixées, lors de la préconsultation des modèles de coûts pour les redevances de location, à 4,84 % pour la majoration des frais généraux et à 7,40 % pour la majoration des coûts d'IT. L'IBPT utilisera ces valeurs provisoirement dans la présente décision, jusqu'à ce que les valeurs définitives soient fixées dans le contexte des redevances de location pour l'accès au réseau de fibre optique de Proximus.

---

<sup>24</sup> Voir pour cela : <https://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/controle-des-prix-et-des-couts/modeles-de-couts-cable-et-ftth/consultation-organisee-par-le-conseil-de-l-ibpt-du-13-decembre-2018-concernant-les-modeles-de-couts-cable-et-ftth>

## Chapitre 8. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures

### 8.1. Décision et entrée en vigueur

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

	Tarif actuel	Proposition de Proximus	Tarif adapté
Activation « Remote »	-	6,72 €	5,20 €
Activation « without customer visit » WV/WOV	46,09 €/40,98 €	105,39 €	88,76 €
Additional « customer visit » fee WV/WOV	38,88 €/58,64 €	45,04 €/53,45 €	44,42 €/52,28 €
Activation « Certified Technician »	9,20 €	18,30 €	14,00 €
Migration « Remote »	-	6,96 €	5,38 €
Migration « without customer visit » WV/WOV	36,30 €/38,30 €	114,21 €	95,74 €
Additional « customer visit » fee WV/WOV	38,88 €/58,64 €	46,34 €/58,64 €	39,09 €/44,79 €
Migration « Certified Technician »	10,29 €	24,87 €	18,99 €

Tableau 5 : Aperçu des tarifs de la redevance unique pour l'offre Bitstream ADSL

	Tarif actuel	Proposition de Proximus	Tarif adapté
Activation « without customer visit »	53,83 €	117,40 €	92,11 €
Additional « customer visit » fee	58,64 €	64,99 €	60,42 €
Activation « Certified Technician »	25,73 €	27,01 €	20,62 €
Migration « without customer visit »	63,98 €	117,40 €	92,11 €
Additional « customer visit » fee	58,64 €	62,08 €	53,93 €
Migration « Certified Technician »	41,06 €	41,77 €	31,83 €

*Tableau 6 : Aperçu des tarifs de la redevance unique pour l'offre Bitstream SDSL*

	Tarif actuel	Proposition de Proximus	Tarif adapté
Activation « Remote »	-	5,52 €	4,29 €
Activation « without customer visit » WV/WOV	74,24 €/72,59 €	93,00 €	73,62 €
Additional « customer visit » fee WV/WOV	45,94 €/45,75 €	59,52 €/59,94 €	52,37 €/52,71 €
Activation « Certified Technician »	10,88 €	14,23 €	10,91 €
Migration « Remote »	-	8,50 €	6,55 €
Migration « without customer visit » WV/WOV	88,81 €/90,48 €	108,91 €	88,98 €
Additional « customer visit » fee WV/WOV	45,27 €/45,21 €	49,26 €/49,36 €	42,92€/43,00 €
Migration « Certified Technician »	13,14 €	25,08 €	19,51 €

*Tableau 7 : Aperçu des tarifs de la redevance unique pour l'offre Bitstream VDSL Shared VLAN*

	Tarif actuel	Proposition de Proximus	Tarif adapté
Activation « Remote »	-	22,91 €	21,42 €
Activation « without customer visit » WV/WOV	113,69 €/112,24 €	117,40 €	92,11 €
Additional « customer visit » fee WV/WOV	45,94 €/45,75 €	64,57 €/64,99 €	60,08€/60,42 €
Activation « Certified Technician »	45,13 €	32,93 €	25,11 €
Migration « Remote »	-	28,33 €	26,48 €
Migration « without customer visit » WV/WOV	127,45 €/129,12 €	117,40 €	92,11 €
Additional « customer visit » fee WV/WOV	45,27 €/45,21 €	49,26 €/49,36 €	42,92€/43,00 €
Migration « Certified Technician »	44,96 €	45,40 €	34,59 €

*Tableau 8 : Aperçu des tarifs de la redevance unique pour l'offre Bitstream VDSL Dedicated VLAN*

	Tarif actuel	Proposition de Proximus	Tarif adapté
Activation « without customer visit » RC/SP	25,44 €/35,31 €	104,03 €/86,34 €	89,05€/73,77 €
Additional « customer visit » fee RC/SP	66,49 €/38,88 €	67,79 €/50,92 €	58,99€/44,95 €
Activation « Certified Technician » RC	8,65 €	11,44 €	8,79 €
Migration « without customer visit » RC/SP	36,35 €/38,08 €	98,33€/106,92 €	84,17€/91,81 €
Additional « customer visit » fee RC/SP	66,49 €/38,88 €	72,16 €/46,95 €	62,94€/41,50 €
Migration « Certified Technician » RC	8,19 €	12,26 €	9,41 €

*Tableau 9 : Aperçu des tarifs de la redevance unique pour l'offre BRUO*

	Tarif actuel	Proposition de Proximus	Tarif adapté
<b>SNA</b>	447,63 €	590,94 €	488,73 €
<b>ISLA Premium</b>	8,74 €	12,00 €	9,38 €
<b>ISLA Enhanced</b>	-	6,00 €	5,54 €
<b>Useless End-User visit fee</b>	20,59 €	47,11 €	40,83 €
<b>Aborted End-User visit fee</b>	20,59 €	9,62 €	8,28 €
<b>Wrongful Repair fee</b>	107,62 €	169,81 €	139,61 €
<b>Manual TSI fee</b>	-	21,43 €	21,43 €

*Tableau 10 : Aperçu des autres tarifs de la redevance unique*

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

*Tableau 11 : Aperçu des tarifs horaires*

150. L'IBPT demande à Proximus, conformément à l'article 59, § 6, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005, d'envoyer la version adaptée de sa proposition 30 jours après la publication de la présente décision. L'IBPT vérifiera la conformité de cette version adaptée avant sa publication.
151. Enfin, l'IBPT tient à rappeler à Proximus que, conformément à l'article 59, § 5, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT doit pouvoir à tout moment modifier l'offre de référence pour tenir compte de l'évolution des offres de Proximus et des demandes des bénéficiaires.

## 8.2. Voies de recours

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

### 8.3. Signatures

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil