



IBPT

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'enquête consommateurs de l'IBPT montre une évolution rapide de l'utilisation des services de télécommunications

Bruxelles, le 6 septembre 2018 – Ces dernières années, l'utilisation de certains services de télécommunications a rapidement évolué, comme nous l'apprend l'enquête consommateurs annuelle de l'IBPT. Ainsi, nous remarquons une forte augmentation de l'utilisation de l'internet mobile et des applications permettant d'envoyer des messages via l'internet. Les utilisateurs sont quant à eux moyennement satisfaits de la prestation de services et des prix des différents services télécoms.

Comme de coutume depuis 2012, l'IBPT a réalisé une enquête représentative auprès de 1 214 consommateurs âgés de 15 à 74 ans.

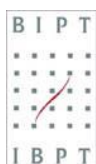
L'utilisation de certains nouveaux services de télécommunications a rapidement augmenté ces dernières années. Ainsi, l'utilisation de l'internet mobile a augmenté de 51 % en 2016 à 67 % en 2018. L'envoi principalement de messages par le biais d'applications telles que Facebook Messenger, WhatsApp ou Skype a été adopté cette année par 85 % des consommateurs, contre 68 % en 2016. Alors que Skype et FaceTime sont les deux applications les plus utilisées pour passer des appels par Internet (resp. 17 % et 14 %), Facebook Messenger et WhatsApp sont à peine utilisés par les répondants pour téléphoner (resp. 2 % en 3 %). En 2018, 28 % des répondants regardaient déjà la télévision par Internet, ce qui représente une augmentation de 10 % par rapport à 2016.

Il ressort de l'enquête de satisfaction que les consommateurs sont en général moyennement satisfaits des tarifs des différents services (offres groupées, téléphonie fixe, téléphonie mobile, Internet) offerts par leur opérateur, avec des scores se situant entre 3,1 et 3,3 sur 5. En ce qui concerne la prestation de services, le respect des droits des consommateurs, les informations fournies par les opérateurs et la fiabilité de la facturation, les répondants attribuent un score entre 3,3 et 3,6 sur 5 pour l'utilisation des différents services.

Environ 50 % des utilisateurs estiment qu'il est relativement facile de comparer les prix ou les services offerts par les différents opérateurs. Toutefois, ils trouvent qu'il est moins évident de comparer les offres groupées entre elles. Seulement 17 % des personnes interrogées connaissant le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be de l'IBPT. Dès l'automne, l'IBPT lancera une campagne d'information pour mieux faire connaître le simulateur tarifaire auprès du grand public.

L'on notera également que 54 % des consommateurs interrogés ne savent pas comment connaître leur profil d'utilisation et 60 % ne savent pas où ils peuvent trouver la vitesse réelle de leur connexion Internet.

Pour de plus amples renseignements :



Jimmy Smedts
Porte-parole / Woordvoerder

f : +32 2 226 88 22, m : +32 478 63 91 82



IBPT - Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles - Belgique

www.ibpt.be

Institut belge des services postaux et des télécommunications

Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles

Tél. 02 226 88 88

Fax 02 226 88 77

<http://www.ibpt.be>