



IBPT

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'utilisateur belge est plutôt satisfait des services de télécommunications

Bruxelles, le 28 octobre 2015 - L'IBPT publie les résultats de son enquête annuelle concernant la manière dont les utilisateurs perçoivent le marché belge des communications électroniques. Globalement, les consommateurs sont plutôt satisfaits. Les problèmes rencontrés par ces derniers se situent principalement au niveau d'Internet et de la télévision. Selon eux, le changement d'offre conjointe de services télécoms n'est pas toujours aussi facile que le changement de téléphonie mobile. Les utilisateurs souhaitent être correctement informés, du plan tarifaire le plus avantageux pour eux ou de la vitesse Internet réelle de leur connexion par exemple.

L'étude que publie l'IBPT donne une image de la perception du marché belge des télécommunications par les ménages belges en 2015. Celle-ci se base sur les résultats d'une enquête écrite et en ligne réalisée auprès d'utilisateurs âgés de plus de 15 ans (il a été répondu à 1292 des 5421 questionnaires). L'IBPT espère, via cette enquête, obtenir une réponse des utilisateurs à des questions telles que « Quel est le degré de satisfaction des utilisateurs ? », « Comment se comportent les utilisateurs sur le marché belge des télécoms ? », « Passent-ils à un autre opérateur ? », « Comparent-ils les offres ? », « L'utilisateur belge dispose-t-il des outils nécessaires pour faire des choix avisés concernant les services télécoms ? », « Les utilisateurs sont-ils suffisamment informés des possibilités qu'offre le marché et de leurs droits ? ».

Utilisation de l'Internet mobile - Satisfaction globale concernant les services télécoms

Les utilisateurs indiquent être en général plutôt satisfaits des tarifs disponibles sur le marché, des tarifs qu'offre leur opérateur et des services qu'ils utilisent auprès de leur opérateur. Il est à noter que les consommateurs utilisent de plus en plus l'Internet mobile via leur smartphone, par exemple par le biais d'applications telles que WhatsApp ou Facebook Messenger. Selon l'enquête réalisée en 2012, ils n'étaient que 18 % ; trois ans plus tard, en 2015, 40 % d'entre eux indiquent utiliser l'Internet mobile. Les personnes interrogées estiment clairement moins utiliser l'Internet fixe et moins téléphoner avec la ligne fixe ou avec le téléphone mobile. En réalité, les chiffres officiels de l'IBPT indiquent un recul moins marqué.

Légère diminution du nombre de problèmes liés aux services de télécommunications

La proportion d'utilisateurs ayant rencontré des problèmes avec leur opérateur a légèrement diminué ces dernières années (46 % en 2015 par rapport à 50 % l'année précédente). La plupart des problèmes rencontrés concernaient Internet à domicile (62 %) et la télévision (58 %). Il s'agit dès lors principalement de problèmes relatifs à la qualité du service, comme des interruptions (de longue durée), la vitesse de la connexion, un réseau saturé. La plupart des utilisateurs (92 %) prennent dans ces cas contact avec leur opérateur par téléphone, par e-mail ou via le site Internet. Une minorité ne réagit pas, principalement par crainte de ne tout de même pas obtenir gain de cause, que cela prenne trop de temps ou parce que le problème est trop insignifiant. Bien que 9 % d'entre eux aient reçu une indemnisation, 43 % des utilisateurs ignorent qu'il est possible d'en recevoir une dans le cadre d'une interruption du service.

La comparaison des services et des prix est difficile

Les consommateurs estiment qu'il est assez difficile de réaliser une comparaison des prix et services proposés par les opérateurs. Une personne interrogée sur quatre connaît effectivement le simulateur tarifaire officiel de l'IBPT, www.meilleurtarif.be, mais seulement 6 % des personnes interrogées l'ont utilisé une fois ou plus (en 2012, ce chiffre était seulement de 3,4 %). Néanmoins, les visiteurs du site qualifient son utilisation de facile à très facile et plus de 70 % d'entre eux qualifient ses résultats de pertinents à très pertinents. 12 % changent ensuite effectivement de plan tarifaire et plus de 6 % changent d'opérateur.

Le changement d'opérateur fixe est moins aisé que le changement d'opérateur mobile

Un utilisateur sur 5 a changé d'offre conjointe (ou de « pack ») de services télécoms ces 3 dernières années. Ce changement s'explique principalement par des tarifs plus intéressants et des problèmes rencontrés auprès de l'opérateur précédent. La grande majorité (85,6 %) des consommateurs ayant changé d'offre conjointe ces trois dernières années estime qu'il est assez aisé ou même très aisé de changer d'opérateur, mais, **globalement, le changement d'offre conjointe obtient un résultat de seulement 5,76/10**. Une insatisfaction se ressent dans le cas d'informations techniques incomplètes concernant le changement et de retard dans la fourniture du service. 35 % des utilisateurs souhaiteraient un traitement administratif et technique simple du changement.

Proportionnellement, les utilisateurs ont davantage changé d'offre de téléphonie mobile : un utilisateur sur 4 a effectué un changement ces 3 dernières années. Ces changements se font encore davantage (71,5 %) en raison des tarifs plus intéressants et dans une moindre mesure en raison des problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent. Le changement se fait également plus facilement que pour les offres conjointes : un utilisateur sur deux estime qu'il est très facile de changer d'opérateur mobile. Globalement, le changement d'opérateur mobile obtient un résultat de 7,18/10.

Les utilisateurs souhaitent être correctement informés

45,1 % des personnes interrogées estiment être plutôt mal ou même pas du tout informées de leurs droits.

Ainsi, plus de 90 % d'entre elles estiment qu'il est assez utile voire très **utile d'être informées du plan tarifaire le plus intéressant pour elles**, mais plus de la moitié indique n'avoir jamais reçu de telle proposition de plan tarifaire avec un profil de consommation moyen. Les utilisateurs souhaiteraient la recevoir annuellement et automatiquement. Certains préféreraient que cela se fasse via leur facture, d'autres par courrier ou par e-mail.

Seuls 10 % des répondants savent qu'ils **peuvent résilier gratuitement leur abonnement après 6 mois**. Beaucoup pensent qu'il y a une durée minimale, d'autres que la résiliation ne peut se faire gratuitement qu'après un an.

67 % ignorent comment **retrouver la vitesse réelle de leur connexion Internet fixe** (dans le contrat). Néanmoins, 38,4 % estimerait utile de connaître la vitesse réelle. Dans un même temps, les consommateurs ne savent pas vraiment de quelle vitesse Internet ils ont besoin. 67,5 % ignorent que la vitesse de connexion minimale pour surfer à domicile n'est que de 2 Mbps. Beaucoup d'entre eux (35 %) ont une certaine vitesse Internet parce que celle-ci est comprise dans un pack.

Presque 8 personnes sur 10 estiment qu'il est très utile de **recevoir un SMS lorsque leur consommation a dépassé le forfait de leur abonnement mobile**. Seuls 11,6 % des personnes interrogées savent que leur opérateur doit en fait obligatoirement leur envoyer un SMS pour les avertir que leur forfait est dépassé lorsque la consommation atteint 50 euros ou un autre montant convenu avec l'opérateur.

Pour de plus amples renseignements :

Dirk Appelmans

Tél. : 02 226 87 67

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

Tél. 02 226 88 88

info@ibpt.be