

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT publie les résultats de son enquête annuelle sur la perception du marché des communications électroniques par les consommateurs

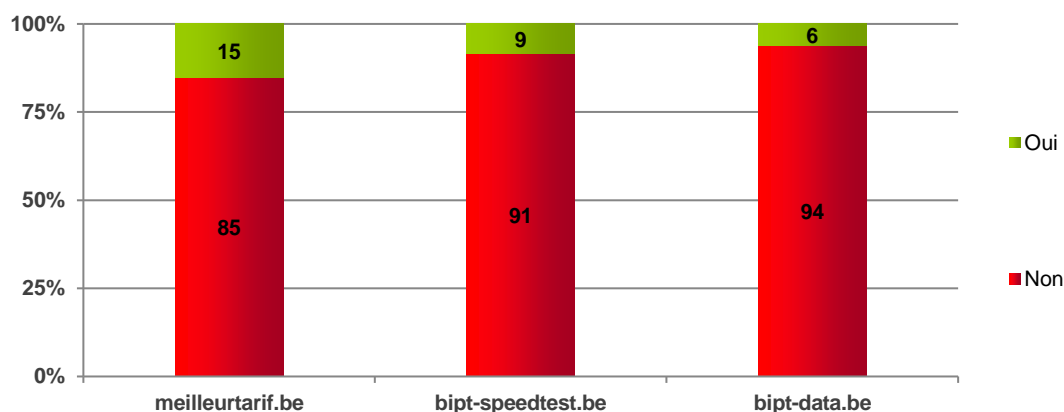
Bruxelles, le 4 octobre 2023 – Dans un contexte d'inflation, la satisfaction face aux tarifs des opérateurs de communications baisse logiquement. Les consommateurs dénoncent un manque d'information des hausses tarifaires. Mais parallèlement, moins de problèmes d'autres natures sont à recenser avec les opérateurs.

Depuis 11 ans, l'IBPT examine chaque année le fonctionnement du marché des communications électroniques en Belgique du point de vue du consommateur. Plus de 5 000 questionnaires ont de nouveau été envoyés en 2023 pour évaluer le comportement des consommateurs sur le marché, permettant ainsi à l'IBPT de mieux ajuster ses activités d'information à l'égard des consommateurs.

En réponse à l'inflation, la satisfaction des personnes interrogées à l'égard des tarifs a baissé, se situant entre 3 (packs) et 3,5 (téléphonie mobile) sur une échelle de 5 points. Lorsqu'il s'agit de choisir leur opérateur, nos répondants privilégient principalement le critère du prix, avec 53% d'entre eux qui le considèrent comme le facteur le plus important, ce qui représente une augmentation 6% par rapport à l'année passée. Les autres critères, tels que la familiarité avec l'opérateur (31%), le contenu attractif (30%), la réputation positive de l'opérateur (25%), la vitesse de connexion Internet (20%) et la qualité du service de l'opérateur (20%), sont moins prépondérants dans leur décision.

L'IBPT encourage aussi l'utilisation de son comparateur tarifaire www.meilleurtarif.be. Parmi ceux qui l'ont utilisé, (7,3%), 85% le trouvent facile à utiliser.

Toutefois les outils mis en place par l'IBPT restent peu connus et utilisés : Entre 6 à 15% des répondants les connaissent.



Le manque de transparence sur les augmentations tarifaires reste une question épineuse. On observe une hausse sensible des répondants ayant eu un problème avec les hausses de tarifs insuffisamment annoncées (16% par rapport à 11 ou 12% entre 2018 et 2022).

Les répondants ayant rencontré au moins un problème avec leur opérateur au cours de l'année écoulée ont également été interrogés sur la question de savoir si leur opérateur avait modifié leur plan tarifaire au cours de l'année écoulée de sa propre initiative : 42% ont répondu positivement. Parmi ces répondants, trois quarts (74%) n'ont néanmoins rien fait, un quart (24%) ont changé de plan tarifaire au sein du même opérateur et seuls 2% ont décidé de changer d'opérateur en réponse à ce changement tarifaire.

Deux tiers des répondants (66%) n'ont rencontré aucun problème avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année écoulée. Le service avec lequel les répondants rencontrent manifestement le plus de problèmes reste l'Internet à domicile (fixe ou wifi) (71%). En ce qui concerne la nature du problème, ils signalent le plus souvent la qualité du service (congestion du réseau, pannes, vitesse de connexion, problème de couverture) (75%).

Pour plus d'informations :



Jimmy Smedts | Porte-parole

Institut belge des postes et télécommunications

Bâtiment Ellipse C | Boulevard du Roi Albert II 35 bte 1 | 1030 Bruxelles

T +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | **www.ibpt.be**

