



M.A.S.

Master in Market Research

✉ Brusselsesteenweg 46a, 3000 Leuven ☎ +32 (0) 16 22 69 67, www.masresearch.be



Institut belge des services postaux et des
télécommunications

Réalisation d'une enquête quantitative et d'une
analyse statistique concernant la perception du
marché belge des communications électroniques
par les consommateurs

- 2021 -

Rapport final

Colophon

Colophon

| | |
|----------------------------|---|
| Maître d'œuvre | Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) |
| Suivi du projet | Thibaut Feron, Premier conseiller IBPT |
| Bureau d'études | M.A.S. Brusselsesteenweg 46 A, 3000 Leuven // Tél. 016 22 69 67 |
| Exécuteur de projet | Anita Claes, coordinatrice de projet Nele Van Der Donckt, conseillère sr. Dirk Buyens, conseiller sr. |
| Date | Juillet 2021 |
| Statut document | Rapport final |

Synthèse

UTILISATION DES SERVICES ET DES OFFRES GROUPÉES

Un certain nombre de tendances se maintiennent par rapport aux années précédentes. L'utilisation de la télévision par Internet (40%) et de la télévision/vidéo à la demande (40%) continue ainsi de croître. L'utilisation de la téléphonie fixe est toujours en baisse (de 53% en 2020 à 46% en 2021). Contrairement aux années précédentes, l'utilisation de la téléphonie par Internet est en baisse (de 57% en 2020 à 40% en 2021).

Le marché des services de téléphonie ou de messagerie par Internet reste dominé par deux services : Whatsapp (83%) et Facebook Messenger (72%), à ceci près que leur utilisation perd du terrain par rapport à l'année passée (respectivement 94% et 77%).

CHOIX DU OU DES OPÉRATEURS

Le critère le plus important pour choisir un opérateur reste le prix intéressant de l'offre groupée (pour 50% des répondants). Les autres critères les plus souvent cités sont : la familiarité avec l'opérateur (33%), le contenu intéressant de l'offre groupée (29%) et la bonne réputation de l'opérateur (24%).

SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS

En ce qui concerne les tarifs proposés, la téléphonie mobile génère la plus grande satisfaction (moyenne de 3,5 sur 5). La satisfaction moyenne concernant les tarifs des offres groupées, de la téléphonie fixe et de l'Internet fixe se situe entre 3,0 et 3,2 sur 5. Les tarifs de l'Internet fixe suscitent la plus grande insatisfaction. Le degré de satisfaction à l'égard des tarifs proposés est resté stable ces dernières années.

SATISFACTION CONCERNANT LES SERVICES

Les notes moyennes de satisfaction pour les différents services sont proches les unes des autres, allant de 3,2 (Internet fixe) à 3,6 (téléphonie mobile) sur 5. L'Internet fixe obtient des résultats légèrement moins bons ; c'est aussi le service avec lequel les clients rencontrent le plus de problèmes (ils font état d'interruptions et de problèmes de qualité du service).

PROBLÈMES AVEC L'OPÉRATEUR

60% des consommateurs n'ont rencontré aucun problème avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année écoulée, ce qui représente une amélioration de 5% par rapport à l'édition précédente de l'enquête. Le service avec lequel les consommateurs ont manifestement rencontré le plus de problèmes reste l'Internet à domicile (fixe ou Wi-Fi) (74%). En ce qui concerne la nature du problème, les consommateurs signalent le plus souvent (73%) la qualité du service (congestion du réseau, pannes, vitesse de connexion, problème de couverture) ; les services inactifs, les pannes de longue durée ou les délais de réparation sont également fréquents (34%).

MODIFICATION DU PLAN TARIFAIRE PAR L'OPÉRATEUR

Sur l'ensemble des consommateurs ayant rencontré un problème avec leur opérateur au cours de l'année écoulée, 29% ont déclaré que l'opérateur avait modifié le plan tarifaire de sa propre initiative. Un peu plus de la moitié sont restés chez le même opérateur (54%) ; seuls 6% ont déclaré avoir changé d'opérateur après la modification du plan tarifaire.

COMPARAISON DES OPÉRATEURS

Il semble plutôt difficile d'effectuer une comparaison des services proposés et des prix demandés par les opérateurs. Les notes moyennes les plus élevées concernent la téléphonie mobile et l'accès à l'Internet : 2,8 à 2,9 sur 5. La téléphonie fixe et les offres groupées obtiennent une note moyenne de 2,6 à 2,7 sur 5.

Parmi les quatre services / outils que l'IBPT a développés, le comparateur de prix (www.meilleurtarif.be) est le plus connu (20%). Un consommateur sur sept l'a déjà utilisé au moins une fois ; ils sont aussi nombreux à avoir remarqué la campagne d'information que l'IBPT a menée dans les médias en 2020.

CHANGEMENT D'OPÉRATEUR : SERVICES FIXES

Par rapport à l'année dernière, un plus grand nombre de consommateurs ont changé de fournisseur de services de télécommunications fixes (à savoir offre groupée, téléphonie fixe et/ou accès à l'Internet) : de 8% en 2020, à 13% en 2021). Les raisons invoquées sont les suivantes : tarif plus intéressant chez un autre opérateur (55%), mauvais rapport qualité/prix (28%) ou problèmes avec l'opérateur précédent (25%). Pour la grande majorité (78%), le changement s'est déroulé sans problème. 42% des personnes qui ont changé de fournisseur ont déclaré avoir utilisé Easy Switch.

La satisfaction à l'égard de l'opérateur actuel est la principale raison de ne pas changer d'opérateur de services fixes (53%).

CHANGEMENT D'OPÉRATEUR : TÉLÉPHONIE MOBILE

Le pourcentage de consommateurs qui ont déclaré avoir changé d'opérateur mobile au cours de l'année écoulée est resté stable (11%). La principale raison du changement est un tarif plus intéressant ou une promotion d'un autre opérateur (66%). La principale raison de ne pas changer d'opérateur mobile est la satisfaction générale à l'égard de l'opérateur actuel (57%).

DROITS DES CONSOMMATEURS

Les consommateurs semblent encore largement ignorants de leurs droits, notamment en ce qui concerne la conservation de leur adresse électronique pendant 18 mois après la fin de leur contrat, la manière de connaître la vitesse réelle de leur connexion, la manière de connaître leur consommation moyenne, la manière de résilier leur contrat ou la manière de déterminer leur consommation réelle.

À l'inverse, il est bien connu que les consommateurs peuvent conserver leur numéro lorsqu'ils changent d'opérateur de téléphonie fixe et mobile (85% et 89% respectivement).

Un peu plus de la moitié des consommateurs savent qu'il existe un service de médiation en matière de télécommunications auquel ils peuvent s'adresser en cas de litige avec leur opérateur.

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| SYNTHÈSE..... | 3 |
| UTILISATION DES SERVICES ET DES OFFRES GROUPÉES | 3 |
| SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS | 3 |
| SATISFACTION CONCERNANT LES SERVICES..... | 3 |
| PROBLÈMES AVEC L'OPÉRATEUR | 4 |
| MODIFICATION DU PLAN TARIFAIRE PAR L'OPÉRATEUR | 4 |
| COMPARAISON DES OPÉRATEURS..... | 4 |
| CHANGEMENT D'OPÉRATEUR : SERVICES FIXES | 4 |
| CHANGEMENT D'OPÉRATEUR : TÉLÉPHONIE MOBILE..... | 5 |
| DROITS DES CONSOMMATEURS..... | 5 |
| 1 . GÉNÉRAL | 15 |
| 1.1 Cadre et objectif de l'étude | 15 |
| 1.2 Objectifs particuliers | 16 |
| 1.3 Champ de l'étude..... | 16 |
| 1.4 Récurrence de l'étude..... | 16 |
| 2 . RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE..... | 17 |
| 2.1 Profil du répondant | 17 |
| 2.1.1 Sexe..... | 17 |
| 2.1.2 Âge..... | 18 |
| 2.1.3 Région..... | 19 |
| 2.1.4 Revenu familial mensuel net..... | 19 |
| 2.1.5 Nombre de personnes à charge ¹⁰ F..... | 20 |
| 2.2 Utilisation des télécommunications et des médias | 21 |
| 2.2.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs) | 21 |
| 2.2.2 Choix des opérateurs..... | 29 |
| 2.2.3 Conclusion concernant les services et le choix des opérateurs..... | 38 |
| 2.3 Satisfaction | 39 |
| 2.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées..... | 39 |
| 2.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe | 45 |
| 2.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile | 50 |
| 2.3.4 Satisfaction concernant l'accès à l'Internet | 56 |
| 2.3.5 Conclusion sur la satisfaction | 61 |
| 2.4 Problèmes et attitudes face aux problèmes | 62 |

Table des matières

| | | |
|----------|---|------------|
| 2.4.1 | Rencontrer un problème | 62 |
| 2.4.2 | Services de télécommunications concernés | 64 |
| 2.4.3 | Nature du problème | 66 |
| 2.4.4 | Prise de contact avec l'opérateur suite à un problème | 68 |
| 2.4.5 | Résolution du problème | 69 |
| 2.4.6 | Indemnisation après coupure | 70 |
| 2.4.7 | Modification du plan tarifaire par l'opérateur | 71 |
| 2.4.8 | Conclusion en cas de problèmes et comportement suite à ces problèmes | 72 |
| 2.5 | Comparaison | 73 |
| 2.5.1 | Comparaison des services & prix des opérateurs | 73 |
| 2.5.2 | Connaissance et utilisation des services de comparaison | 76 |
| 2.5.3 | Comparateur de prix de l'IBPT | 79 |
| 2.5.4 | Conclusion de la comparaison des opérateurs | 84 |
| 2.6 | Changement d'opérateur & transparence | 85 |
| 2.6.1 | Services fixes..... | 85 |
| 2.6.2 | Téléphonie mobile | 94 |
| 2.6.3 | Transparence..... | 102 |
| 2.6.4 | Conclusion par rapport au changement et la transparence | 110 |
| 2.7 | Droits des consommateurs | 112 |
| 2.7.1 | Profil de consommation & plan tarifaire adapté | 112 |
| 2.7.2 | Le contrat | 123 |
| 2.7.3 | Numéros surtaxés..... | 129 |
| 2.7.4 | Connaissance du service de médiation des télécommunications | 132 |
| 2.7.5 | Conclusion concernant les droits des consommateurs | 134 |
| 2.8 | Questions sur le monitoring du service universel | 136 |
| 2.8.1 | Tarif social..... | 136 |
| 2.8.2 | Rechercher des numéros de téléphone | 138 |
| 2.8.3 | Conclusion concernant le monitoring du service universel | 141 |
| 3 | PRINCIPALES CONCLUSIONS | 142 |
| 4 | ANNEXES..... | 144 |
| 4.1 | Méthodologie | 144 |
| 4.1.1 | Préparation et conception de l'étude | 145 |
| 4.1.2 | Exécution de la phase de terrain | 148 |
| 4.1.3 | Traitement et analyse des données | 156 |
| 4.2 | Questionnaire 2021 | 157 |
| 4.3 | Tabulation croisée par édition : comparaison avec les résultats des éditions précédentes 174 | |

Tableaux

Tableaux

| | |
|---|-----|
| Tableau 1 : Sexe des répondants – par région _____ | 17 |
| Tableau 2 : Âge des répondants – par région _____ | 18 |
| Tableau 3: Les paramètres statistiques les plus importants par rapport à l'âge des répondants _____ | 18 |
| Tableau 4 : Revenus mensuels des répondants – par région _____ | 19 |
| Tableau 5 : Nombre de personnes à charges dans le ménage – par région _____ | 20 |
| Tableau 6 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____ | 22 |
| Tableau 7 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par catégorie d'âge* (plusieurs réponses possibles) _____ | 23 |
| Tableau 8 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____ | 23 |
| Tableau 9 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par région _____ | 26 |
| Tableau 10 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____ | 26 |
| Tableau 11 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par édition _____ | 27 |
| Tableau 12 : Top 5 des offres groupées les plus courantes – par région _____ | 28 |
| Tableau 13 : Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s) ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____ | 29 |
| Tableau 14 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____ | 31 |
| Tableau 15 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____ | 32 |
| Tableau 16 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____ | 33 |
| Tableau 17 : Usage privé concret des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ? _____ | 34 |
| Tableau 18 : A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé, soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux ? _____ | 35 |
| Tableau 19 : Le(s)quel(s) des services ci-dessous utilisez-vous à titre professionnel pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____ | 36 |
| Tableau 20 : Utilisation professionnelle concrète des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ? _____ | 37 |
| Tableau 21 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par édition _____ | 66 |
| Tableau 22 : Si vous avez subi une coupure dans la réception / l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ? – par région _____ | 70 |
| Tableau 23 : Avez-vous fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be ? – par région _____ | 80 |
| Tableau 24 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur (p.ex. henri.dupont@operator.be), pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par région _____ | 102 |
| Tableau 25 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par catégorie d'âge _____ | 103 |
| Tableau 26 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par région _____ | 116 |
| Tableau 27 : Saviez-vous que votre opérateur, était tenu de vous proposer un plan tarifaire de téléphonie adapté à votre profil moyen de consommation au moins une fois l'an ? – par région _____ | 120 |
| Tableau 28 : Saviez-vous que votre opérateur, était tenu de vous proposer un plan tarifaire de téléphonie adapté à votre profil moyen de consommation au moins une fois l'an ? – par groupe de revenu _____ | 121 |
| Tableau 29 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir par SMS que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par région _____ | 125 |
| Tableau 30 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir par SMS que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par catégorie d'âge _____ | 125 |
| Tableau 31 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par région _____ | 126 |

Tableaux

| | |
|--|-----|
| Tableau 32 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par catégorie d'âge _____ | 126 |
| Tableau 33 : Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ? – par région _____ | 130 |
| Tableau 34 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par région _____ | 131 |
| Tableau 35 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par catégorie d'âge _____ | 132 |
| Tableau 36 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par région _____ | 136 |
| Tableau 37 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____ | 137 |
| Tableau 38 : À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements 1307 ou 1313 par téléphone, ces 12 derniers mois ? – par région _____ | 140 |
| Tableau 39 : Déviation maximale en fonction de la taille de l'échantillon _____ | 146 |
| Tableau 40 : Résumé de la population et l'échantillon théorique à réaliser (N) – par région, âge et sexe _____ | 147 |
| Tableau 41 : Résumé de l'échantillon net réalisé (N) – par région, âge et sexe _____ | 152 |
| Tableau 42 : Marge d'erreur de l'échantillon net réalisé, au niveau des régions et la population belge entier (15 à 74 ans) _____ | 153 |
| Tableau 43 : Résumé de la population (%) – par région, âge et sexe _____ | 153 |
| Tableau 44 : Résumé de l'échantillon net réalisé (%) – par région, âge et sexe _____ | 154 |
| Tableau 45 : Evaluation de la distribution de l'échantillon net réalisé par rapport à la distribution de la population (%) – par région, âge et sexe _____ | 154 |
| Tableau 46 : Résumé des coefficients de pondération – par région, âge et sexe _____ | 155 |

Figures

| | |
|--|----|
| Figure 1 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 21 |
| Figure 2 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par l'édition (plusieurs réponses possibles) _____ | 25 |
| Figure 3 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par édition _____ | 27 |
| Figure 4 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 30 |
| Figure 5 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____ | 34 |
| Figure 6 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région _____ | 40 |
| Figure 7 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition _____ | 40 |
| Figure 8 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région _____ | 41 |
| Figure 9 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition _____ | 41 |
| Figure 10 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région _____ | 42 |
| Figure 11 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition _____ | 42 |
| Figure 12 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région _____ | 43 |
| Figure 13 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition _____ | 43 |
| Figure 14 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par région _____ | 44 |
| Figure 15 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par édition _____ | 44 |
| Figure 16 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? _____ | 45 |
| Figure 17 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition _____ | 45 |
| Figure 18 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? _____ | 46 |
| Figure 19 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition _____ | 46 |
| Figure 20 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? _____ | 47 |
| Figure 21 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition _____ | 47 |
| Figure 22 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? _____ | 48 |
| Figure 23 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition _____ | 48 |
| Figure 24 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? _____ | 49 |
| Figure 25 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par édition _____ | 49 |
| Figure 26 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région _____ | 50 |
| Figure 27 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition _____ | 51 |

Figures

| | |
|--|----|
| Figure 28 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région | 51 |
| Figure 29 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition | 52 |
| Figure 30 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par catégorie d'âge | 53 |
| Figure 31 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition | 53 |
| Figure 32 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région | 54 |
| Figure 33 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition | 54 |
| Figure 34 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par région | 55 |
| Figure 35 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition | 55 |
| Figure 36 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région | 56 |
| Figure 37 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition | 56 |
| Figure 38 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région | 57 |
| Figure 39 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition | 57 |
| Figure 40 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur chez votre opérateur ? – par région | 58 |
| Figure 41 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur chez votre opérateur ? – par édition | 58 |
| Figure 42 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région | 59 |
| Figure 43 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition | 59 |
| Figure 44 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par région | 60 |
| Figure 45 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par édition | 60 |
| Figure 46 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par région | 62 |
| Figure 47 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par catégorie d'âge | 63 |
| Figure 48 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par groupe de revenu | 63 |
| Figure 49 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par édition | 64 |
| Figure 50 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (plusieurs réponses possibles) | 64 |
| Figure 51 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) | 65 |
| Figure 52 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (plusieurs réponses possibles) | 66 |
| Figure 53 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par région (plusieurs réponses possibles) | 67 |
| Figure 54 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) | 67 |
| Figure 55 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par édition | 68 |
| Figure 56 : Dans cette (ces) situation(s), avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s) ? – par région | 68 |
| Figure 57 : Le ou les problèmes ont-ils été résolus ? – par région | 69 |
| Figure 58 : Le ou les problèmes ont-ils été résolus ? – par édition | 69 |
| Figure 59 : Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois ? – par région | 71 |

Figures

| | |
|---|----|
| Figure 60 : Si votre opérateur a changé votre plan tarifaire de sa propre initiative, comment avez-vous réagi ? – par région | 71 |
| Figure 61 : En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? | 73 |
| Figure 62 : En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? | 74 |
| Figure 63 : En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? – par édition | 75 |
| Figure 64 : En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? – par édition | 75 |
| Figure 65 : Connaissez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT ? | 76 |
| Figure 66 : Si vous connaissez ce(s) service(s), à quelle fréquence avez vous déjà consultés le(s) service(s) ? | 77 |
| Figure 67 : Connaissez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT ? – par édition | 78 |
| Figure 68 : En 2020, l'IBPT a effectué une campagne de communication dans différents médias. En avez-vous eu connaissance ? (plusieurs réponses possibles) | 79 |
| Figure 69 : Lorsque vous avez utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be , l'avez-vous fait : | 80 |
| Figure 70 : Avez-vous déjà utilisé le bouton automatisé vers le comparateur tarifaire www.meilleurtarif.be disponible dans votre espace client, sur le site web de votre opérateur ? – par région | 81 |
| Figure 71 : Diriez-vous du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be : est facile à utiliser / donne des résultats pertinents ? | 82 |
| Figure 72 : L'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be , vous a-t-il fait changer : de plan tarifaire / d'opérateur ? | 83 |
| Figure 73 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par région | 85 |
| Figure 74 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par catégorie d'âge | 86 |
| Figure 75 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par groupe de revenu | 86 |
| Figure 76 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par édition | 87 |
| Figure 77 : Si vous n'avez pas changé de fournisseur ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles) | 88 |
| Figure 78 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes durant l'année écoulée, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles) | 89 |
| Figure 79 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région | 90 |
| Figure 80 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région | 91 |
| Figure 81 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par région | 92 |
| Figure 82 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par catégorie d'âge | 93 |
| Figure 83 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par édition | 93 |
| Figure 84 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par région | 94 |
| Figure 85 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par groupe de revenu | 94 |
| Figure 86 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par édition | 95 |
| Figure 87 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois ? – par région | 95 |
| Figure 88 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois ? – par catégorie d'âge | 96 |
| Figure 89 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois ? – par édition | 96 |
| Figure 90 : Si vous avez changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles) | 97 |
| Figure 91 : Si vous avez changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles) – par édition | 98 |

Figures

| | |
|---|-----|
| Figure 92 : Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 99 |
| Figure 93 : Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles) – par édition _____ | 100 |
| Figure 94 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par région _____ | 101 |
| Figure 95 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par catégorie d'âge _____ | 101 |
| Figure 96 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par édition _____ | 102 |
| Figure 97 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par édition _____ | 104 |
| Figure 98 : Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 105 |
| Figure 99 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 106 |
| Figure 100 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____ | 107 |
| Figure 101 : Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 108 |
| Figure 102 : Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____ | 109 |
| Figure 103 : Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____ | 109 |
| Figure 104 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 112 |
| Figure 105 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____ | 113 |
| Figure 106 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____ | 113 |
| Figure 107 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 114 |
| Figure 108 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____ | 115 |
| Figure 109 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____ | 115 |
| Figure 110 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par catégorie d'âge _____ | 116 |
| Figure 111 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par édition _____ | 117 |
| Figure 112 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe ? – par région _____ | 118 |
| Figure 113 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe ? – par catégorie d'âge _____ | 118 |
| Figure 114 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie mobile ? – par région _____ | 119 |
| Figure 115 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie mobile ? – par catégorie d'âge _____ | 119 |
| Figure 116 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie mobile ? – par groupe de revenu _____ | 120 |
| Figure 117 : La communication d'un plan tarifaire plus avantageux vous a-t-elle fait changer d'avis ? – par région _____ | 121 |
| Figure 118 : La communication d'un plan tarifaire plus avantageux vous a-t-elle fait changer d'avis ? – par catégorie d'âge _____ | 122 |
| Figure 119 : Pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 122 |
| Figure 120 : Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, internet ou pack), savez-vous où la date de fin de ce contrat est mentionnée ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 123 |
| Figure 121 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier - sans frais, et sans préavis - votre contrat actuel à durée indéterminée, ou à durée de plus de 6 mois (fixe, mobile, internet, pack) ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 124 |

Figures

| | |
|--|-----|
| Figure 122 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par édition _____ | 127 |
| Figure 123 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout utile ; 10 = tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire ? – par région ____ | 128 |
| Figure 124 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0= pas du tout utile ; 10= tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire ? – par édition ____ | 128 |
| Figure 125 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé') _____ | 129 |
| Figure 126 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, Oui, surtaxé') – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____ | 129 |
| Figure 127 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé') – par édition _____ | 130 |
| Figure 128 : Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ? – par édition _____ | 131 |
| Figure 129 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par région _____ | 132 |
| Figure 130 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par catégorie d'âge _____ | 133 |
| Figure 131 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par édition _____ | 133 |
| Figure 132 : Pour quels services en bénéficiez-vous ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 138 |
| Figure 133 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? (plusieurs réponses possibles) _____ | 138 |
| Figure 134 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____ | 139 |
| Figure 135 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____ | 140 |

1. Général

1.1 Cadre et objectif de l'étude

La protection des intérêts des utilisateurs est une tâche importante que l'IBPT doit accomplir. Afin de les protéger correctement, l'IBPT doit connaître leurs préférences et leurs attitudes et vérifier s'ils connaissent et utilisent les moyens mis à leur disposition pour comparer les tarifs et la qualité des services fournis sur le marché belge des communications électroniques. L'IBPT doit être en mesure d'évaluer la connaissance que les consommateurs ont de leurs droits et d'évaluer l'usage qu'ils font des mesures qu'il a mises en place.

La compréhension du comportement des utilisateurs sur le marché résidentiel belge des communications électroniques est une étape importante dans la mise en œuvre et l'adaptation des actions du Service Consommateurs de l'IBPT.

La comparaison des résultats de l'étude au fil des années permet également à l'IBPT de vérifier l'impact de son action régulatrice sur l'information et l'attitude des consommateurs.

Conformément au plan stratégique 2010-2013 et après un premier appel d'offres, l'IBPT a confié à la Katholieke Universiteit Leuven la réalisation de l'enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs pour les années 2012, 2013 et 2014.

En application du plan stratégique 2014-2016, l'IBPT a confié l'enquête et le rapport pour les années 2015, 2016 et 2017 à M.A.S., Market Analysis and Synthesis. Profacts a été désigné pour les années 2018 à 2020.

L'enquête et le rapport pour les années 2021, 2022 et 2023 ont été confiés à M.A.S., Market Analysis and Synthesis.

1.2 Objectifs particuliers

Comme lors des éditions précédentes, l'IBPT souhaite recevoir, de la part des utilisateurs du marché belge des télécommunications, une réponse aux questions suivantes :

- Comment se comportent les utilisateurs sur le marché belge des télécommunications, en particulier pour ce qui concerne le changement d'opérateur, la comparaison des offres, le degré de satisfaction ?
- L'utilisateur belge dispose-t-il des outils nécessaires pour effectuer des choix informés en ce qui concerne les services de communications électroniques ?
- Les utilisateurs sont-ils suffisamment informés des possibilités offertes par le marché et de leurs droits ?

1.3 Champ de l'étude

Les données doivent être collectées au moyen d'une enquête postale écrite auprès d'un échantillon représentatif de la population belge. Il s'agit en l'occurrence de personnes âgées de 15 à 74 ans¹ qui vivent dans une habitation individuelle en Belgique. Les petites et moyennes entreprises ne relèvent pas du champ de cette étude.

Comme les études précédentes, cette étude couvre les services de téléphonie fixe et mobile, l'accès à l'Internet fixe et mobile, la télévision (non incluse dans une offre groupée), l'offre groupée de services et les OTT².

1.4 Récurrence de l'étude

Afin de pouvoir suivre les tendances des indicateurs, l'enquête doit être réalisée sur une base annuelle. La première enquête portera sur le marché belge en 2021, la 2^e sur le marché en 2022 et la 3^e sur le marché en 2023.

La présente étude constitue la première édition et porte donc sur le marché belge en 2021.

¹ La limite d'âge a été fixée à 74 ans depuis les cinq dernières éditions (2016-2020) car, en 2015, l'IBPT avait recueilli un grand nombre de plaintes de la part de personnes ayant reçu un questionnaire pour un membre de la famille résidant dans un home et/ou n'étant pas capable de répondre au questionnaire en raison de son trop grand âge.

² OTT-VoIP : services tels que Skype (Microsoft), Whatsapp (Facebook) et FaceTime (Apple), qui offrent des services de voix, de texte et de vidéoconférence sur IP (contournant ainsi le service de téléphonie classique) // Télévision OTT : la télévision (numérique) sur Internet, en dehors du bouquet de télévision standard.

2. Résultats de l'enquête

2.1 Profil du répondant

Nous esquissons ici le profil des répondants qui ont participé à l'enquête. Cette esquisse s'étendra plus profondément sur le contexte socio-économique du répondant et fournira ainsi le cadre nécessaire à l'interprétation des résultats.

2.1.1 Sexe

Les sexes sont représentés de manière égale dans l'échantillon, c'est-à-dire 50% d'hommes et 50% de femmes. Nous retrouvons également une répartition égale des hommes et des femmes dans les différentes régions.

Tableau 1 : Sexe des répondants – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|--------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Homme | 465 | 50,2% | 255 | 49,6% | 84 | 49,5% | 804 | 49,9% |
| Femme | 461 | 49,8% | 260 | 50,4% | 86 | 50,5% | 806 | 50,1% |
| Total | 925 | 100,0% | 515 | 100,0% | 170 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Base : tous les répondants (N=1.610)

2.1.2 Âge

La plupart des catégories d'âge comptent à peu près 17% des répondants ; proportionnellement, nous retrouvons un nombre légèrement supérieur de répondants dans la catégorie d'âge entre 45 et 54 ans (19%) et un nombre inférieur de répondants entre 65 et 74 ans (14%). Les proportions des catégories d'âge ne diffèrent pas (de manière significative) entre les régions.

Tableau 2 : Âge des répondants – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 15-24 ans | 136 | 14,7% | 83 | 16,1% | 27 | 15,9% | 246 | 15,3% |
| 25-34 ans | 154 | 16,6% | 87 | 16,9% | 39 | 23,1% | 280 | 17,4% |
| 35-44 ans | 159 | 17,2% | 87 | 16,9% | 35 | 20,8% | 281 | 17,5% |
| 45-54 ans | 174 | 18,8% | 96 | 18,6% | 30 | 17,6% | 300 | 18,6% |
| 55-64 ans | 171 | 18,5% | 91 | 17,7% | 23 | 13,5% | 285 | 17,7% |
| 65-74 ans | 131 | 14,2% | 71 | 13,8% | 16 | 9,2% | 218 | 13,5% |
| Total | 925 | 100,0% | 515 | 100,0% | 170 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Base : tous les répondants (N=1.610)

Les répondants sont, en moyenne, âgés de 44 ans. Les plus jeunes répondants ont 15 ans, les répondants les plus âgés ont 74 ans. L'âge moyen est significativement plus élevé en Flandre (à savoir 45 ans) qu'en région de Bruxelles-Capitale (41 ans).

Tableau 3: Les paramètres statistiques les plus importants par rapport à l'âge des répondants

| | N | Moyenne | Médian | Mode | Écart type | Minimum | Maximum |
|------------------|--------------|-------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|
| Flandre | 925 | 44,8 | 45 | 54 | 16,265 | 15 | 74 |
| Wallonie | 515 | 44,1 | 45 | 53 | 16,508 | 15 | 74 |
| Bruxelles | 170 | 41,3 | 40 | 50 | 15,239 | 16 | 74 |
| Total | 1.610 | 44,2 | 44 | 53 | 16,263 | 15 | 74 |

Base : tous les répondants (N=1.610)

2.1.3 Région

Près de six répondants sur dix (57%) sont domiciliés en Flandre, un tiers des répondants (32%) habite en Wallonie et un répondant sur dix (11%) habite la Région de Bruxelles-Capitale.

2.1.4 Revenu familial mensuel net³

5% des répondants disposent d'un revenu familial mensuel net total inférieur à 1.200 euros. 15% des répondants ont un revenu familial mensuel net compris entre 1.200 et 1.799 euros, et presque autant (16%) entre 1.800 et 2.399 euros. En montant d'une catégorie de revenu (à savoir de 2.400 à 2.999 euros), on constate que 14% des répondants ont ce revenu ; presque autant (13%) indiquent qu'ils ont un revenu familial mensuel net compris entre 3.000 et 3.599 euros. Enfin, 23% des répondants relèvent de la catégorie de revenu la plus haute, avec un revenu familial mensuel net supérieur à 3.600 euros.

Un répondant sur sept (14%) ignore le montant du revenu familial mensuel net.

Nous ne constatons pas de différences significatives entre les régions en ce qui concerne la répartition du revenu familial mensuel net total.

Tableau 4 : Revenus mensuels des répondants – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|-------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| < €1.200 | 41 | 4,5% | 21 | 4,2% | 11 | 6,3% | 73 | 4,6% |
| € 1.200 - € 1.799 | 134 | 14,4% | 86 | 16,8% | 28 | 16,2% | 247 | 15,4% |
| € 1.800 - € 2.399 | 148 | 16,0% | 88 | 17,2% | 28 | 16,2% | 264 | 16,4% |
| € 2.400 - € 2.999 | 126 | 13,7% | 73 | 14,2% | 24 | 14,2% | 223 | 13,9% |
| € 3.000 - € 3.599 | 123 | 13,3% | 59 | 11,6% | 19 | 11,3% | 201 | 12,5% |
| ≥ € 3.600 | 201 | 21,8% | 131 | 25,6% | 44 | 26,0% | 376 | 23,4% |
| Ne sais pas | 151 | 16,4% | 53 | 10,5% | 17 | 9,9% | 222 | 13,8% |
| Total | 925 | 100,0% | 511 | 100,0% | 170 | 100,0% | 1.606 | 100,0% |

Base : tous les répondants (N=1.610 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

³ Le revenu familial mensuel net total comprend tous les revenus nets issus de l'exercice d'une profession, les avantages sociaux (tels que les allocations familiales, les allocations de chômage, pension, ...), les allocations supplémentaires (tels que les intérêts, ...) et ce pour toutes les personnes de la famille vivant sous le même toit.

2.1.5 Nombre de personnes à charge⁴

Chez les répondants, quatre ménages sur dix (40%) n'ont pas de personnes à charge. Presque autant de répondants (39%) ont 1 à 2 personnes à charge dans leur ménage, tandis qu'un cinquième des répondants (19%) ont 3 à 5 personnes à charge dans leur ménage. Seuls 2% des répondants ont un ménage avec plus de 5 personnes à charge.

On n'observe aucune différence significative entre les régions.

Tableau 5 : Nombre de personnes à charges dans le ménage – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Aucun | 370 | 39,9% | 201 | 39,1% | 76 | 44,7% | 647 | 40,2% |
| 1 à 2 | 370 | 40,0% | 211 | 40,9% | 51 | 30,0% | 631 | 39,2% |
| 3 à 5 | 167 | 18,1% | 98 | 19,1% | 39 | 23,1% | 304 | 18,9% |
| Plus de 5 | 19 | 2,0% | 5 | ,9% | 4 | 2,1% | 27 | 1,7% |
| Total | 925 | 100,0% | 515 | 100,0% | 169 | 100,0% | 1.609 | 100,0% |

Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion d'1 « pas de réponse »)

⁴ Une personne à charge a été définie comme « une personne qui dépend financièrement de vous ou de votre ménage », un ménage étant constitué de « toutes les personnes inscrites à la même adresse suivant la preuve de composition de ménage du registre de la population ».

2.2 Utilisation des télécommunications et des médias

Dans cette première partie, nous allons revenir sur l'utilisation faite des différents services de télécommunications. Nous cherchons ici à savoir quels sont les services les plus utilisés par les répondants et si ses services sont repris dans une offre groupée.

Nous vérifierons également quel opérateur a été choisi, ou quels opérateurs ont été choisis, ainsi que les critères qui sont à l'origine de la préférence pour tel ou tel opérateur.

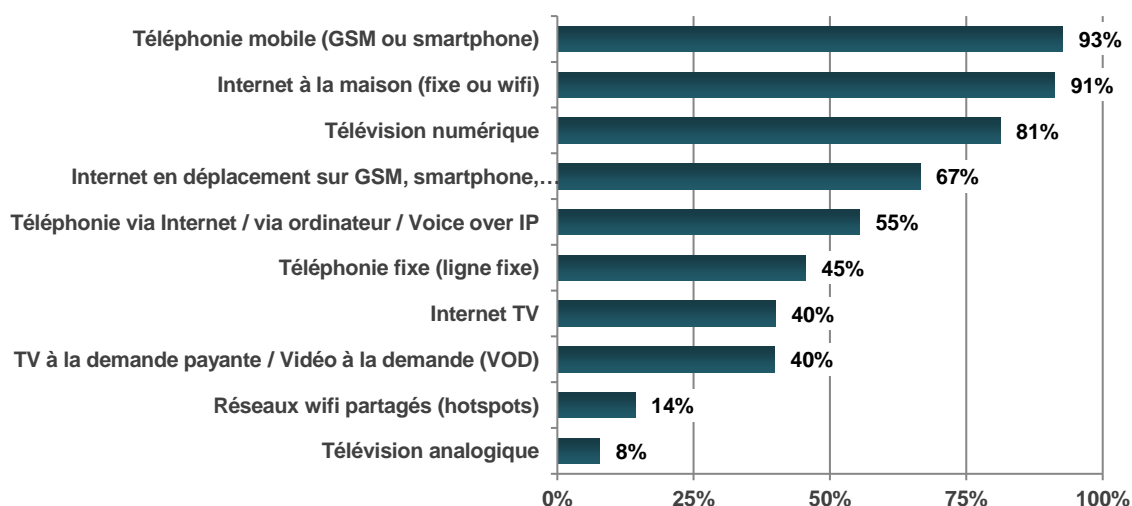
2.2.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs)

2.2.1.1 LES SERVICES LES PLUS SOUVENT UTILISÉS

Il apparaît que les services les plus utilisés par les répondants correspondent aux quatre services principaux offerts sur le marché des communications électroniques en Belgique. Neuf répondants sur dix (93%) font usage de la téléphonie mobile, 91% des répondants disposent de l'Internet fixe à leur domicile, huit répondants sur dix (81%) disposent de télévision numérique, et enfin, deux tiers des répondants (67%) disposent de l'Internet en déplacement (sur GSM, smartphone, tablette ou un ordinateur portable).

55% des personnes interrogées ont indiqué qu'elles disposaient de la téléphonie via Internet, 45% d'une ligne téléphonique fixe, 40% regardaient la télévision via Internet et autant (40%) la télévision payante ou la vidéo à la demande, 14% utilisaient des réseaux Wi-Fi partagés (appelés hotspots), et enfin 8% disposaient d'un téléviseur analogique.

Figure 1 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ?
(Plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.610)

L'utilisation des différents services de télécommunication et de média diffère selon les régions. On constate qu'un nombre sensiblement plus important de répondants en Flandre et en Wallonie disposent de la télévision numérique (83%) par comparaison avec Bruxelles (66%). À l'inverse, Bruxelles compte une proportion significativement plus élevée de répondants qui disposent de la téléphonie à domicile via Internet (68%) par rapport à la Flandre et à la Wallonie (resp. 53% et 56%).

Enfin, l'usage des réseaux Wi-Fi partagés est supérieur en Flandre comparé à la Wallonie (resp. 17% contre 10%), ainsi que l'usage de la téléphonie fixe comparé à Bruxelles (resp. 49% contre 34%).

Tableau 6 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par région (Plusieurs réponses possibles)

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|----------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Téléphonie mobile | 859 | 92,8% | 479 | 93,1% | 154 | 91,0% | 1.492 | 92,7% |
| Internet à la maison | 849 | 91,7% | 467 | 90,7% | 153 | 89,9% | 1.468 | 91,2% |
| Télévision numérique | 770 | 83,2% | 425 | 82,6% | 111 | 65,6% | 1.307 | 81,2% |
| Internet en déplacement | 602 | 65,1% | 347 | 67,4% | 121 | 71,5% | 1.071 | 66,5% |
| Téléphonie via Internet | 491 | 53,1% | 286 | 55,6% | 115 | 67,8% | 893 | 55,4% |
| Téléphonie fixe | 453 | 49,0% | 222 | 43,0% | 58 | 33,9% | 732 | 45,5% |
| Internet TV | 387 | 41,8% | 184 | 35,7% | 72 | 42,6% | 643 | 40,0% |
| TV -ou Vidéo à la demande | 371 | 40,1% | 197 | 38,3% | 73 | 43,1% | 641 | 39,8% |
| Réseaux wifi partagés | 155 | 16,7% | 53 | 10,4% | 22 | 13,0% | 230 | 14,3% |
| Télévision analogique | 82 | 8,8% | 29 | 5,7% | 14 | 8,3% | 125 | 7,8% |
| Total | 925 | 100,0% | 515 | 100,0% | 170 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Base : tous les répondants (N=1.610)

L'âge du répondant influence le fait de disposer ou d'utiliser quelques-uns des services de télécommunication susmentionnés. Plus le répondant est jeune, plus il est susceptible d'utiliser⁵ : TV ou vidéo à la demande (-0,322), télévision par Internet (-0,175), téléphonie par Internet (-0,175) et Internet en déplacement (-0,118). À l'inverse, l'utilisation des services de télécommunications suivants augmente avec l'âge du répondant : téléphonie fixe (0,341), télévision numérique (0,324) et téléphonie mobile (0,128).

On constate que l'utilisation de la télévision analogique, de l'Internet fixe à la maison ou des réseaux Wi-Fi partagés ne peut être mise en relation avec l'âge du répondant.

⁵ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible ; 0,300 - 0,600 = rapport moyen ; >0,600 = rapport important).

Tableau 7 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par catégorie d'âge* (Plusieurs réponses possibles)

| | A | B | C | D | E | F |
|---------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|
| | 15-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans |
| Téléphonie mobile | 87,7% ^D | 91,4% | 92,6% | 96,7% ^A | 94,6% | 92,1% |
| Internet à la maison | 88,8% | 90,6% | 89,5% | 95,3% | 92,2% | 90,1% |
| Télévision numérique | 73,4% ^{D,E,F} | 68,3% ^{D,E,F} | 75,5% ^{D,E,F} | 86,8% ^{A,B,C} | 91,2% ^{A,B,C} | 93,0% ^{A,B,C} |
| Internet en déplacement | 66,9% | 73,6% ^{E,F} | 67,0% | 72,1% ^F | 61,2% ^B | 55,5% ^{B,D} |
| Téléphonie via Internet | 64,0% ^{E,F} | 59,6% ^F | 56,2% ^F | 61,8% ^{E,F} | 48,1% ^{A,D} | 40,4% ^{A,B,C,D} |
| Téléphonie fixe | 36,0% ^{B,D,E,F} | 23,1% ^{A,C,D,E,F} | 34,7% ^{B,D,E,F} | 52,9% ^{A,B,C,F} | 61,5% ^{A,B,C} | 67,8% ^{A,B,C,D} |
| Internet TV | 44,5% ^{E,F} | 49,8% ^{E,F} | 44,7% ^{E,F} | 41,3% ^F | 30,9% ^{A,B,C} | 26,1% ^{A,B,C,D} |
| TV -ou Vidéo à la demande | 53,5% ^{E,F} | 53,7% ^{E,F} | 46,5% ^{E,F} | 42,1% ^{E,F} | 26,5% ^{A,B,C,D,F} | 12,3% ^{A,B,C,D,E} |
| Réseaux wifi partagés | 13,8% | 14,6% | 13,2% | 17,5% | 14,5% | 11,1% |
| Télévision analogique | 9,1% | 7,7% | 7,2% | 9,0% | 7,3% | 6,0% |
| Total (N) | 246 | 280 | 281 | 300 | 285 | 218 |

Base : tous les répondants (N=1.610)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple : pourcentage^{A,D} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir 15-25 ans) et sous-groupe D (à savoir 45-54 ans).

Le revenu – plus encore que l'âge – influence le fait de disposer de certains services de télécommunication. Ainsi, on constate que plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il est probable qu'il dispose de ⁶ : Internet à domicile (0,461), téléphonie mobile (0,331), Internet en déplacement (0,326), téléphonie via l'Internet (0,298), télévision ou vidéo à la demande (0,238), réseaux Wi-Fi partagés (0,224), télévision par Internet (0,196), téléphonie fixe (0,186) et télévision numérique (0,121).

Seule la télévision analogique est présente de manière identique dans toutes les catégories de revenus.

Tableau 8 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par groupe de revenu (Plusieurs réponses possibles)

| | A | B | C | D | E | F |
|---------------------------|----------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------------------|
| | < €1.200 | €1.200 - €1.799 | €1.800 - €2.399 | €2.400 - €2.999 | €3.000 - €3.599 | ≥ €3.600 |
| Téléphonie mobile | 73,1% ^{B,C,D,E,F} | 91,7% ^A | 92,9% ^A | 94,7% ^A | 94,7% ^A | 95,8% ^A |
| Internet à la maison | 67,1% ^{B,C,D,E,F} | 87,3% ^{A,F} | 91,5% ^{A,F} | 94,0% ^A | 94,5% ^A | 96,9% ^{A,B,C} |
| Télévision numérique | 66,9% ^{C,E,F} | 77,1% | 83,4% ^A | 81,1% | 85,4% ^A | 82,4% ^A |
| Internet en déplacement | 43,8% ^{C,D,E,F} | 54,8% ^{D,E,F} | 63,9% ^{A,F} | 69,7% ^{A,B,F} | 69,2% ^{A,B,F} | 81,5% ^{A,B,C,D,E} |
| Téléphonie via Internet | 32,5% ^{C,D,E,F} | 40,4% ^{C,D,F} | 56,4% ^{A,B,F} | 57,9% ^{A,B,F} | 53,1% ^{A,F} | 71,4% ^{A,B,C,D,E} |
| Téléphonie fixe | 20,6% ^{B,C,D,E,F} | 41,0% ^{A,F} | 43,6% ^A | 48,2% ^A | 51,3% ^A | 53,1% ^{A,B} |
| Internet TV | 33,0% | 28,8% ^{D,F} | 38,7% | 44,6% ^B | 41,1% | 49,7% ^B |
| TV -ou Vidéo à la demande | 24,8% ^F | 31,2% ^F | 35,2% ^F | 39,6% ^F | 38,7% ^F | 52,6% ^{A,B,C,D,E} |
| Réseaux wifi partagés | 9,0% | 10,4% ^F | 12,2% ^F | 15,6% | 12,8% | 21,8% ^{B,C} |
| Télévision analogique | 7,0% | 6,2% | 10,1% | 8,5% | 5,6% | 9,0% |
| Total (N) | 73 | 247 | 264 | 223 | 201 | 376 |

Base : tous les répondants qui connaissent leur revenu (N=1.388 ; à l'exclusion de 4 « pas de réponse »)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple : pourcentage^{A,D} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir < € 1.200) et du sous-groupe D (à savoir € 2.400 - € 2.999).

⁶ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible ; 0,300 - 0,600 = rapport moyen ; >0,600 = rapport important).

Pour tous les services de télécommunications/médias, une différence significative peut être observée avec les années précédentes.

La proportion de répondants disposant de la **télévision analogique** reste stable (depuis 2019 : 8%-9%), après une plusieurs années de tendance à la baisse (de 21% en 2014 à 11% en 2018).

L'utilisation de la **télévision numérique** a légèrement diminué par rapport aux années précédentes (resp. 81% contre 85% en 2018-2020), et se retrouve à nouveau au niveau des éditions précédentes.

En revanche, l'essor de la **télévision payante ou de la vidéo à la demande** et de la **télévision par Internet** ne se dément pas : la proportion de répondants qui disposent de ces services en 2021 n'a jamais été aussi élevée (40% chacun en 2021 par rapport à resp. 13 à 32% et 15 à 35% en 2014-2020).

La tendance à la baisse de la proportion de répondants disposant de la **téléphonie fixe** se poursuit cette année : 46% des répondants en disposent, contre 53 à 74% les années précédentes.

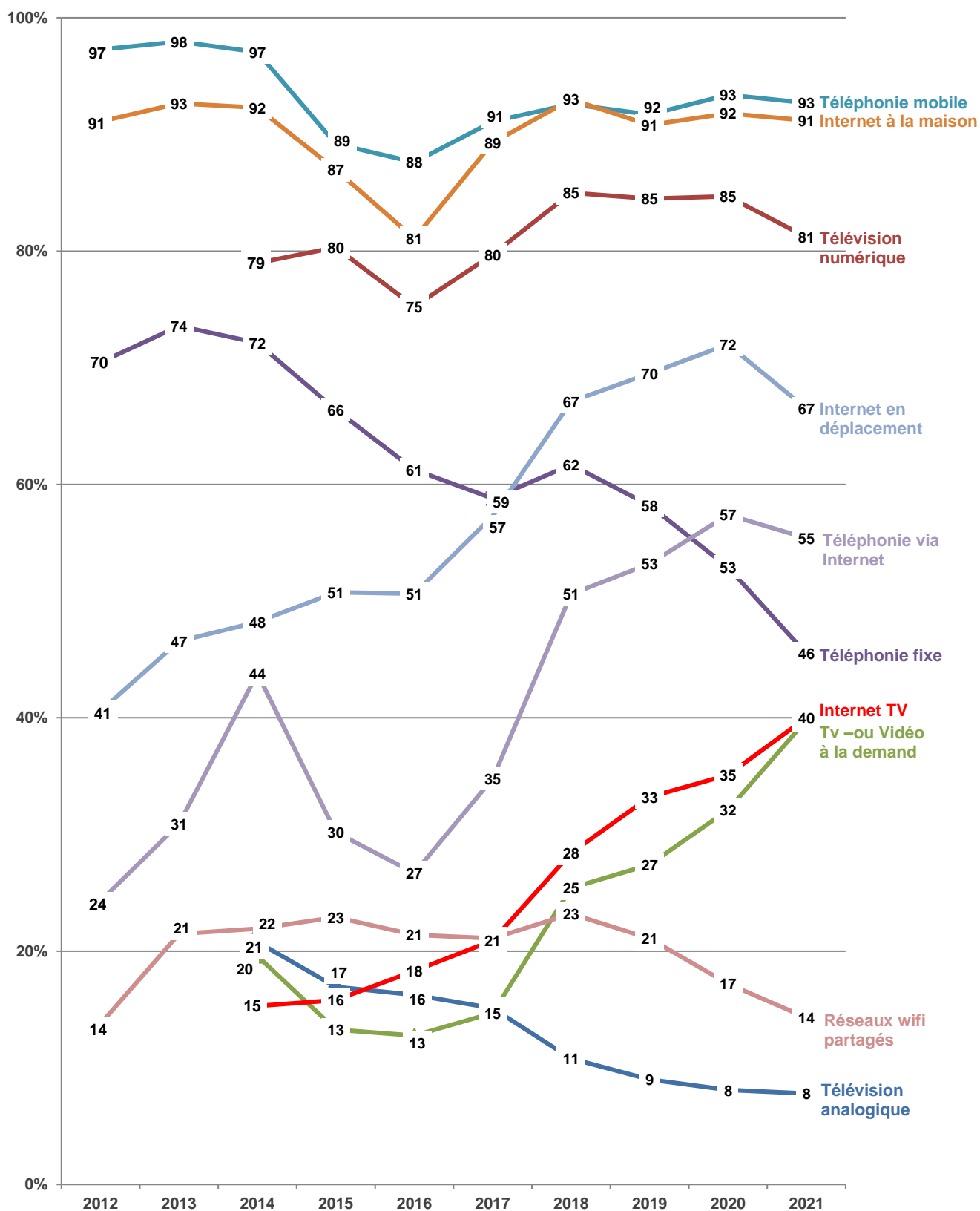
En revanche, la proportion de répondants disposant de la **téléphonie mobile** (93%) reste stable par rapport aux quatre années précédentes. La proportion de répondants qui passent des **appels téléphoniques via Internet** est également restée stable par rapport à 2019 et 2020 (55%), mais reste nettement plus élevée que sur la période 2012-2018 (24% et 51%).

La proportion de répondants disposant d'un **accès fixe à l'Internet à domicile** (91%) est restée inchangée depuis plusieurs années (2017-2020 : 89%-93%).

Après une tendance à la hausse de la proportion de répondants disposant d'**Internet en déplacement** depuis 2012, on assiste pour la première fois à une baisse : l'année dernière, 72% des répondants disposaient d'Internet en déplacement, contre 67% dans la présente édition 2021.

L'utilisation des **réseaux Wi-Fi partagés** n'a jamais été aussi faible (à l'exception de l'édition 2012) : en 2021, 14% y ont encore recours, contre 17 à 23% en 2013-2020.

Figure 2 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par l'édition (Plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants

2.2.1.2 DISPONIBILITÉ D'UNE OFFRE GROUPÉE

Trois quarts des répondants (77%) déclarent qu'au moins certains des services qu'ils utilisent sont regroupés dans un pack. Un cinquième des répondants (20%) ne dispose pas d'offre groupée et 2% l'ignorent.

En Région de Bruxelles-Capitale, on trouve une proportion plus importante de répondants ne disposant pas d'offre groupée par comparaison avec la Flandre et la Wallonie (resp. 30% pour 19% à chaque fois).

Tableau 9 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|-----------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | 724 | 78,3% | 406 | 78,9% | 113 | 66,5% | 1.243 | 77,2% |
| Non | 178 | 19,3% | 98 | 19,1% | 51 | 30,2% | 328 | 20,4% |
| Je ne sais pas | 23 | 2,5% | 11 | 2,0% | 6 | 3,3% | 39 | 2,4% |
| Total | 925 | 100,0% | 515 | 100,0% | 170 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Base : tous les répondants (N=1.610)

Plus le répondant est âgé, plus il indique qu'au moins certains des services de télécommunication qu'il utilise sont inclus dans une offre groupée (0,190). Chez les plus de 45 ans, huit répondants sur dix déclarent avoir au moins une offre groupée, tandis que chez les 15-34 ans, cette proportion est d'un peu moins de sept sur dix.

Plus le revenu familial mensuel net est important, plus il est probable que certains des services utilisés soient regroupés dans un pack (0,280). Le groupe de revenus les plus bas (< 1.200 euros) est celui qui dispose moins souvent d'une offre groupée (48%) que les autres groupes de revenus (≥ 1.200 euros ; 74 à 85%).

Tableau 10 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu

| | A | B | C | D | E | F |
|-----------------------|------------------------|------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|----------------------|
| | 15-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans |
| Oui | 67,1% ^{D,E,F} | 67,9% ^{D,E,F} | 76,5% | 85,4% ^{A,B} | 82,9% ^{A,B} | 82,7% ^{A,B} |
| Non | 25,7% ^{D,E} | 29,7% ^{D,E,F} | 23,5% ^D | 12,2% ^{A,B,C} | 15,4% ^{A,B} | 16,1% ^B |
| Je ne sais pas | 7,2% ^{E,F} | 2,4% | 0,0% | 2,4% | 1,7% ^A | 1,2% ^A |
| Total (N) | 246 | 280 | 281 | 300 | 285 | 218 |

Base : tous les répondants (N=1.610)

| | < €1.200 | €1.200-€1.799 | €1.800-€2.399 | €2.400-€2.999 | €3.000-€3.599 | ≥ €3.600 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|------------------------|
| | Oui | 48,2% ^{B,C,D,E,F} | 74,2% ^{A,F} | 75,4% ^{A,F} | 84,1% ^A | 80,9% ^A |
| Non | 48,8% ^{B,C,D,E,F} | 24,4% ^{A,F} | 22,6% ^{A,F} | 15,3% ^A | 18,6% ^A | 13,1% ^{A,B,C} |
| Je ne sais pas | 3,1% | 1,4% | 2,1% | ,6% | ,5% | 1,6% |
| Total (N) | 73 | 247 | 264 | 223 | 201 | 376 |

Base : les répondants qui connaissent leur revenu (N=1.388 ; à l'exclusion de 4 répondants « pas de réponse »)

Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple : pourcentage^{A,D} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (soit 15-24 ans, soit < € 1.200) et sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit € 2.400-2.999).

La proportion de répondants disposant d'une offre groupée semble avoir passé son pic : de 81 à 83% en 2018-2020, à 77% dans la présente édition 2021.

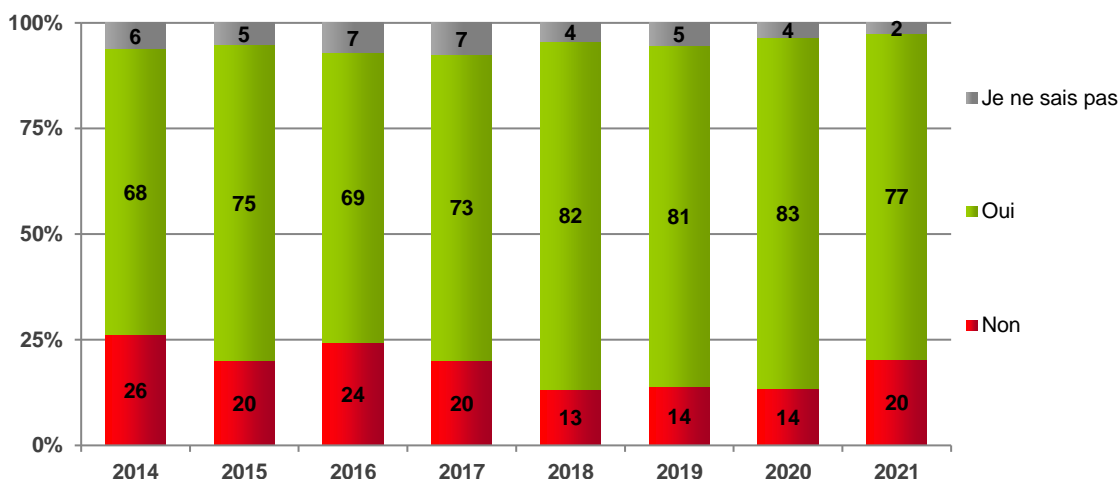
Tableau 11 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par édition

| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|-----------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Oui | 67,6% ^{BEFGH} | 74,8% ^{ACEFG} | 68,7% ^{BEFGH} | 72,5% ^{EFGH} | 82,4% ^{ABCDH} | 80,8% ^{ABCDH} | 82,9% ^{ABCDH} | 77,2% ^{ACDEFG} |
| Non | 26,2% ^{BDEFGH} | 20,1% ^{AEFGH} | 24,4% ^{DEFGH} | 20,1% ^{ACEFG} | 13,3% ^{ABCDH} | 13,9% ^{ABCDH} | 13,5% ^{ABCDH} | 20,4% ^{ACEFG} |
| Je ne sais pas | 6,1% ^H | 5,1% ^H | 6,9% ^{EFGH} | 7,4% ^{EFGH} | 4,4% ^{CDH} | 5,3% ^{CDH} | 3,5% ^{CD} | 2,4% ^{ABCDEF} |
| Total (N) | 1.029 | 1.159 | 1.405 | 1.545 | 1.149 | 1.456 | 1.482 | 1.610 |

Base : les répondants qui connaissent leur revenu

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{ABCDEFGH} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir, édition 2014) et sous-groupe D (à savoir, édition 2017).

Figure 3 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par édition



Base : les répondants qui connaissent leur revenu

L'offre groupée la plus courante (21%) est une offre groupée Triple play comprenant la téléphonie fixe, l'Internet fixe et la télévision. Les places deux, trois, quatre et cinq sont proches les unes des autres : une offre groupée Quadruple play avec téléphonie fixe, téléphonie mobile, Internet fixe et télévision (18%), une offre groupée Double play composée d'Internet fixe et de télévision (16%), une offre groupée Triple play mobile composée de téléphonie mobile, d'Internet fixe et de télévision (16%), et enfin une offre groupée Quadruple play familiale. Les autres types d'offre groupée ne sont mentionnés que par moins de 5% des répondants.

Tableau 12 : Top 5 des offres groupées les plus courantes – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|--|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Téléphonie fixe + Internet fixe + Télévision | 134 | 18,5% | 99 | 24,5% | 25 | 22,1% | 258 | 20,8% |
| Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet fixe + Télévision | 144 | 19,8% | 71 | 17,4% | 14 | 12,8% | 229 | 18,4% |
| Internet fixe + Télévision | 103 | 14,2% | 75 | 18,4% | 27 | 23,6% | 205 | 16,5% |
| Téléphonie mobile + Internet fixe + Télévision | 117 | 16,1% | 71 | 17,5% | 16 | 14,5% | 204 | 16,4% |
| Téléphonie fixe + Téléphonie mobile (≥2) + Internet fixe + Télévision | 138 | 19,0% | 45 | 11,1% | 11 | 10,1% | 194 | 15,6% |
| ... | | | | | | | | |
| Total | 724 | 100,0% | 406 | 100,0% | 113 | 100,0% | 1.243 | 100,0% |

Base : répondants ayant une offre groupée (N=1.243)

On observe des différences significatives entre les régions pour trois offres groupées. Ainsi, l'offre groupée Double play avec l'Internet fixe et la télévision est plus fréquente en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Flandre (resp. 24% contre 14%). En outre, les répondants de Bruxelles indiquent plus souvent disposer d'une offre groupée Triple play comprenant la téléphonie fixe et mobile, ainsi que l'Internet fixe (6%), par rapport aux répondants de Flandre et de Wallonie (resp. 2% et 1%). Enfin, l'offre groupée Quadruple play familiale est plus fréquente en Flandre qu'en Wallonie (resp. 19% contre 11%).

Plus le répondant est jeune, plus il a souvent : une offre groupée Double play avec téléphonie mobile et Internet fixe (-0,391), ainsi qu'une offre groupée Triple play avec téléphonie mobile, Internet fixe et télévision (-0,145). À l'inverse, on constate que plus le répondant est âgé, plus souvent il indique avoir : une offre groupée Quadruple play (0,213), une offre groupée Quadruple play familiale (0,119), ainsi qu'une offre groupée Triple play avec téléphonie fixe, Internet fixe et télévision (0,116).

Selon le revenu, on constate que l'offre groupée Quadruple play familiale est significativement plus fréquente dans les deux catégories de revenus les plus élevées (22%-25% des répondants touchant ≥ 3.000 euros, contre 2%-13% des répondants avec <3.000 euros). À l'inverse, plus le revenu mensuel net du répondant est faible, plus il dispose souvent : d'une offre groupée Double play avec téléphonie fixe et télévision (-0,391 ; 7% des répondants avec <1.200 euros, contre 0%-3% des répondants avec ≥1.200 euros), ainsi qu'une offre groupée Triple play avec téléphonie mobile, Internet fixe et télévision (-0,140 ; 28% des répondants avec <1.200 euros, contre 13%-19% des répondants avec ≥1.200 euros).

En raison d'une formulation différente, aucune comparaison avec les éditions précédentes n'est possible.

2.2.2 Choix des opérateurs

2.2.2.1 OPÉRATEUR(S)

Un peu moins de la moitié des répondants (46%) affirment être clients chez Proximus. En deuxième position, on retrouve Telenet (36%) et en troisième position, Orange (23%). 6 à 10% des répondants indiquent être clients de Voo, Scarlet, Base et/ou Mobile Vikings ; les autres opérateurs ne sont mentionnés que par 1% ou moins des répondants.

Chaque opérateur n'est pas représenté dans une même mesure dans les différentes régions. Les répondants de Flandre sont ainsi principalement clients de Telenet (58%), Proximus (37%) et Orange (20%). Les répondants de Wallonie sont principalement clients chez Proximus (58%), Orange (29%) et Voo (28%). Enfin, les répondants domiciliés dans la Région de Bruxelles-Capitale sont principalement clients de Proximus (58%), Orange (23%) et Base (20%).

Tableau 13 : Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s) ? – par région (Plusieurs réponses possibles)

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|-----------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Proximus | 341 | 37,0% | 294 | 57,8% | 97 | 57,9% | 732 | 45,8% |
| Telenet | 538 | 58,4% | 19 | 3,7% | 22 | 13,0% | 579 | 36,2% |
| Orange | 181 | 19,7% | 150 | 29,5% | 39 | 23,5% | 371 | 23,2% |
| Voo | 1 | 0,1% | 141 | 27,8% | 18 | 10,8% | 161 | 10,1% |
| Scarlet | 67 | 7,2% | 49 | 9,7% | 26 | 15,2% | 141 | 8,9% |
| Base | 61 | 6,6% | 41 | 8,1% | 33 | 19,6% | 135 | 8,4% |
| Mobile Vikings | 64 | 6,9% | 16 | 3,2% | 11 | 6,8% | 91 | 5,7% |
| ... | | | | | | | | |
| Total | 921 | 100,0% | 508 | 100,0% | 168 | 100,0% | 1.598 | 100,0% |

Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 12 « pas de réponse »)

Par âge, Mobile Vikings compte beaucoup plus de clients parmi les répondants jusqu'à 44 ans (et ensuite principalement dans la tranche d'âge des 25-34 ans : 14%) que pour les répondants âgés de 45 à 74 ans (0,5%-3%). Ensuite, plus le répondant est jeune, plus il est souvent client de Lycamobile (-0,325).

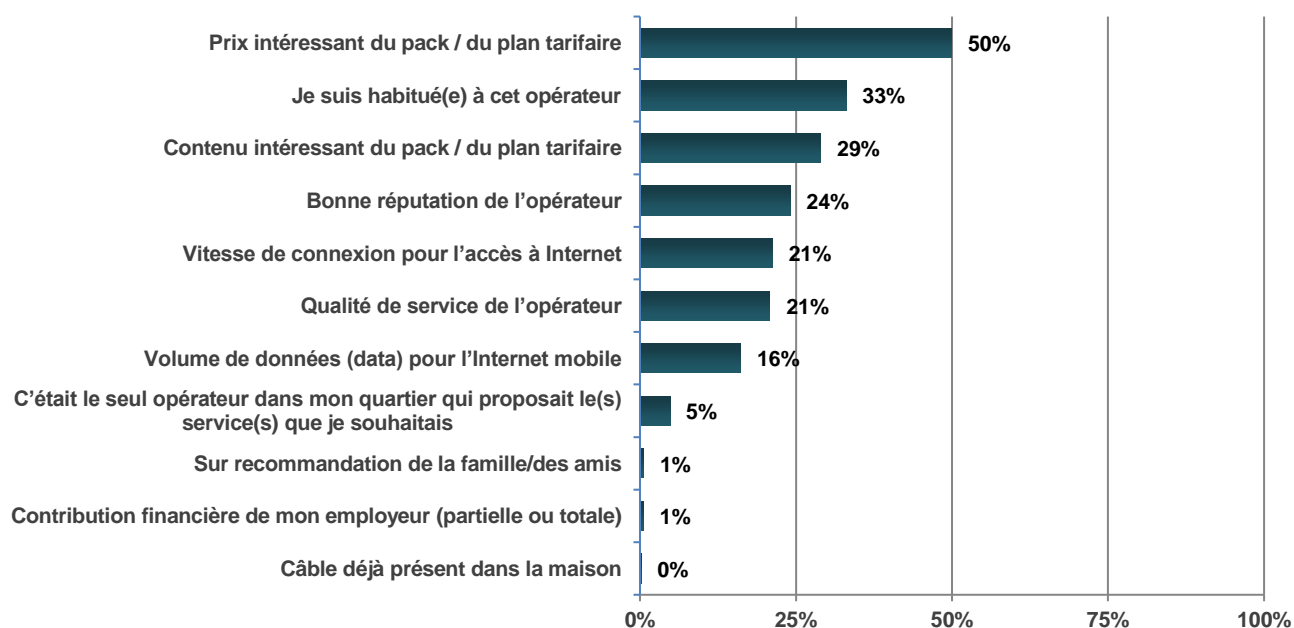
Par revenu, on constate que plus le revenu net est faible, plus les personnes sont souvent clientes de Lycamobile (-0,568) ; cela concerne principalement la catégorie des revenus les plus faibles (<1.200 euros) : 8% sont clients) par rapport aux autres catégories de revenus (plus élevés) (0%-2% sont clients).

La proportion de répondants qui sont clients de Proximus est nettement inférieure à celle des éditions précédentes (sauf l'édition 2020) : 51 à 67% de 2012 à 2019, contre 46% dans l'édition actuelle. La proportion de répondants indiquant qu'ils sont clients de Telenet est restée stable par rapport aux trois éditions précédentes 2018-2020 (36 à 39%). Un constat similaire peut être fait pour Orange : depuis 2015, la proportion de répondants qui y sont clients est restée inchangée (22 à 26%). La part de Voo est également identique aux deux éditions précédentes 2019-2020 (10 à 12%), mais elle est nettement inférieure aux éditions antérieures (2012-2018 : 13 à 15%). Même constat pour l'opérateur Scarlet : pas de changement pour 2019 et 2020 (7 à 9%), mais une augmentation significative par rapport aux éditions antérieures (2012-2018 : 3 à 6%). La proportion de répondants qui sont clients de Base est inchangée depuis l'édition 2018 (8 à 10%), mais nettement inférieure aux éditions antérieures (2012 ; 2014-2017 : 11 à 17%). Enfin, Mobile Vikings a une proportion de clients nettement plus élevée pour cette édition (6%) que lors des éditions précédentes (sauf édition 2019 ; 1 à 4%).

2.2.2.2 CRITÈRES DE CHOIX

Afin de savoir quels critères jouent un rôle dans le choix d'un opérateur, les répondants ont reçu plusieurs propositions et pouvaient en sélectionner plusieurs. Le critère le plus souvent mentionné pour choisir un opérateur est le prix de l'offre groupée ou du plan tarifaire (50%). Ensuite, le fait de connaître un opérateur (33%), le contenu intéressant de l'offre groupée ou du plan tarifaire (29%) et la bonne réputation de l'opérateur (24%) sont également trois critères de choix importants. Un cinquième des répondants (21%) déclarent prendre en compte la vitesse de connexion pour l'accès Internet, ainsi que la qualité de service de l'opérateur. Enfin, 16% prennent en compte le volume de données pour l'Internet mobile.

Figure 4 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ?
 (Plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 24 « pas de réponse »)

À Bruxelles, les répondants sont nettement plus nombreux à tenir compte de la vitesse de connexion pour l'accès à l'Internet (30%) qu'en Flandre et en Wallonie (20% chacun). Les répondants de Flandre accordent plus d'attention au volume de données pour l'Internet mobile lorsqu'ils choisissent un opérateur que les répondants de Wallonie (resp. 17% contre 13%).

On observe par ailleurs que l'âge des répondants joue un rôle (limité) dans les critères considérés comme étant importants pour le choix d'un opérateur. Plus le répondant est jeune, plus il attache de l'importance⁷ au volume de données pour l'Internet mobile (-0,202), au prix de l'offre groupée ou du plan tarifaire (-0,125), au contenu de l'offre groupée ou du plan tarifaire (-0,116) et à la vitesse de connexion pour l'accès à l'Internet (-0,070) ; on notera qu'il s'agit principalement d'une différence entre les 15-54 ans d'une part et les 55-74 ans d'autre part. À l'inverse, pour 47% des répondants de la catégorie la plus âgée (65 à 74 ans), la familiarité avec l'opérateur est un critère de sélection, critère significativement moins important pour les autres catégories d'âge (28 à 33%).

Par revenu, on ne trouve qu'une seule corrélation (faible) : plus le revenu net est élevé, plus on attache d'importance au contenu de l'offre groupée ou du plan tarifaire lors du choix d'un opérateur (0,122 ; allant de 23% pour les répondants gagnant moins de 1.200 euros par mois, à 34% pour les répondants gagnant 3.600 euros ou plus par mois).

Les critères de choix d'un opérateur par les répondants sont restés assez stables au fil des ans. On note cependant qu'en ce qui concerne l'édition 2020, nettement moins de répondants ont indiqué qu'ils choisiraient un opérateur parce qu'ils y sont habitués (resp. 37% contre 33% en 2021), nous ramenant au niveau des éditions 2016-2019 (32 à 36%).

Tableau 14 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ? – par édition (Plusieurs réponses possibles)

| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Prix intéressant du pack / du plan tarifaire | 46,9% | 48,2% | 44,2% ^{EH} | 47,5% | 48,6% ^C | 46,9% | 46,6% | 49,9% ^C |
| Je suis habitué(e) à cet opérateur | 27,5% ^{CDEFGH} | 28,9% ^H | 35,6% ^{AD} | 31,9% ^{ACG} | 35,2% ^A | 33,5% ^A | 36,6% ^{ADH} | 33,0% ^{ABG} |
| Contenu intéressant du pack / du plan tarifaire | 46,7% ^{CDEFGH} | 50,4% ^{CDEFGH} | 36,3% ^{ABEFGH} | 39,2% ^{ABEFGH} | 32,4% ^{ABCDG} | 28,9% ^{ABCDE} | 28,9% ^{ABCDE} | 29,0% ^{ABCD} |
| Bonne réputation de l'opérateur | 22,4% | 22,2% | 24,1% | 24,9% ^F | 23,9% | 21,3% ^{DG} | 25,3% ^F | 24,1% |
| Vitesse de connexion pour l'accès à Internet | 15,9% ^{DGH} | 18,9% ^{CF} | 15,8% ^{BDGH} | 20,2% ^{ACF} | 18,6% | 15,9% ^{BDGH} | 19,5% ^{ACF} | 21,2% ^{ACF} |
| Qualité de service de l'opérateur | -- | -- | -- | -- | 18,8% | 18,4% ^G | 21,8% ^F | 20,8% |
| Total (N) | 1.059 | 1.122 | 1.373 | 1.518 | 1.205 | 1.544 | 1.551 | 1.586 |

Base : tous les répondants

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{ABCDEFGH} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir, édition 2014) et sous-groupe D (à savoir, édition 2017).

⁷ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible ; 0,300 - 0,600 = rapport moyen ; >0,600 = rapport important).

2.2.2.3 UTILISATION DE LA TÉLÉPHONIE/MESSAGERIE PAR INTERNET

Utilisation dans la sphère privée

Différentes applications permettent d'utiliser un service de téléphonie ou de messagerie (payant ou non) via l'Internet. Il a été demandé aux répondants d'indiquer – pour les quatre services les plus populaires sur le marché belge – s'ils l'utilisaient, à titre privé, pour téléphoner et/ou pour envoyer des messages.

Les deux applications les plus populaires pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages via Internet sont Whatsapp (83%) et Facebook Messenger (72%). Ensuite, un tiers des répondants (34%) utilisent Skype et un nombre égal utilisent FaceTime. Un quart des répondants (27%) ont également indiqué qu'ils utilisent (encore) d'autres applications pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages via Internet.

6% des répondants ne font aucun usage de telles applications.

L'utilisation ou la non-utilisation d'au moins une de ces applications ne diffère pas entre les régions. On constate toutefois que dans toutes les régions, Whatsapp et Facebook Messenger sont les applications les plus utilisées, même si elles ne le sont pas dans la même mesure dans toutes les régions. Ainsi, Whatsapp est plus souvent utilisé en Région de Bruxelles-Capitale (94%) et en Flandre (88%) et moins en Wallonie (71%). En Wallonie, c'est Facebook Messenger qui arrive en tête (81%), mais en Flandre et dans la Région de Bruxelles-Capitale, il arrive en deuxième position (resp. 67% et 72%). Skype et FaceTime sont plus souvent utilisés en Flandre (resp. 38% et 39%) et en Région de Bruxelles-Capitale (resp. 35% et 37%) par rapport à la Wallonie (resp. 27% et 25%).

Tableau 15 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par région (Plusieurs réponses possibles)

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|---------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Whatsapp | 755 | 87,7% | 344 | 71,0% | 154 | 94,1% | 1.254 | 83,1% |
| Facebook Messenger | 579 | 67,3% | 393 | 80,9% | 118 | 72,2% | 1.090 | 72,2% |
| Skype™ | 328 | 38,1% | 132 | 27,3% | 57 | 34,9% | 518 | 34,3% |
| FaceTime | 335 | 39,0% | 120 | 24,7% | 61 | 37,5% | 516 | 34,2% |
| Autre application | 224 | 26,0% | 137 | 28,2% | 53 | 32,3% | 413 | 27,4% |
| Aucun | 65 | 7,0% | 30 | 5,8% | 5 | 3,1% | 100 | 6,2% |
| Total | 925 | 100,0% | 515 | 100,0% | 170 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Base : tous les répondants (N=1.610)

L'utilisation d'applications pour téléphoner et/ou envoyer des messages via l'Internet est en étroite relation avec l'âge du répondant⁸ : plus le répondant est jeune, plus il utilise de telles applications (-0,522). L'utilisation d'un certain nombre d'applications peut être mise en rapport avec l'âge du répondant ; plus il est jeune, plus souvent il utilise Whatsapp (-0,339), FaceTime (-0,288), Facebook Messenger (-0,184) et Skype (0,158).

Le rapport avec le revenu du répondant est un peu moins marqué, mais nous pouvons affirmer que plus le revenu mensuel net du répondant est élevé, plus il tend à utiliser une ou plusieurs de ces applications (0,221). Si l'on examine les applications individuelles, seule l'utilisation de Facebook Messenger présente une corrélation : plus le revenu du répondant est élevé, plus il indique utiliser Facebook Messenger (0,230).

Bien que Whatsapp et Facebook Messenger soient de loin les deux applications les plus utilisées pour passer des appels téléphoniques privés et/ou envoyer des messages, on constate néanmoins une baisse par rapport aux deux éditions précédentes : en 2019 et 2020, 89 à 94% des répondants utilisaient Whatsapp contre 83% maintenant ; pour Facebook Messenger, ces chiffres sont respectivement de 77% contre 72% maintenant. L'utilisation de FaceTime est en hausse, avec 34% d'utilisateurs dans la présente édition 2021, contre 14 à 25% les années précédentes. Après une baisse (de 38% en 2017, à 29% en 2018), Skype est également de nouveau utilisé plus fréquemment : 34% dans la présente édition de 2021, contre 29 à 31% en 2018, 2019 et 2020. Ensuite, dans cette édition, on constate également une forte augmentation de la proportion de répondants qui disent utiliser (également) une autre application (il ne leur a pas été demandé de préciser).

Tableau 16 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par édition (Plusieurs réponses possibles)

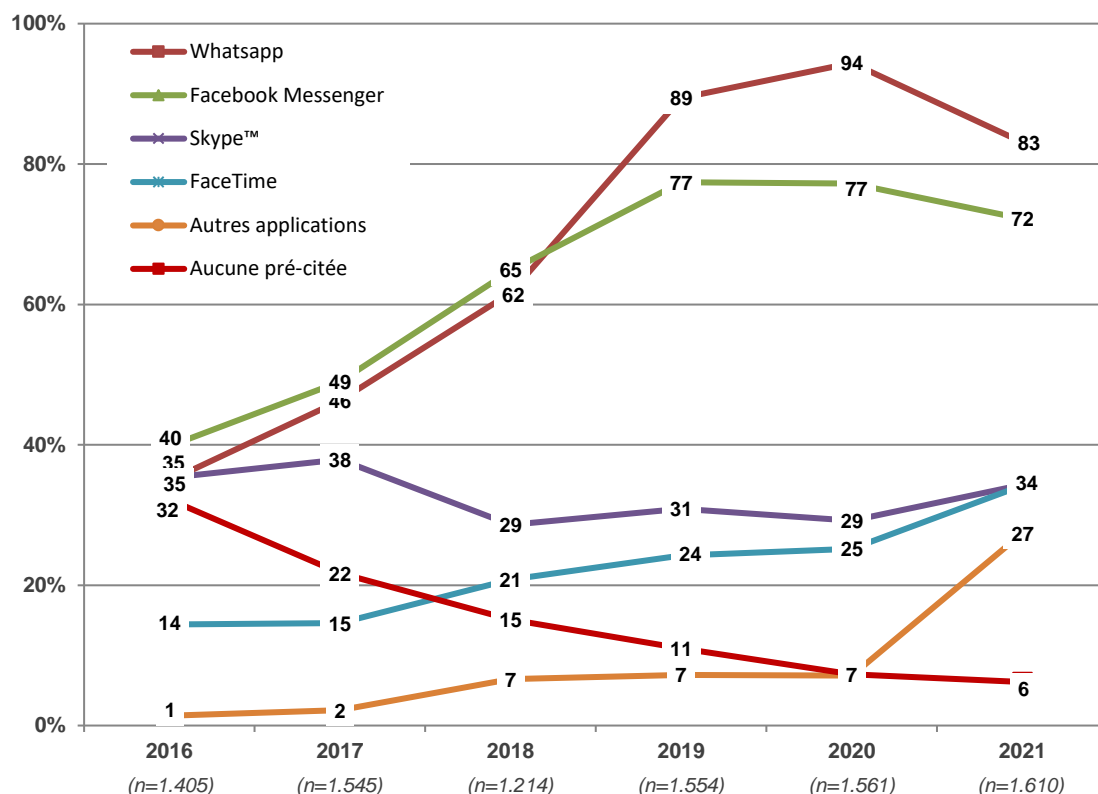
| | A | B | C | D | E | F |
|---------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Whatsapp | 34,9% ^{BCDEF} | 46,3% ^{ACDEF} | 61,6% ^{ABDEF} | 89,4% ^{ABCEF} | 94,3% ^{ABCDF} | 83,1% ^{ABCDE} |
| Facebook Messenger | 39,8% ^{BCDEF} | 49,0% ^{ACDEF} | 64,8% ^{ABDEF} | 77,4% ^{ABCF} | 77,1% ^{ABCF} | 72,2% ^{ABCDE} |
| Skype™ | 35,3% ^{CDE} | 37,9% ^{CDEF} | 28,6% ^{ABF} | 30,9% ^{ABF} | 29,2% ^{ABF} | 34,3% ^{BCDE} |
| FaceTime | 14,4% ^{CDEF} | 14,6% ^{CDEF} | 20,8% ^{ABDEF} | 24,2% ^{ABCF} | 25,2% ^{ABCF} | 34,2% ^{ABCDE} |
| Autre application | 1,4% ^{CDEF} | 2,2% ^{CDEF} | 6,6% ^{ABF} | 7,2% ^{ABF} | 7,2% ^{ABF} | 27,4% ^{ABCDE} |
| Aucun | 32,2% ^{BCDEF} | 21,7% ^{ACDEF} | 15,1% ^{ABDEF} | 11,0% ^{ABCEF} | 7,3% ^{ABCD} | 6,2% ^{ABCD} |
| Total (N) | 1.405 | 1.545 | 1.214 | 1.554 | 1.561 | 1.610 |

Base : tous les répondants

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir, édition 2016) et sous-groupe D (à savoir, édition 2019).

⁸ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible ; 0,300 - 0,600 = rapport moyen ; >0,600 = rapport important).

Figure 5 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par édition (Plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants

Il a été demandé ensuite au répondant s'il utilisait ce service uniquement pour téléphoner, ou uniquement pour envoyer des messages, ou pour les deux. Le tableau 17 montre que Whatsapp est l'application la plus utilisée pour passer des appels téléphoniques : 52% des répondants utilisent Whatsapp pour passer des appels téléphoniques. Facebook Messenger, Skype et FaceTime sont utilisés pour téléphoner par 27 à 35% des répondants. En ce qui concerne l'envoi de messages, Whatsapp et Facebook Messenger sont les plus populaires avec respectivement 74% et 66% de répondants qui utilisent ce service à cette fin.

Tableau 17 : Usage privé concret des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ?

| | Téléphoner | | Envoyer des messages | | Les deux | |
|--------------------|--------------|-------|----------------------|-------|--------------|-------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Whatsapp | 63 | 3,9% | 412 | 25,6% | 779 | 48,4% |
| Facebook Messenger | 32 | 2,0% | 523 | 32,5% | 535 | 33,3% |
| Skype™ | 313 | 19,5% | 64 | 4,0% | 141 | 8,7% |
| FaceTime* | 293 | 18,2% | 74 | 4,6% | 149 | 9,2% |
| Total | 1.610 | | 1.610 | | 1.610 | |

Base : tous les répondants (N=1.610)

* Uniquement pour téléphoner, il n'est pas possible d'envoyer des messages

Il a finalement été demandé aux répondants qui utilisent ces applications, dans quelle mesure ils utilisent ces services pour des appels et/ou messages nationaux et internationaux. Plus de quatre répondants sur 10 (44%) affirment toujours utiliser ces applications pour des appels/messages nationaux. 36% des répondants utilisent aussi ces services plusieurs fois par semaine afin de téléphoner et/ou envoyer des messages au niveau national.

En ce qui concerne la fréquence d'utilisation de ces services pour des appels et/ou messages internationaux, un quart des répondants (23%) déclare utiliser ces services au moins plusieurs fois par semaine. Un répondant sur 10 les utilise une fois par semaine et 22% tout au plus une fois par mois. Plus de quatre personnes sur dix (45%) ne font jamais usage de ces applications pour effectuer des appels et/ou des messages internationaux.

Tableau 18 : A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé, soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux ?

| | Nationaux | | Internationaux | |
|------------------------------|--------------|---------------|----------------|---------------|
| | N | % | N | % |
| Tout le temps | 645 | 44,3% | 194 | 13,1% |
| Plusieurs fois par semaine | 524 | 35,9% | 151 | 10,2% |
| Une fois par semaine | 131 | 9,0% | 135 | 9,1% |
| Une fois par mois au maximum | 99 | 6,8% | 328 | 22,1% |
| Jamais | 59 | 4,0% | 672 | 45,4% |
| Total | 1.458 | 100,0% | 1.480 | 100,0% |

Base : les répondants qui utilisent ces applications (N=1.510 ; à l'exclusion de resp. 52 en 30 « pas de réponse »)

Usage professionnel

En plus de l'usage privé, les répondants ont également été interrogés pour savoir si et quels services/applications ils utilisent professionnellement pour passer ou envoyer des appels.

Six répondants sur dix (63%) indiquent utiliser ces services pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages dans le cadre de leur travail ; 37% ne les utilisent pas professionnellement.

Si l'on considère uniquement les répondants qui ont indiqué utiliser ces applications à titre professionnel, on constate que l'application la plus populaire pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages via l'Internet dans le cadre du travail - ainsi que pour un usage privé - est Whatsapp (60%). Viennent ensuite MS-TEAMS, Facebook Messenger et Zoom, qui sont utilisés professionnellement par 40 à 50% des répondants. Un cinquième des répondants concernés ont indiqué qu'ils utilisaient Skype Business et/ou FaceTime à des fins professionnelles ; Jitsi est utilisé par 13% des répondants pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages à des fins professionnelles.

Contrairement à l'utilisation dans le domaine privé, on constate une différence significative entre les régions lorsqu'il s'agit d'utiliser au moins une de ces applications à des fins professionnelles ou non : les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale sont significativement plus susceptibles de dire qu'ils les utilisent à des fins professionnelles (74%) que les répondants de Flandre (63%) et de Wallonie (58%).

Dans toutes les régions, Whatsapp, MS-TEAMS, Facebook Messenger et Zoom sont les applications les plus utilisées, même si elles ne le sont pas dans la même mesure dans toutes les régions. Ainsi, Whatsapp est moins utilisé en Wallonie qu'en Flandre et dans la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 28% contre 42% et 47%), tandis que MS-Teams et Zoom sont plus souvent utilisés dans la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 40% et 38%) par rapport à la Flandre (resp. 32% et 26%) et la Wallonie (resp. 26% et 23%).

Tableau 19 : Le(s)quel(s) des services ci-dessous utilisez-vous à titre professionnel pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par région (Plusieurs réponses possibles)

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|---------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Whatsapp | 386 | 41,7% | 146 | 28,3% | 79 | 46,7% | 611 | 37,9% |
| MS-TEAMS | 297 | 32,1% | 132 | 25,7% | 68 | 40,2% | 497 | 30,9% |
| Facebook Messenger | 268 | 28,9% | 127 | 24,6% | 37 | 21,9% | 431 | 26,8% |
| Zoom | 243 | 26,3% | 119 | 23,1% | 64 | 37,8% | 426 | 26,5% |
| Skype Business™ | 161 | 17,4% | 68 | 13,3% | 39 | 22,8% | 268 | 16,6% |
| FaceTime | 151 | 16,3% | 51 | 9,9% | 26 | 15,4% | 228 | 14,2% |
| Jitsi | 83 | 8,9% | 30 | 5,9% | 19 | 11,1% | 132 | 8,2% |
| Autre application | 123 | 13,3% | 72 | 14,0% | 29 | 16,9% | 224 | 13,9% |
| Aucun | 339 | 36,6% | 214 | 41,5% | 45 | 26,3% | 597 | 37,1% |
| Total | 925 | 100,0% | 515 | 100,0% | 170 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Base : tous les répondants (N=1.610)

L'utilisation d'applications pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages via l'Internet dans le cadre du travail est fortement liée à l'âge du répondant⁹ – même si l'on exclut les 15-24 ans (c'est-à-dire les répondants qui étudient peut-être encore) et les plus de 65 ans (c'est-à-dire les répondants retraités) : plus le répondant est jeune, plus ces applications sont utilisées professionnellement (15-74 ans : -0,482 ; 25-64 ans : -0,360).

Pour toutes les applications proposées, il s'avère que plus le répondant est jeune, plus il y a de chances que l'application en question soit utilisée : FaceTime (15-74 ans : -0,223 ; 25-64 ans : -0,148), Zoom (15-74 ans : -0,173 ; 25-64 ans : -0,166), MS-TEAMS (15-74 ans : -0,157 ; 25-64 ans : -0,115), Facebook Messenger (15-74 ans : -0,141), Jitsi (15-74 ans : -0,128 ; 25-64 ans : -0,141), Skype Business (25-64 ans : -0,098) et Whatsapp (25-64 ans : -0,097).

⁹ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible ; 0,300 - 0,600 = rapport moyen ; >0,600 = rapport important).

Le rapport avec le revenu du répondant est un peu moins marqué, mais nous pouvons affirmer que plus le revenu mensuel du répondant est important, plus il tend à utiliser une ou plusieurs de ces applications dans le cadre du travail (15-74 ans : 0,203 ; 25-64 ans : 0,224).

Si l'on examine les applications individuelles, on constate une corrélation pour toutes les applications, sauf pour Skype Business. Plus le revenu du répondant est faible, plus il indique souvent utiliser : Facebook Messenger (15-74 ans : -0,280 ; 25-64 ans : -0,289), Jitsi (15-74 ans : -0,265 ; 25-64 ans : -0,188), FaceTime (15-74 ans : -0,187 ; 25-64 ans : -0,184) et Whatsapp (15-74 ans : -0,120 ; 25-64 ans : -0,110). À l'inverse, plus le revenu net du répondant est élevé, plus souvent il utilise MS-TEAMS à titre professionnel (15-74 ans : 0,277 ; 25-64 ans : 0,349), ainsi que Zoom (25-64 ans : 0,166).

Il a été demandé ensuite au répondant s'il utilisait ce service à titre professionnel uniquement pour téléphoner, ou uniquement pour envoyer des messages, ou pour les deux. Le tableau 20 montre que MS-TEAMS est l'application la plus fréquemment utilisée pour passer des appels téléphoniques professionnels (27% de tous les répondants), suivie de près par Zoom (25%) et Whatsapp (21%). Pour envoyer des messages dans le cadre du travail, on utilise principalement Whatsapp (35%), puis Facebook Messenger (25%) et MS-TEAMS (19%).

Tableau 20 : Utilisation professionnelle concrète des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ?

| | Téléphoner | | Envoyer des messages | | Les deux | |
|--------------------|--------------|-------|----------------------|-------|--------------|-------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Whatsapp | 49 | 3,1% | 269 | 16,7% | 293 | 18,2% |
| MS-TEAMS | 185 | 11,5% | 62 | 3,9% | 250 | 15,5% |
| Facebook Messenger | 35 | 2,2% | 207 | 12,8% | 190 | 11,8% |
| Zoom | 283 | 17,6% | 28 | 1,7% | 116 | 7,2% |
| Skype Business™ | 115 | 7,1% | 39 | 2,4% | 114 | 7,1% |
| FaceTime | 104 | 6,5% | 47 | 2,9% | 78 | 4,8% |
| Jitsi | 44 | 2,8% | 41 | 2,5% | 47 | 2,9% |
| Total | 1.610 | | 1.610 | | 1.610 | |

Base : tous les répondants (N=1.610)

* Uniquement pour téléphoner, il n'est pas possible d'envoyer des messages

2.2.3 Conclusion concernant les services et le choix des opérateurs

- On constate une stabilisation - après des années de tendance à la baisse - concernant l'utilisation de la **télévision** analogique (depuis 2019 : 8%-9%), l'utilisation de la télévision numérique a légèrement diminué par rapport aux années précédentes (resp. 81% en 2021 contre 85% en 2018-2020). En revanche, l'essor de la télévision payante ou de la vidéo à la demande et de la télévision par Internet ne se dément pas : 40% en 2021, contre 13 à 35% en 2014-2020).

L'utilisation de la **téléphonie** fixe continue de diminuer (46% en 2021, contre 53 à 74% les années précédentes). L'utilisation de la téléphonie mobile d'une part (93%), de la téléphonie via l'Internet d'autre part (55%), est restée stable (depuis resp. 2017 et 2019).

L'utilisation de l'accès **Internet** fixe à domicile (91%) est également restée stable depuis 2017. Cependant, pour la première fois - après des années de croissance - on assiste à un déclin de l'utilisation de l'Internet en déplacement (67% en 2021, contre 41 à 72% en 2012-2020). L'utilisation de réseaux Wi-Fi partagés n'a jamais été aussi faible (à l'exception de l'édition 2012) : en 2021, 14% y ont recours, contre 17 à 23% durant la période 2013-2020.

- La proportion de répondants disposant d'une offre groupée semble avoir passé son pic : sur la période 2018-2020, elle était encore de 81 à 83%, alors qu'elle est désormais tombée à 77%. L'offre groupée classique Triple play (la télévision, l'Internet et la téléphonie fixe) est toujours l'offre groupée la plus fréquente.

- On dénombre 5 opérateurs principaux : Proximus, Telenet, Orange, Voo et Base. Proximus reste l'opérateur le plus populaire (46%), mais perd des parts par rapport à la période 2012-2019 (51 à 67%). Le critère le plus important dans le choix d'un opérateur est le prix intéressant de l'offre groupée ou du plan tarifaire, suivi par l'habitude que l'on a de l'opérateur d'une part, un contenu intéressant de l'offre groupée ou du plan tarifaire d'autre part.

- L'utilisation à titre privé de la téléphonie et de la messagerie par Internet est encore dominé par deux services : Whatsapp (83%) et Facebook Messenger (72%) ; les deux perdent tout de même un peu de terrain par rapport aux deux éditions précédentes 2019 et 2020. Whatsapp est le plus souvent utilisé pour passer des appels téléphoniques (par 52% des répondants) et – avec Facebook Messenger – pour envoyer des messages (66 à 74% de tous les répondants).

Les utilisateurs professionnels se tournent principalement vers Whatsapp, MS-TEAMS, Facebook Messenger et Zoom. Ils utilisent principalement MS-TEAMS, Zoom et Whatsapp pour passer des appels téléphoniques ; lorsqu'il s'agit d'envoyer des messages à titre professionnel, ils utilisent principalement Whatsapp, suivi de Facebook Messenger et de MS-Teams.

2.3 Satisfaction

Nous examinons ici la satisfaction des répondants par rapport aux services de télécommunications. Il a été demandé aux personnes d'évaluer les différents aspects de leur(s) offre(s) groupée(s), téléphonie fixe, téléphonie mobile et Internet fixe en attribuant une note de un à cinq.

Nous avons évalué la satisfaction pour chaque service de télécommunication au niveau des aspects suivants : les tarifs proposés par l'opérateur, la qualité de son service, le respect des droits du consommateur, l'information fournie et la fiabilité de la facturation.

Nous avons ensuite vérifié s'il existe des écarts significatifs entre les régions, les différentes catégories d'âge et les différents groupes de revenu. Ensuite, un aperçu de la satisfaction moyenne depuis l'édition 2016 est également fourni (une échelle de réponse différente a été utilisée pour les éditions 2012 à 2015).

Les questions ont uniquement été posées aux personnes qui avaient préalablement indiqué qu'elles disposaient du service de télécommunications concerné.

2.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées

2.3.1.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Quatre répondants sur dix (41%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) des tarifs proposés par leur opérateur en ce qui concerne leur(s) offre(s) groupée(s) et 36% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que presque un quart des répondants avec offre groupée (23%) ne sont pas satisfaits des tarifs de leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

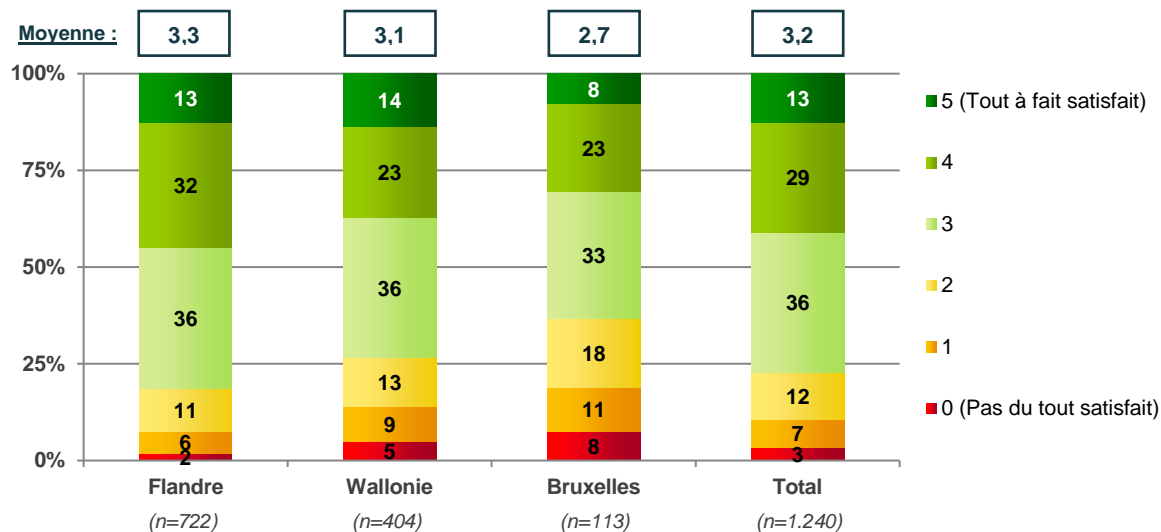
Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants avec offres groupées sont, en général, moyennement satisfaits des tarifs proposés par leur opérateur.

Les répondants de Flandre sont significativement plus satisfaits des tarifs de leur(s) forfait(s) que les répondants de Wallonie et de Bruxelles (resp. 3,3 sur 5 en moyenne, contre 3,1 et 2,7 sur 5). De même, 45% des répondants flamands indiquent être (très) satisfaits, tandis que les chiffres des répondants pour la Wallonie et Bruxelles sont respectivement de 37% et 31%. À l'inverse, la proportion de répondants qui sont (totalement) mécontents de leur(s) offre(s) groupée(s) est plus élevée en Wallonie et à Bruxelles (resp. 27% et 37%) par rapport à la Flandre (resp. 19%).

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas selon les différents groupes d'âge.

Le revenu ne joue pas non plus un rôle significatif dans le fait que les gens soient satisfaits ou non des tarifs du ou des offres groupées ; ce n'est qu'entre les deux catégories de revenus les plus élevés qu'une différence significative est observée dans la satisfaction moyenne (à savoir 3.000-3.599 euros : 3,3 sur 5 contre ≥ 3.600 euros : 3,0 sur 5).

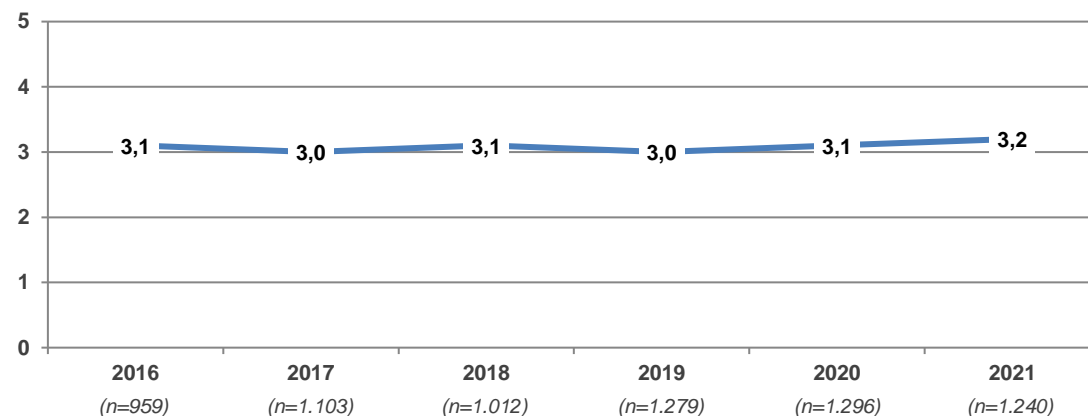
Figure 6 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région



Base : répondants ayant une offre groupée (N=1.243 ; à l'exclusion de 3 « pas de réponse »)

La satisfaction moyenne à l'égard des tarifs de l'offre groupée n'a – depuis 2016 – jamais été aussi élevée, à savoir 3,2 sur 5. Entre 2016 et 2020, il a fluctué entre 3,0 et 3,1 sur 5.

Figure 7 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition



Base : répondants ayant une offre groupée

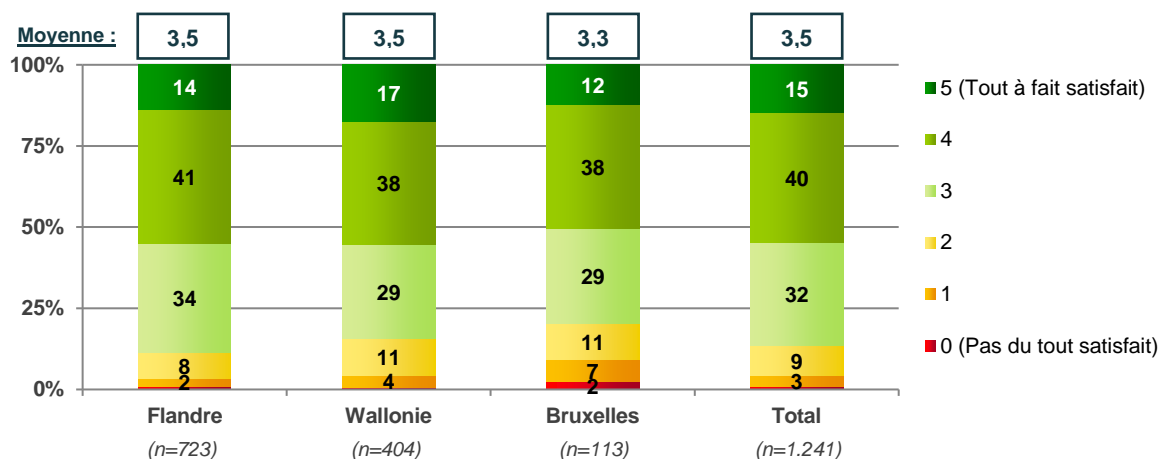
2.3.1.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Un peu plus de la moitié des répondants disposant d'une offre groupée (55%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) du service qu'ils reçoivent de leur opérateur et 32% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que près d'un répondant sur sept disposant d'une offre groupée (13%) n'est pas satisfait du service proposé par son opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les personnes disposant d'offres groupées sont en général plutôt satisfaites du service dont elles bénéficient chez leur opérateur.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, ni entre les différents groupes de revenu. Une différence significative peut être notée en fonction de l'âge : les répondants âgés de 25 à 34 ans ont un score de satisfaction moyen significativement plus faible concernant le service de leur opérateur par rapport aux répondants âgés de 65 à 74 ans (resp. 3,4 contre 3,7 sur 5).

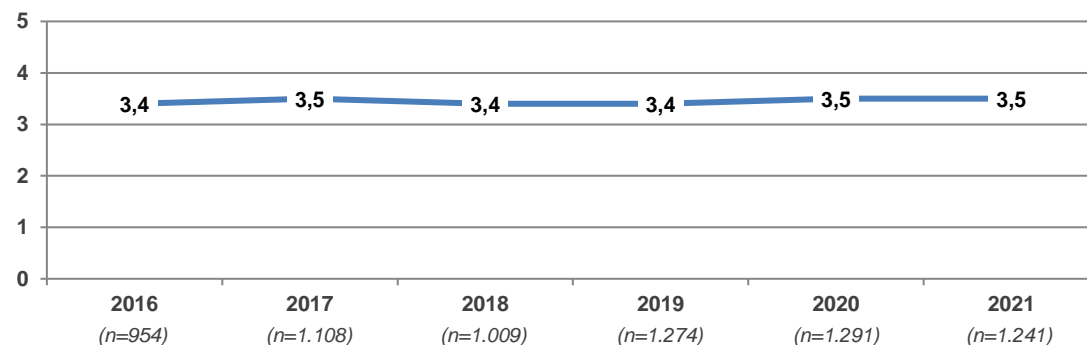
Figure 8 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région



Base : répondants ayant une offre groupée (N=1.243 ; à l'exclusion de 2 « pas de réponse »)

La satisfaction moyenne du service de l'opérateur concernant les offres groupées a le score moyen le plus élevé de toutes les éditions précédentes (ex æquo avec les éditions 2020 et 2017). Dans les autres éditions (à savoir 2016, 2018 et 2019), ce chiffre était à chaque fois de 3,4 sur 5.

Figure 9 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition



Base : répondants ayant une offre groupée

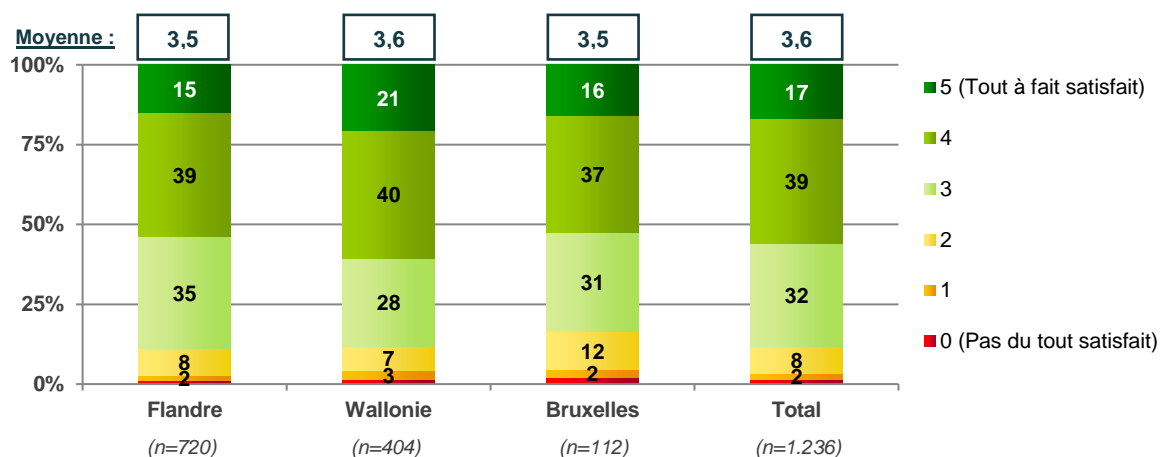
2.3.1.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Un peu plus de la moitié des répondants disposant d'une offre groupée (56%) sont satisfaits de leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs et 32% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 12% des répondants disposant d'une offre groupée ne sont pas satisfaits de leur opérateur pour ce qui est du respect des droits des consommateurs (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,6 sur 5 indique que les répondants disposant d'une offre groupée ont en général confiance dans leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

Ces chiffres ne diffèrent pas entre les régions ni entre les différentes catégories de revenu. Par âge, nous constatons une plus faible proportion de répondants insatisfaits dans le groupe d'âge le plus jeune (15-24 ans) par rapport aux répondants âgés de 25 à 54 ans (resp. 4% contre 13%-15%).

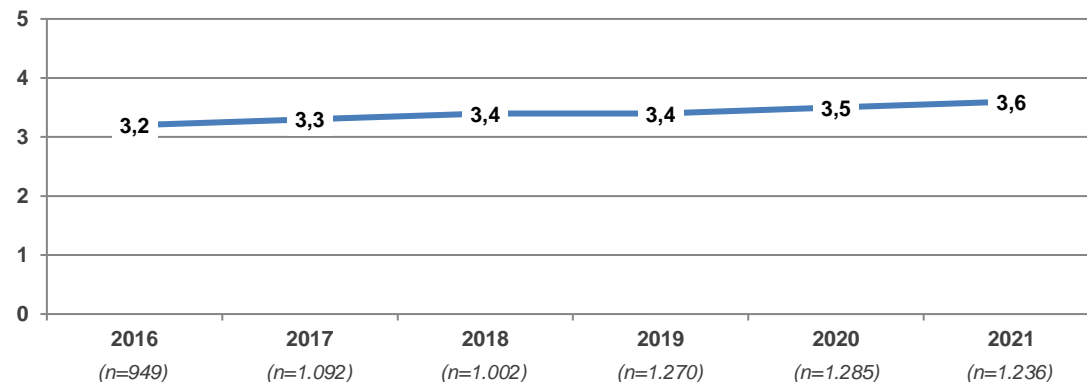
Figure 10 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région



Base : répondants ayant une offre groupée (N=1.243 ; à l'exception de 7 « pas de réponse »)

La satisfaction moyenne concernant le respect des droits des consommateurs par l'opérateur augmente d'année en année : de 3,2 sur 5 en 2016, à 3,6 sur 5 dans la présente édition 2021.

Figure 11 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition



Base : répondants ayant une offre groupée

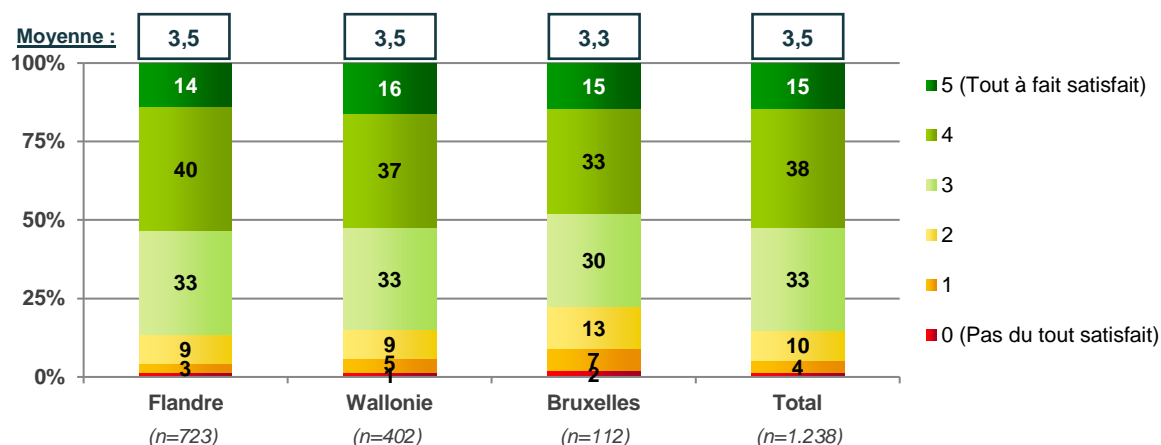
2.3.1.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

La moitié des répondants disposant d'une offre groupée (53%) sont satisfaits de l'information obtenue de leur opérateur pour l'offre groupée (score : ≥ 4 sur 5) et 33% affirment être plus ou moins satisfaits de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept disposant d'une offre groupée (15%) n'est pas satisfait de l'information fournie par l'opérateur concernant l'offre groupée (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants avec offres groupées sont en général satisfaits de l'information qu'ils reçoivent de la part de leur opérateur.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, ni entre les différentes catégories d'âge. Une seule différence significative peut être identifiée selon le revenu : les répondants dont le revenu mensuel net est compris entre 3.000 et 3.599 euros sont en moyenne plus satisfaits des informations qu'ils reçoivent de leur opérateur concernant leur offre groupée que les répondants gagnant 3.600 euros ou plus (resp. 3,7 contre 3,4 sur 5).

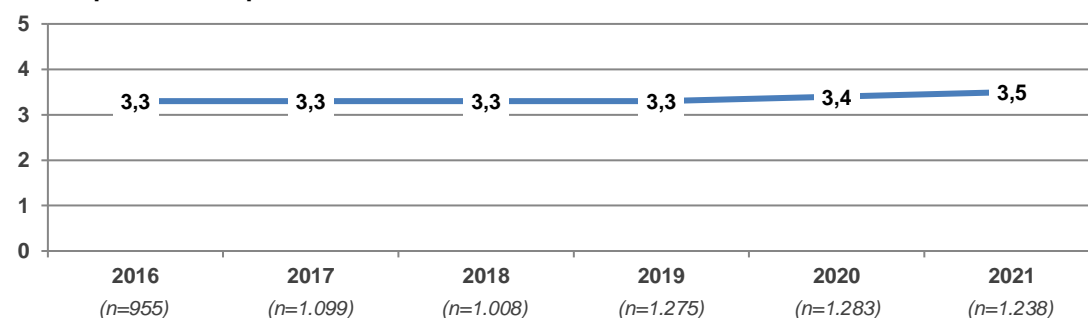
Figure 12 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région



Base : répondants ayant une offre groupée (N=1.243 ; à l'exclusion de 5 « pas de réponse »)

Jusqu'à l'édition 2019, la satisfaction moyenne à l'égard de l'information reçue de l'opérateur concernant les offres groupées est restée inchangée à 3,3 sur 5. L'année dernière (à savoir l'édition 2020), nous avons déjà constaté une légère augmentation à 3,4 sur 5 et dans la présente édition 2021, la tendance à la hausse se poursuit avec 3,5 sur 5.

Figure 13 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition



Base : répondants ayant une offre groupée

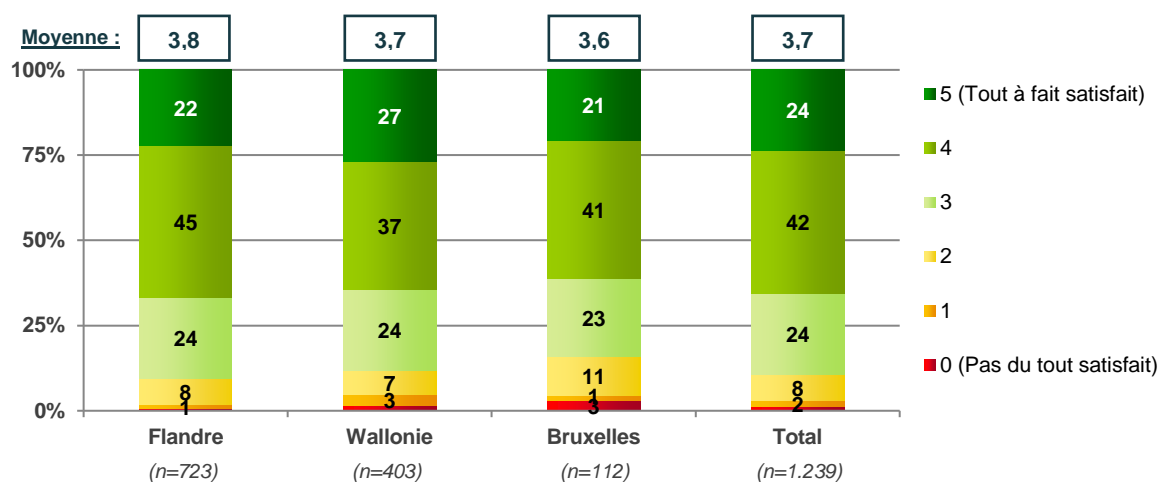
2.3.1.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Deux tiers des répondants disposant d'une offre groupée (66%) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur offre groupée (score : ≥ 4 sur 5) et un quart (24%) affirment être plus ou moins satisfaits de la fiabilité de la facturation (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur dix ayant une offre groupée (11%) n'est pas vraiment satisfait de la fiabilité de la facturation de l'offre groupée (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,7 sur 5 indique que les répondants ayant une offre groupée sont en général satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur offre groupée ; il s'agit d'ailleurs de la meilleure note des cinq aspects présentés.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions ni entre les différentes catégories d'âge ou groupes de revenu.

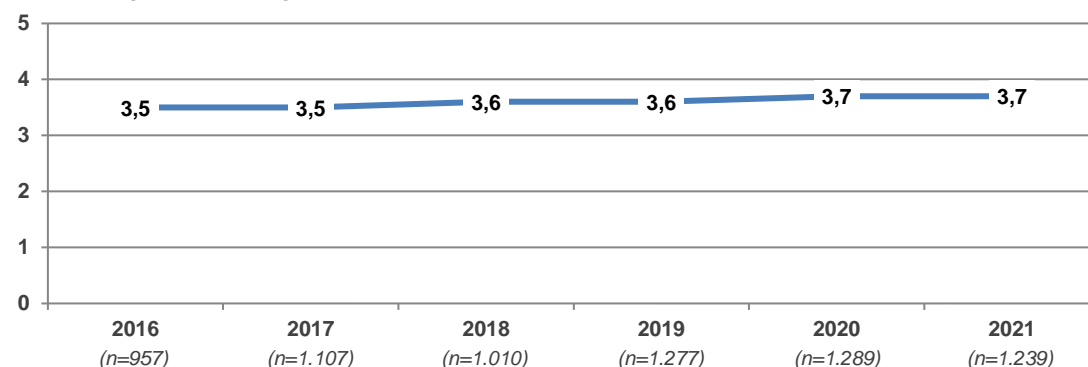
Figure 14 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par région



Base : répondants ayant une offre groupée (N=1.243 ; à l'exclusion de 4 « pas de réponse »)

Depuis l'édition 2016, la satisfaction moyenne concernant la fiabilité de la facturation de l'offre groupée a progressivement augmenté : de 3,5 sur 5 en 2016, à 3,7 sur 5 dans la présente édition 2021.

Figure 15 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par édition



Base : répondants ayant une offre groupée

2.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe

L'utilisation de la téléphonie fixe est en déclin depuis des années. Les résultats de satisfaction ci-dessous concernent un petit nombre de répondants (N=67) dans la présente édition 2021 et doivent donc être interprétés avec la prudence de mise - en raison d'une plus grande marge d'erreur - même lorsqu'ils sont comparés aux éditions précédentes.

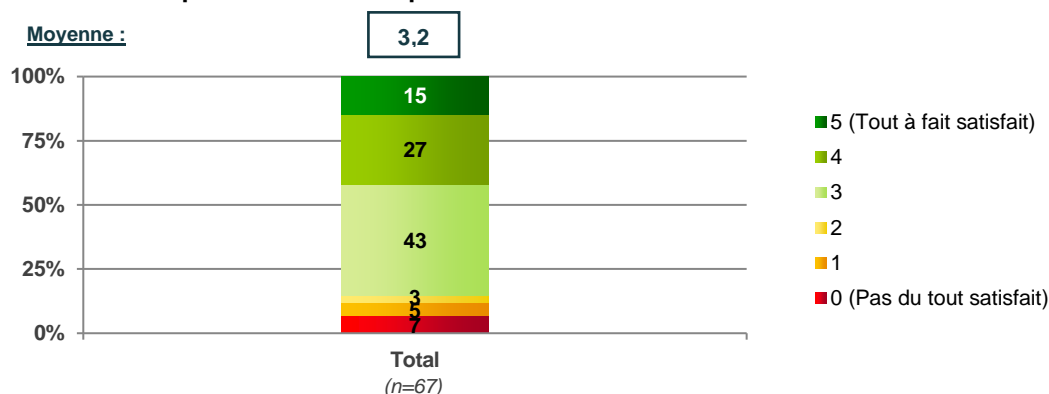
2.3.2.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Sur les 67 répondants qui disposent de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée), quatre sur dix (42%) se disent satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) concernant les tarifs dont ils disposent chez leur opérateur et 43% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept (15%) disposant de la téléphonie fixe n'est pas satisfait des tarifs proposés par son opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) sont, en général, plus ou moins satisfaits des tarifs dont ils disposent.

La taille des sous-groupes ne permet pas de déterminer de différences significatives par région, âge ou revenu.

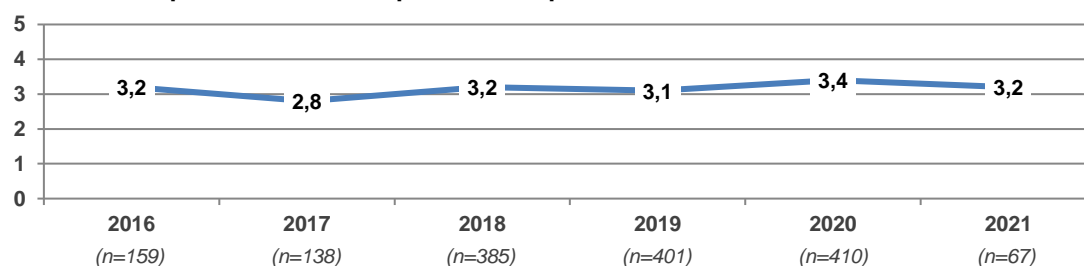
Figure 16 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?



Base : répondants disposant de la téléphonie fixe en dehors d'une offre groupée (N=67)

La satisfaction moyenne à l'égard des tarifs de téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) dans la présente édition 2021 est plus ou moins similaire à celle des éditions précédentes (à l'exception de l'édition 2017).

Figure 17 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée

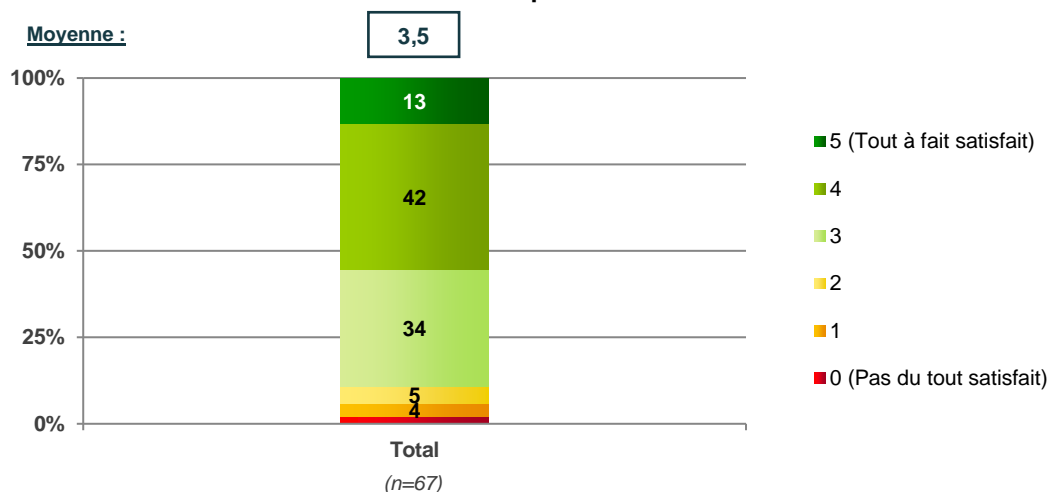
2.3.2.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Un peu plus de la moitié des répondants (55%) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) concernant le service qu'ils reçoivent de leur opérateur et un tiers (34%) affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur dix (11%) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) n'est pas satisfait du service proposé par son opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe sont, en général, satisfaits du service dont ils bénéficient chez leur opérateur.

La taille des sous-groupes ne permet pas de déterminer de différences significatives par région, âge ou revenu.

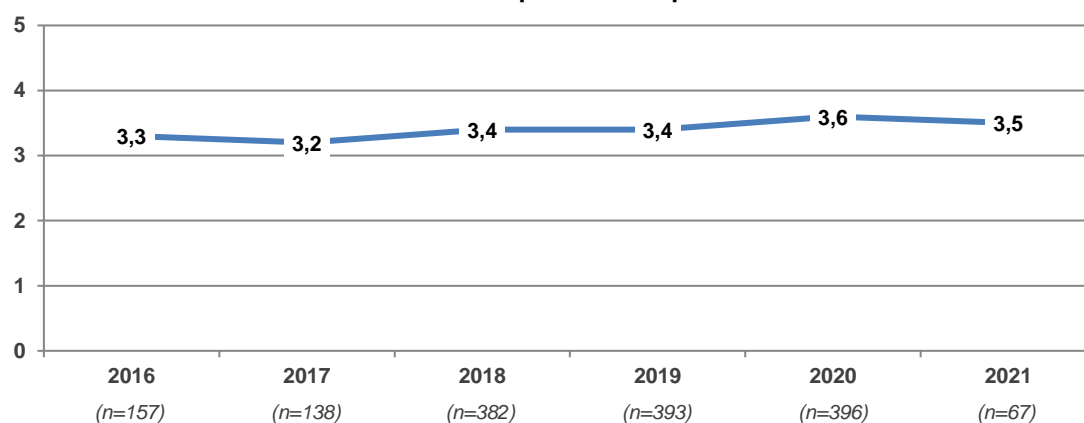
Figure 18 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des services dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?



Base : répondants disposant de la téléphonie fixe en dehors d'une offre groupée (N=67)

Depuis l'édition 2018, la satisfaction moyenne concernant le service de l'opérateur pour la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) oscille entre 3,4 et 3,6 sur 5.

Figure 19 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des services dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée

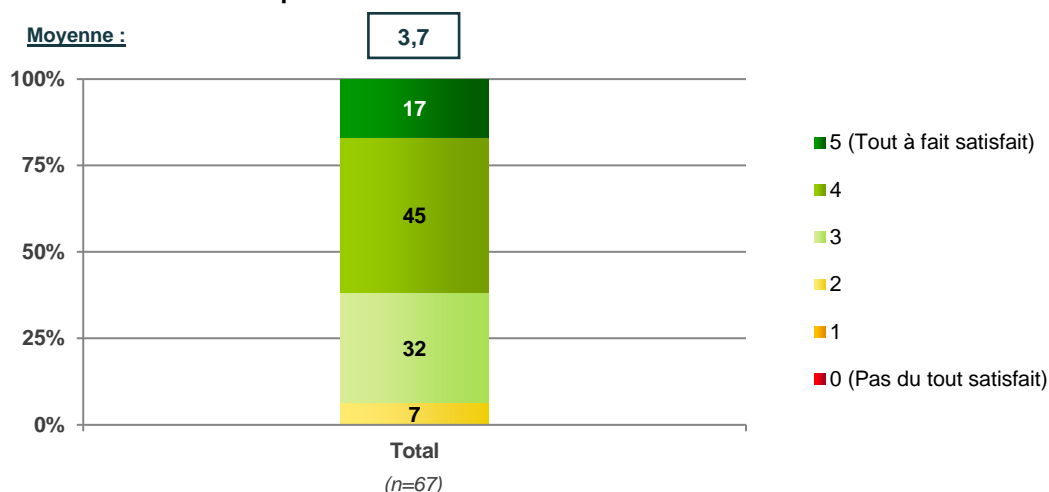
2.3.2.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Six répondants sur dix (62%) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs et 32% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que seulement 7% des répondants disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas satisfaits de leur opérateur concernant le respect des droits des consommateurs en ce qui concerne la téléphonie fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,7 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) ont en général confiance dans leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

La taille des sous-groupes ne permet pas de déterminer de différences significatives par région, âge ou revenu.

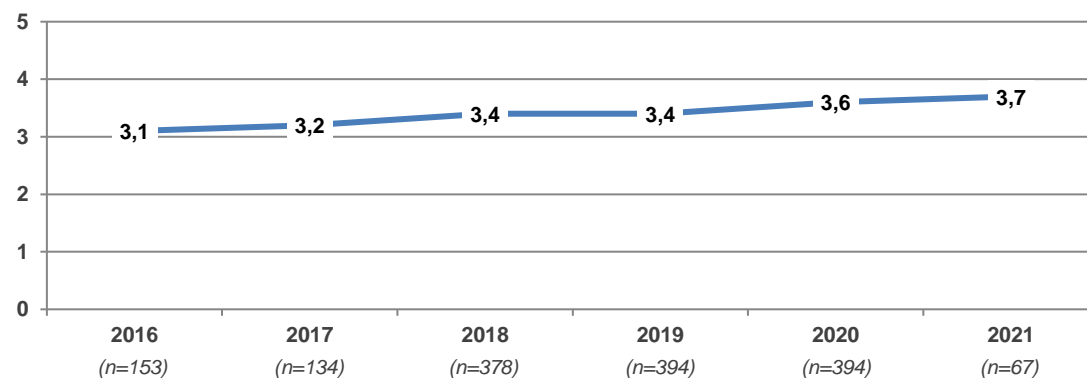
Figure 20 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ?



Base : répondants disposant de la téléphonie fixe en dehors d'une offre groupée (N=67)

Depuis l'édition 2016, la satisfaction moyenne concernant le respect des droits des consommateurs par l'opérateur en ce qui concerne la téléphonie fixe a progressivement augmenté : de 3,1 sur 5 en 2016, à 3,7 sur 5 dans la présente édition 2021.

Figure 21 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition



Base : répondants disposant de la téléphonie fixe en dehors d'une offre groupée

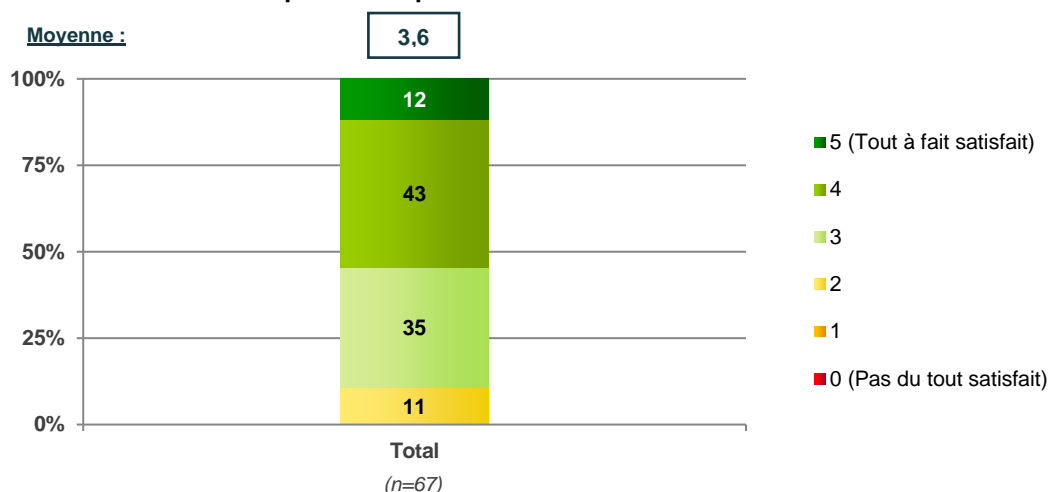
2.3.2.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

La moitié des répondants (54%) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de l'information fournie par leur opérateur concernant la téléphonie fixe (score : ≥ 4 sur 5) et 35% affirment être plus ou moins satisfaits de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur dix (11%) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) n'est pas réellement satisfait de l'information fournie par l'opérateur concernant la téléphonie fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,6 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe sont en général plus ou moins satisfaits de leur opérateur concernant l'information fournie.

La taille des sous-groupes ne permet pas de déterminer de différences significatives par région, âge ou revenu.

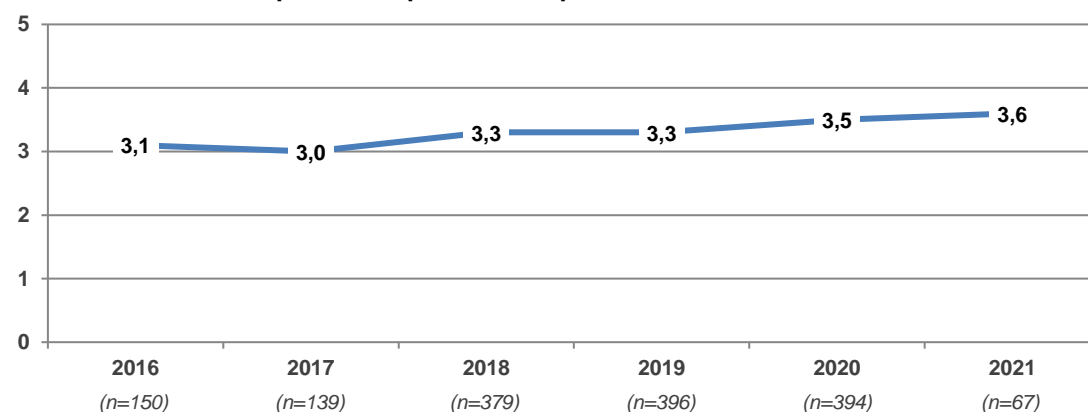
Figure 22 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ?



Base : répondants disposant de la téléphonie fixe en dehors d'une offre groupée (N=67)

Depuis les éditions 2016-2017, la satisfaction moyenne concernant l'information obtenu de l'opérateur concernant la téléphonie fixe a progressivement augmenté : de 3,0 à 3,1 sur 5 en 2016 et 2017, à 3,6 sur 5 dans la présente édition 2021.

Figure 23 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de la téléphonie fixe en dehors d'une offre groupée

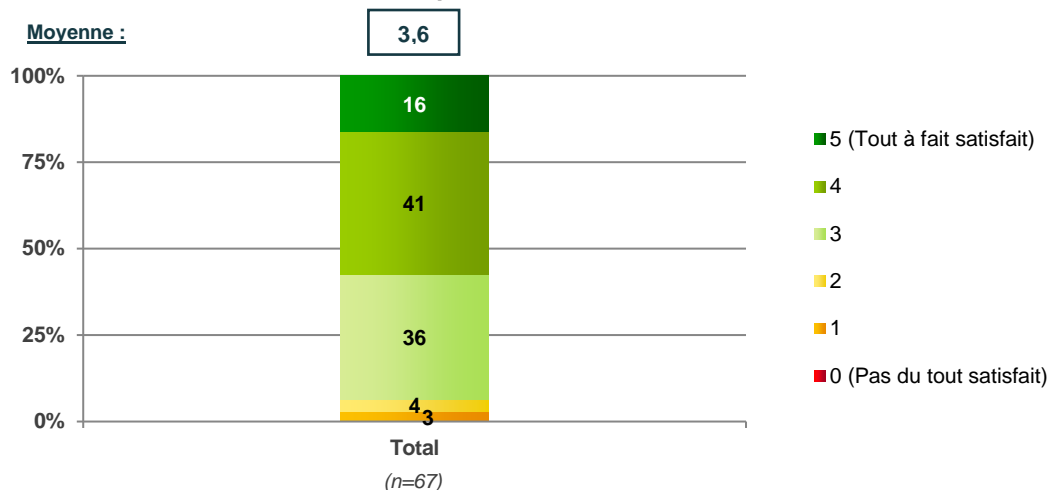
2.3.2.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Près de six répondants sur dix (57%) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de la facturation concernant leur téléphonie fixe (score : ≥ 4 sur 5) et 36% affirment être plus ou moins satisfaits par rapport à la fiabilité de la facturation (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que seuls 6% des répondants disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas satisfaits de la fiabilité de la facturation concernant la téléphonie fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,6 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe sont en général plus ou moins satisfaits en leur opérateur concernant la facturation de leur téléphonie fixe.

La taille des sous-groupes ne permet pas de déterminer de différences significatives par région, âge ou revenu.

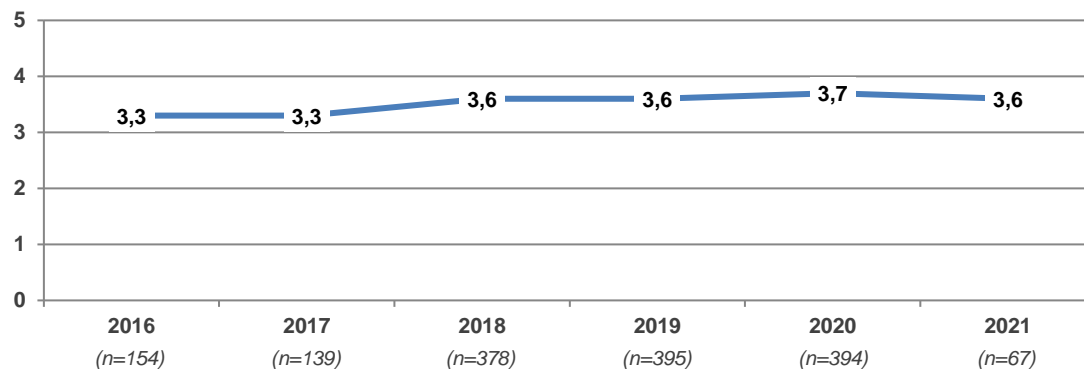
Figure 24 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ?



Base : répondants disposant de la téléphonie fixe en dehors d'une offre groupée (N=67)

Depuis l'édition 2018, la satisfaction moyenne – qui était de 3,3 sur 5 lors des éditions 2016 et 2017 – concernant la fiabilité de la facturation de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) oscille entre 3,6 et 3,7 sur 5.

Figure 25 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de la téléphonie fixe en dehors d'une offre groupée

2.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile

2.3.3.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

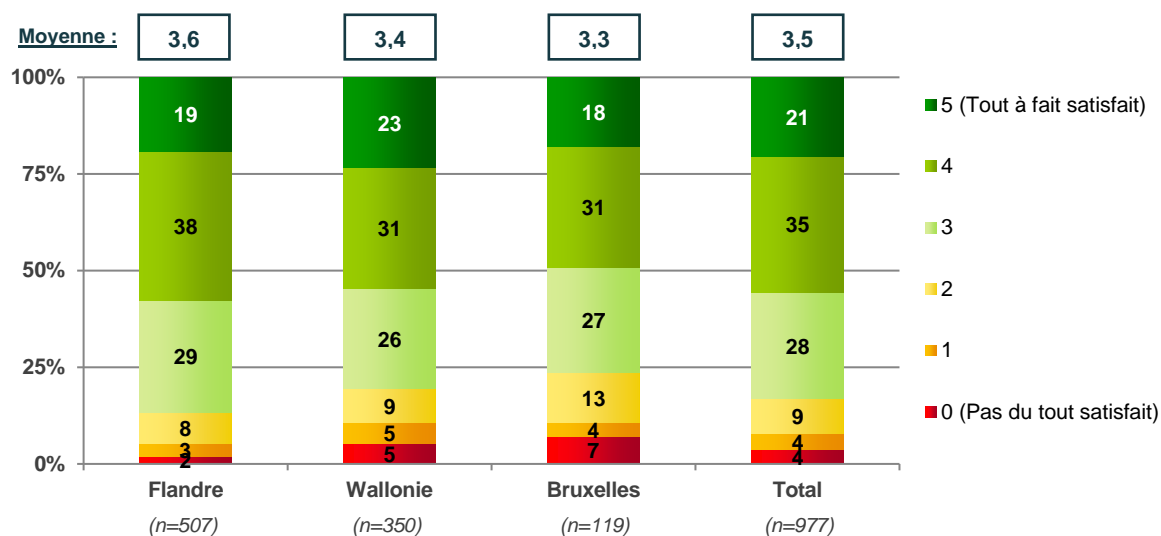
Un peu plus de la moitié des répondants (56%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur concernant leur téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) et 28% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur six (17%) disposant de la téléphonie mobile est insatisfait des tarifs proposés par son opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur.

Les répondants en Flandre sont en moyenne plus satisfaits de leurs tarifs de téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) que les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 3,6 contre 3,3 sur 5).

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent ni par âge ni par revenu.

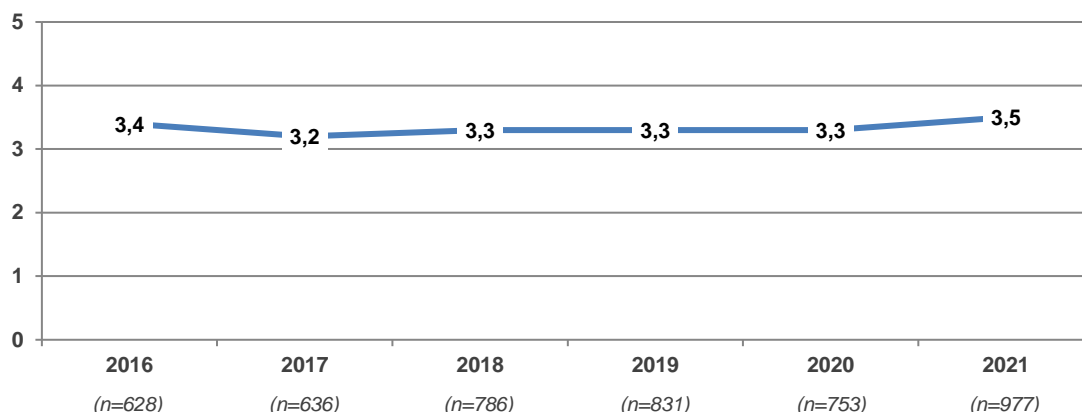
Figure 26 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile en dehors d'une offre groupée (N=1.001 ; à l'exclusion de 24 « pas de réponse »)

Après un score moyen plus faible dans les éditions 2017 à 2020 (partant de 3,5 sur 5 en 2016 et fluctuant de 3,2 à 3,3 sur 5 depuis), on observe à nouveau une augmentation dans la présente édition 2021 de la satisfaction moyenne concernant les tarifs disponibles auprès de l'opérateur mobile (à savoir 3,5 sur 5) ; c'est également le score moyen le plus élevé de toutes les éditions.

Figure 27 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile en dehors d'une offre groupée

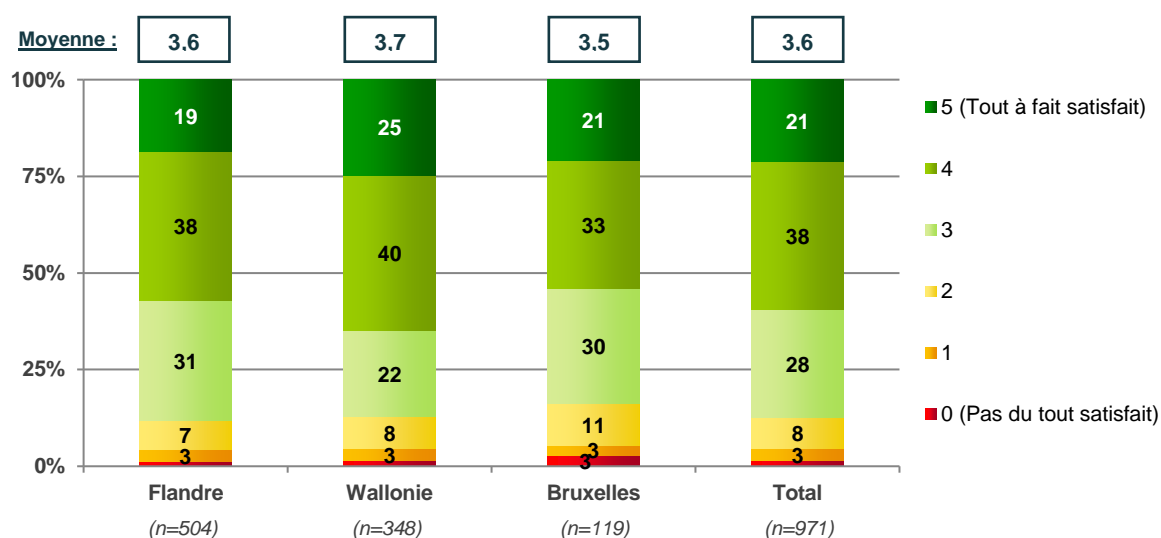
2.3.3.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Six répondants sur dix (60%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) concernant le service qu'ils reçoivent de leur opérateur et 28% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept (13%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) n'est pas satisfait du service proposé par son opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,6 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits du service proposé par leur opérateur.

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas selon les régions, l'âge ou le revenu.

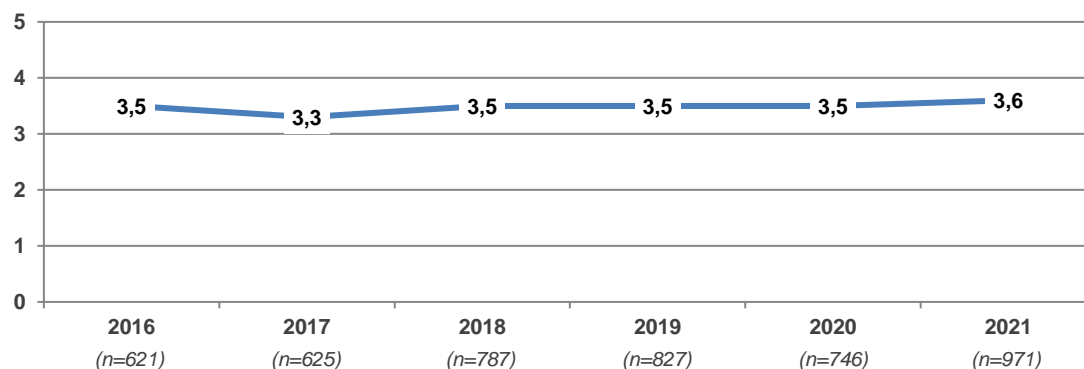
Figure 28 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée (N=1.001 ; à l'exclusion de 30 « pas de réponse »)

La satisfaction moyenne à l'égard du service de l'opérateur mobile (en dehors d'une offre groupée) n'a jamais été aussi élevée, à savoir 3,6 sur 5 (contre 3,3 à 3,5 sur 5 dans les éditions précédentes) ; en outre, la base de calcul de cette moyenne n'a jamais été aussi élevée, à savoir 971 répondants.

Figure 29 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée

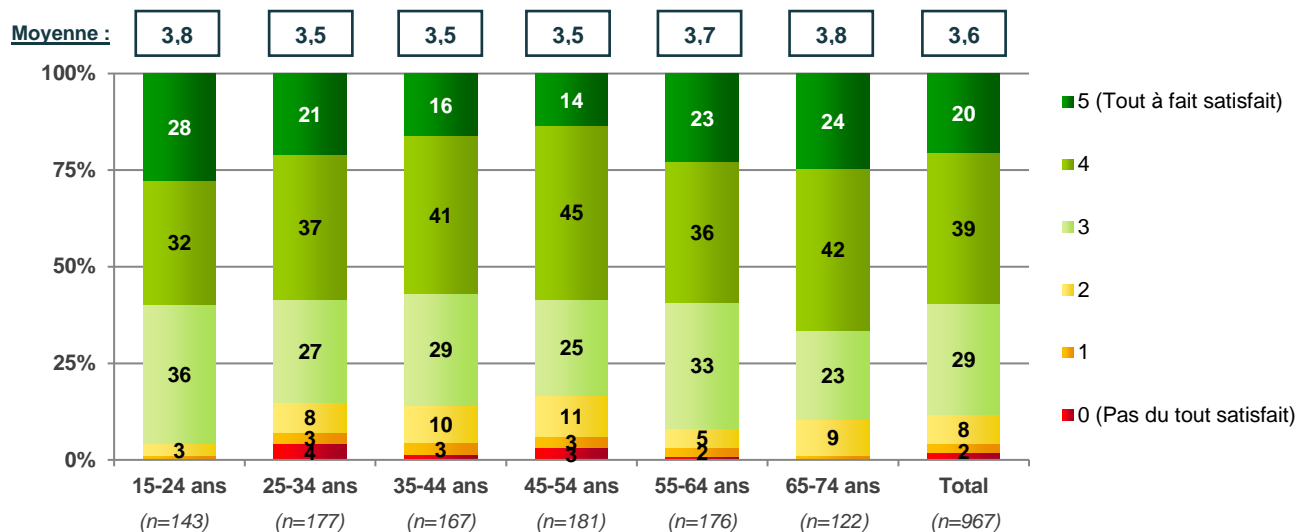
2.3.3.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

60% des répondants disposant de la téléphonie mobile (hors offre groupée) sont satisfaits de leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs et 29% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 12% des répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas réellement satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne les droits des consommateurs en téléphonie mobile (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,6 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

Ces chiffres ne diffèrent pas entre les régions, ni entre les différentes catégories de revenu. En termes d'âge, on constate que les plus jeunes répondants âgés de 15 à 24 ans sont en moyenne plus satisfaits du respect par leur opérateur de leurs droits en tant que consommateurs (3,8 sur 5) que les répondants âgés de 45 à 54 ans (3,5 sur 5).

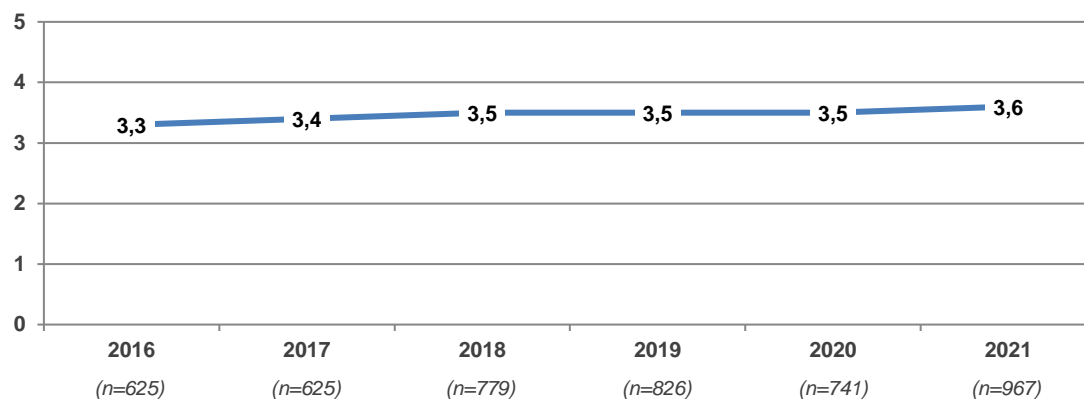
Figure 30 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par catégorie d'âge



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée (N=1.001 ; à l'exclusion de 34 « pas de réponse »)

La satisfaction moyenne concernant le respect des droits des consommateurs par l'opérateur mobile est inchangée depuis l'édition 2018 (à savoir 3,5 à 3,6 sur 5), mais elle est nettement plus élevée que lors des éditions 2016 et 2017 (3,3 à 3,4 sur 5).

Figure 31 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée

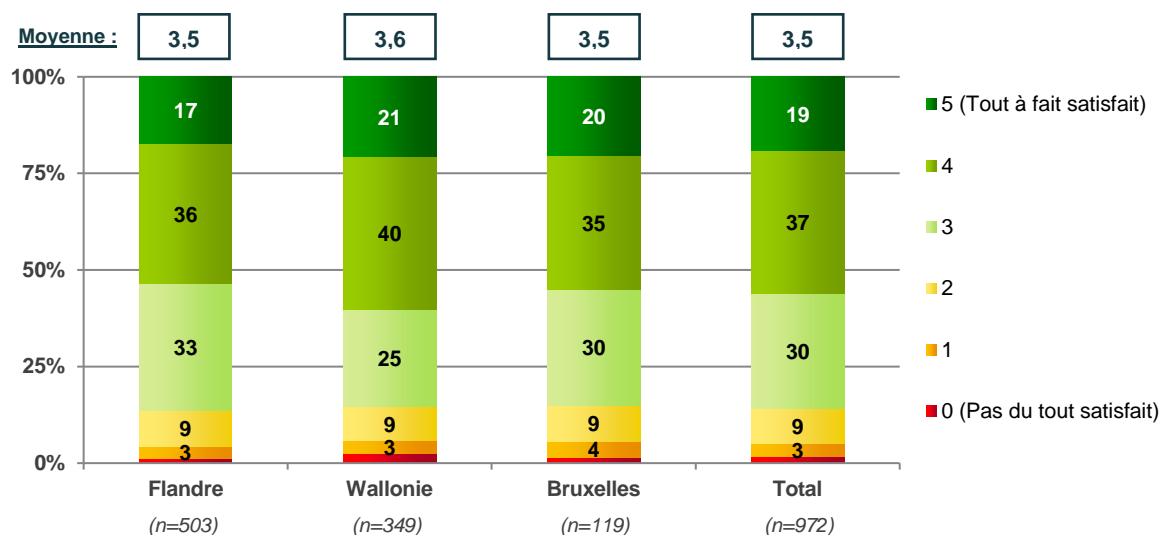
2.3.3.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

Un peu plus de la moitié des répondants (56%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de l'information fournie par leur opérateur concernant la téléphonie mobile (score : ≥ 4 sur 5) et 30% affirment être plus ou moins satisfaits de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept (14%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée), n'est pas satisfait de l'information fournie par l'opérateur concernant la téléphonie mobile (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits de l'information fournie par leur opérateur.

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas selon les régions, l'âge ou le revenu.

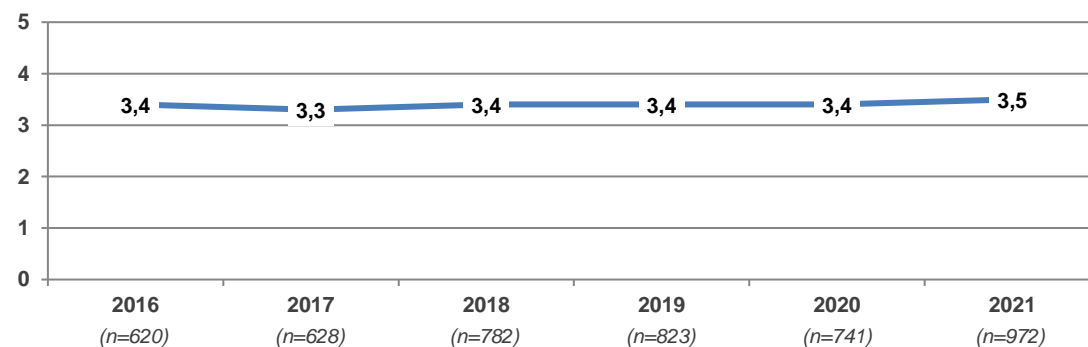
Figure 32 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée (N=1.001 ; à l'exclusion de 29 « pas de réponse »)

La satisfaction moyenne à l'égard des informations reçues de l'opérateur mobile fluctue autour de 3,4 à 3,5 sur 5 depuis l'édition 2016 – hormis un creux dans l'édition 2017.

Figure 33 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée

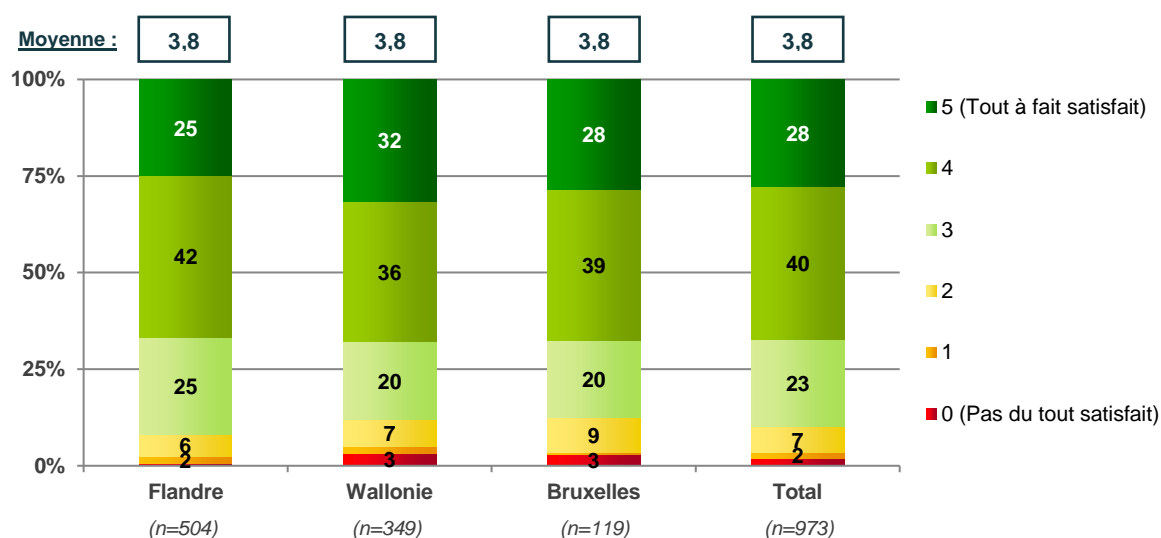
2.3.3.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Les deux tiers des répondants (67%) qui disposent de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur téléphonie mobile (score : ≥ 4 sur 5) et 23% affirment être plus ou moins satisfaits de la fiabilité de la facturation (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur dix (10%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) n'est pas satisfait de la fiabilité de la facturation de sa téléphonie mobile (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,8 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont en général satisfaits de la fiabilité de la facturation.

La satisfaction moyenne ne diffère pas par région, ni par âge ou revenu.

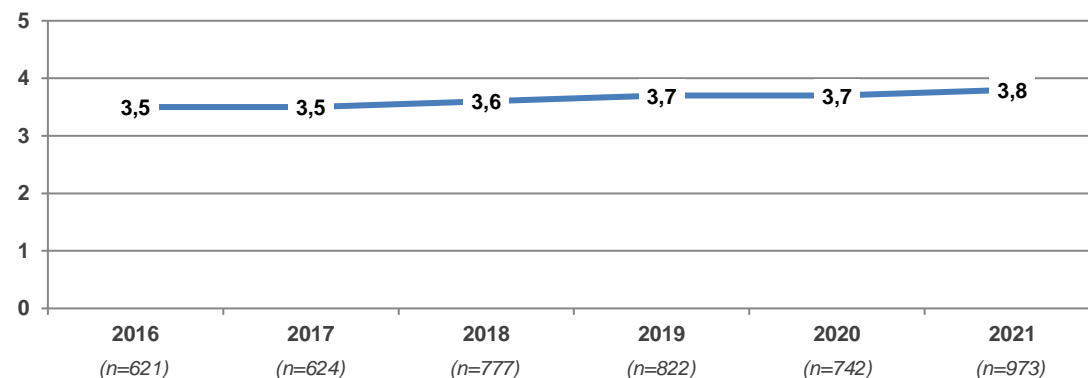
Figure 34 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par région



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile en dehors d'une offre groupée (N=1.001 ; à l'exclusion de 28 « pas de réponse »)

La satisfaction moyenne concernant la fiabilité de la facturation de l'opérateur pour la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) est en hausse : de 3,5 dans les éditions 2016-2017, à 3,6 à 3,7 dans les éditions 2018-2020 et 3,8 sur 5 dans la présente édition 2021.

Figure 35 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile en dehors d'une offre groupée

2.3.4 Satisfaction concernant l'accès à l'Internet

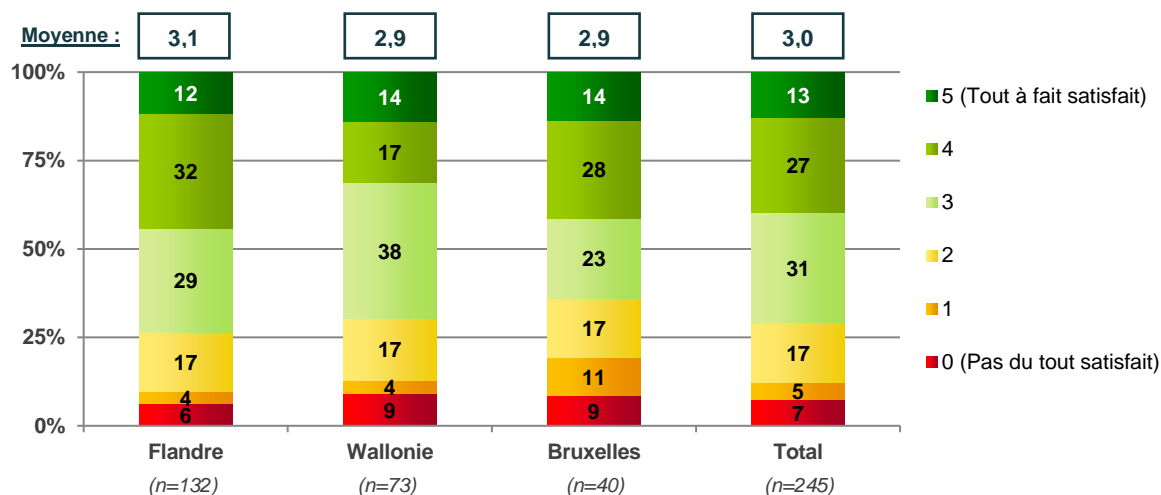
2.3.4.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Quatre répondants sur dix (40%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) à l'égard des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur concernant leur accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) et 31% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que trois répondants sur dix (29%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas satisfaits des tarifs de leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,0 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès à internet sont en général plus ou moins satisfaits des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur.

La satisfaction moyenne ne diffère pas par région, ni par âge ou revenu.

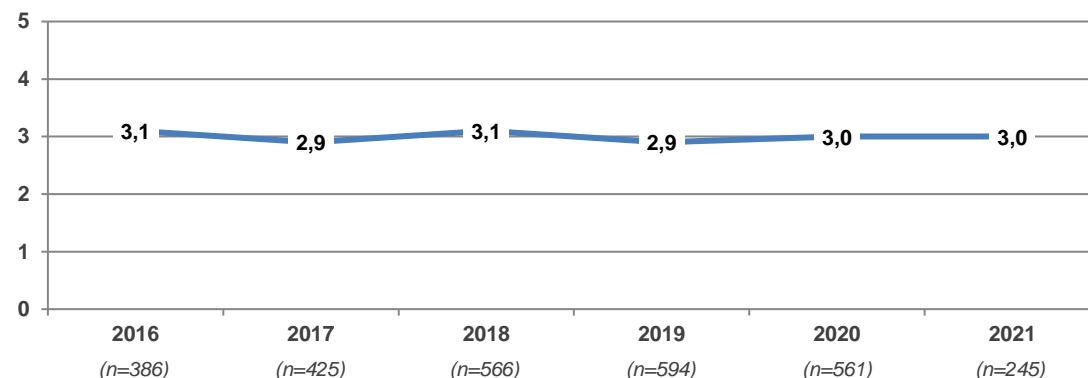
Figure 36 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe en dehors d'une offre groupée (N=259 ; à l'exclusion de 14 « pas de réponse »)

La satisfaction moyenne concernant les tarifs d'accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) ne s'écarte pas de celle des éditions précédentes.

Figure 37 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe en dehors d'une offre groupée

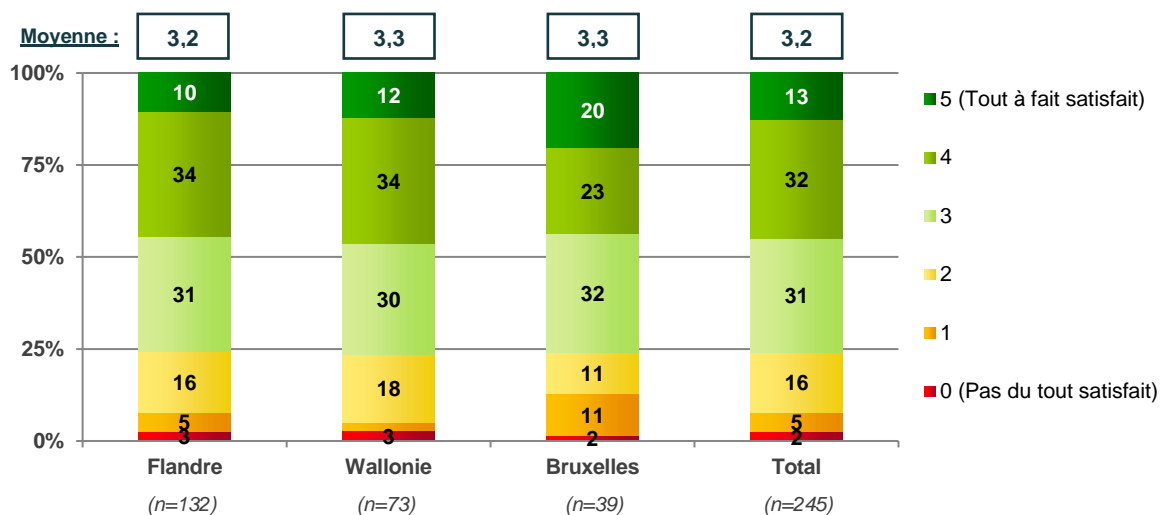
2.3.4.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Un peu moins de la moitié des répondants (45%) disposant de l'accès à l'Internet (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) du service qu'ils reçoivent de leur opérateur et 31% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 24% des répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont insatisfaits du service proposé par leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès à l'Internet (en dehors d'une offre groupée) sont, en général, plus ou moins satisfaits du service dont ils bénéficient chez leur opérateur.

La satisfaction moyenne ne diffère pas par région, ni par âge ou revenu.

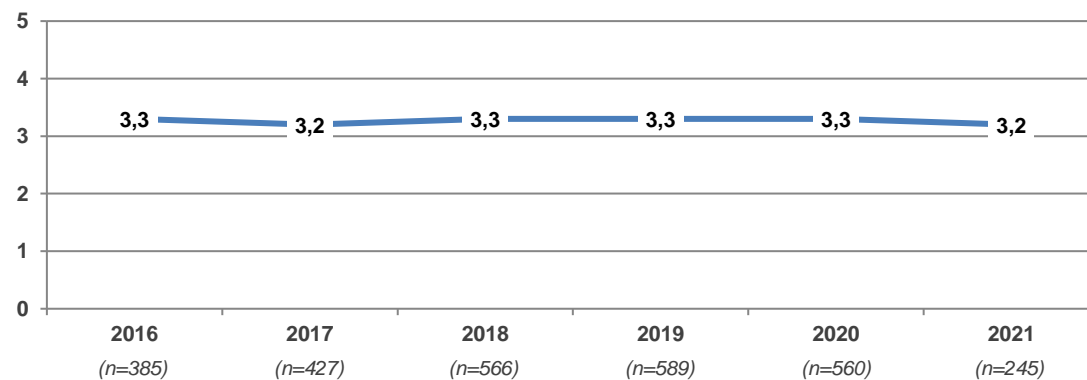
Figure 38 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe en dehors d'une offre groupée (N=259 ; à l'exclusion de 14 « pas de réponse »)

La satisfaction moyenne concernant le service de l'opérateur (en dehors d'une offre groupée) ne s'écarte pas de celle des éditions précédentes.

Figure 39 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe en dehors d'une offre groupée

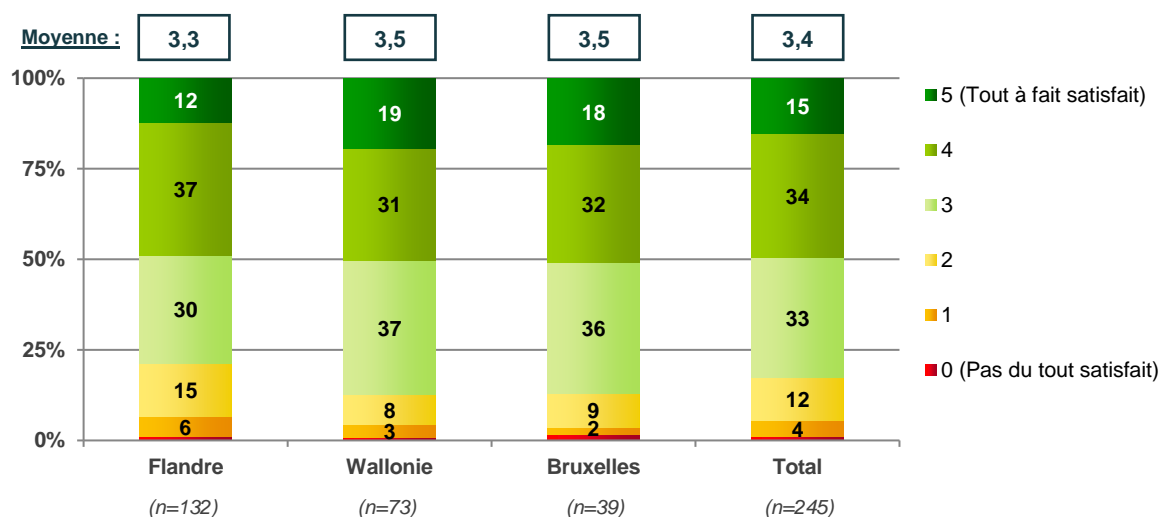
2.3.4.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

La moitié des répondants (50%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs et 33% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 17% des répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas vraiment satisfaits de leur opérateur concernant le respect des droits des consommateurs en matière d'accès à l'Internet fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

La satisfaction moyenne ne diffère pas par région, ni par âge ou revenu.

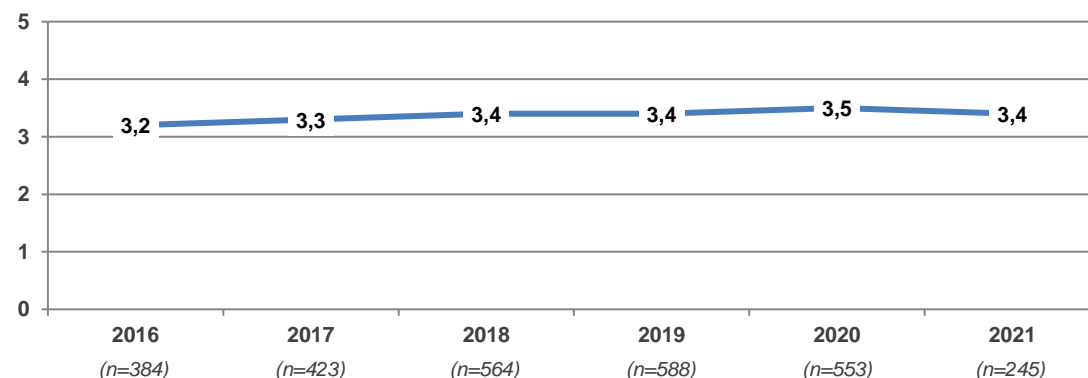
Figure 40 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur chez votre opérateur ? – par région



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe en dehors d'une offre groupée (N=259 ; à l'exclusion de 14 « pas de réponse »)

La satisfaction moyenne concernant le respect des droits des consommateurs par l'opérateur d'accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) ne s'écarte pas de celle des éditions précédentes (exception faite de 2016).

Figure 41 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur chez votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe en dehors d'une offre groupée

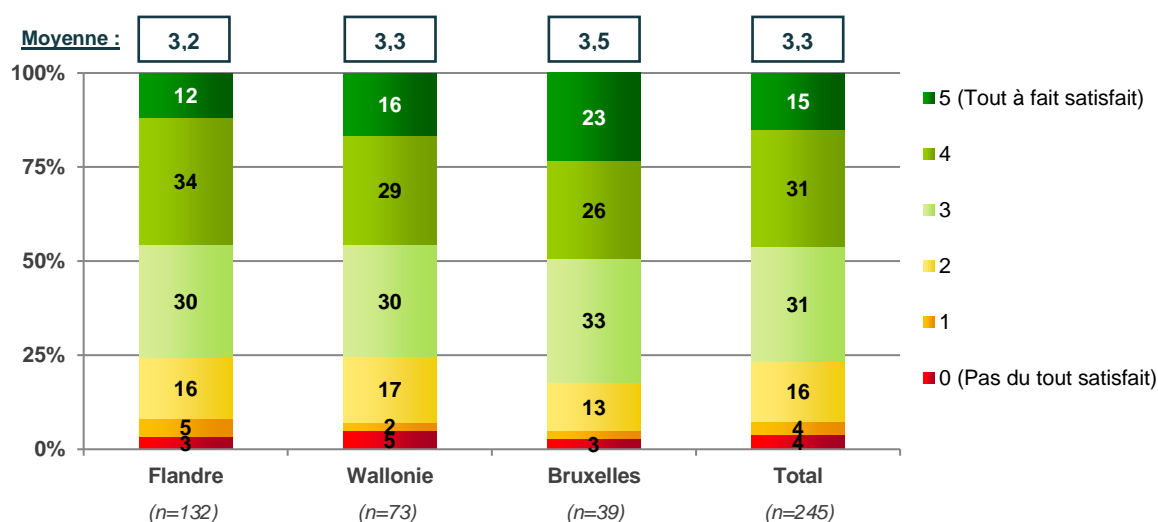
2.3.4.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

Un peu moins de la moitié des répondants (46%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de l'information fournie par leur opérateur concernant leur accès à l'Internet fixe (score : ≥ 4 sur 5) et trois répondants sur dix (31%) affirment être plus ou moins satisfait de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que près d'un quart des répondants (23%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) n'est pas réellement satisfait de l'information fournie par l'opérateur concernant leur accès à l'Internet fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits de l'information fournie par leur opérateur.

La satisfaction moyenne ne diffère pas par région, ni par âge ou revenu.

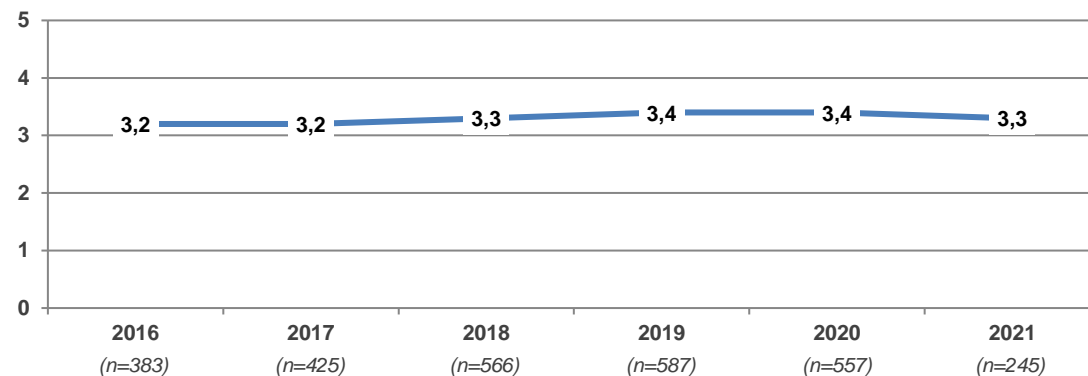
Figure 42 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe en dehors d'une offre groupée (N=259 ; à l'exclusion de 14 « pas de réponse »)

La satisfaction moyenne (3,3 sur 5) ne s'écarte pas de celle des éditions précédentes (3,2 à 3,4 sur 5).

Figure 43 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe en dehors d'une offre groupée

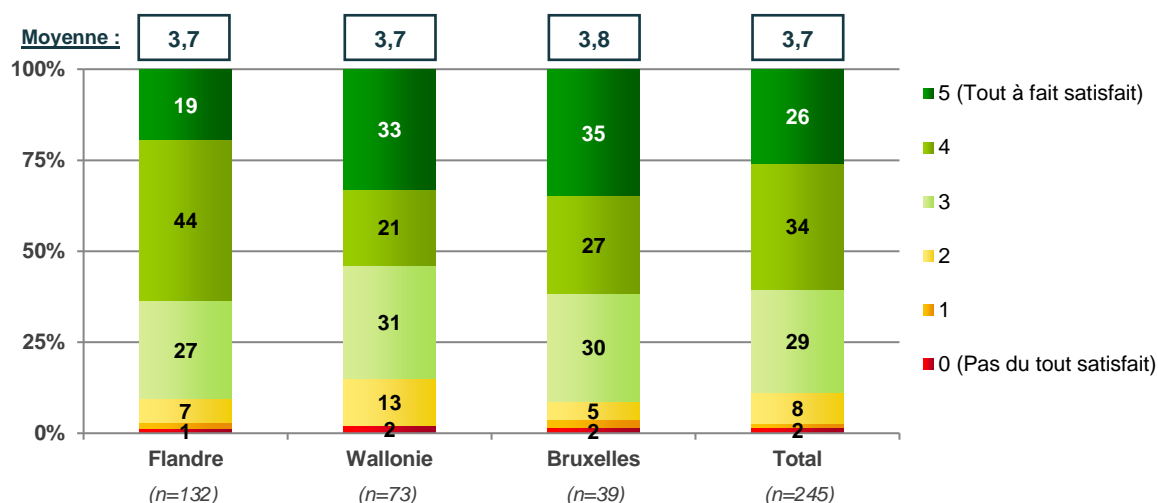
2.3.4.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Six répondants sur dix (60%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation concernant leur accès à l'Internet fixe (score : ≥ 4 sur 5) et trois répondants sur dix (29%) affirment en être plus ou moins satisfaits de la fiabilité de la facturation (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur dix (11%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée), n'est pas réellement satisfait de la facturation concernant son accès à l'Internet fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,7 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe sont en général satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée).

Il n'y a pas d'écarts significatifs par région, âge ou revenu.

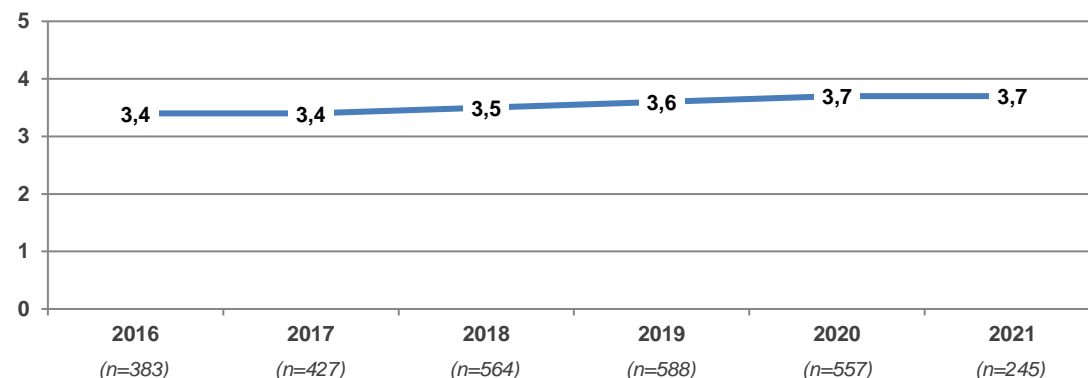
Figure 44 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par région



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe en dehors d'une offre groupée (N=259 ; à l'exclusion de 14 « pas de réponse »)

La satisfaction moyenne concernant la fiabilité de la facturation de l'opérateur pour l'accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) est inchangée depuis l'édition 2019 (3,6 à 3,7 sur 5), mais est nettement plus élevée que lors des éditions 2016 à 2018 (3,4 à 3,5 sur 5).

Figure 45 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe en dehors d'une offre groupée

2.3.5 Conclusion sur la satisfaction

2.3.5.1 CONCERNANT LES OFFRES GROUPÉES

- On observe des scores moyens de 3,2 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants et de 3,5 sur 5 pour le service dont ils bénéficient chez leur opérateur.
- On observe des scores moyens de 3,3 sur 5 pour la satisfaction des répondants par rapport au respect des droits des consommateurs par leur opérateur, de 3,3 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et 3,7 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

2.3.5.2 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE FIXE

Seul un petit nombre de répondants (N=67) indiquent disposer de la téléphonie fixe en dehors d'une offre groupée ; entre 40% et 60% d'entre eux sont satisfaits (≥ 4 sur 5) des aspects présentés de leur opérateur de téléphonie fixe.

2.3.5.3 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE MOBILE

- L'édition actuelle 2021 présente les scores moyens de satisfaction les plus élevés pour tous les aspects présentés de l'opérateur de téléphonie mobile, et ceci en combinaison avec le plus grand nombre de répondants (depuis l'édition 2016) indiquant disposer de la téléphonie mobile en dehors d'une offre groupée.
- On observe des scores moyens de 3,5 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants (pour 3,2 à 3,3 sur 5 lors des éditions 2017 à 2020) et de 3,6 sur 5 pour le service dont ils bénéficient chez leur opérateur.
- On observe des scores moyens de 3,6 sur 5 pour la satisfaction des répondants par rapport au respect de leurs droits de consommateurs par leur opérateur, de 3,5 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et de 3,8 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

2.3.5.4 CONCERNANT L'ACCÈS À L'INTERNET FIXE

- On observe des scores moyens de 3,0 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants et de 3,2 sur 5 pour le service dont ils bénéficient chez leur opérateur.
- On observe des scores moyens de satisfaction de 3,4 sur 5 pour le respect de leurs droits de consommateur par leur opérateur, de 3,3 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et de 3,7 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

2.4 Problèmes et attitudes face aux problèmes

Dans cette partie du rapport, nous abordons les éventuels problèmes que les répondants ont rencontrés avec leur(s) opérateur(s) au cours l'année écoulée. Nous vérifions avec quel(s) service(s) de télécommunication ils ont eu des problèmes et de quel type de problème il s'agissait. Nous vérifions en outre s'ils ont pris contact avec leur opérateur afin de résoudre le problème et comment ils l'ont fait, ainsi que l'indemnité obtenue dans le cas d'une éventuelle coupure du service de télécommunication.

Nous vérifions ensuite s'il existe des écarts significatifs entre les régions, les différentes catégories d'âge et les différents groupes de revenu.

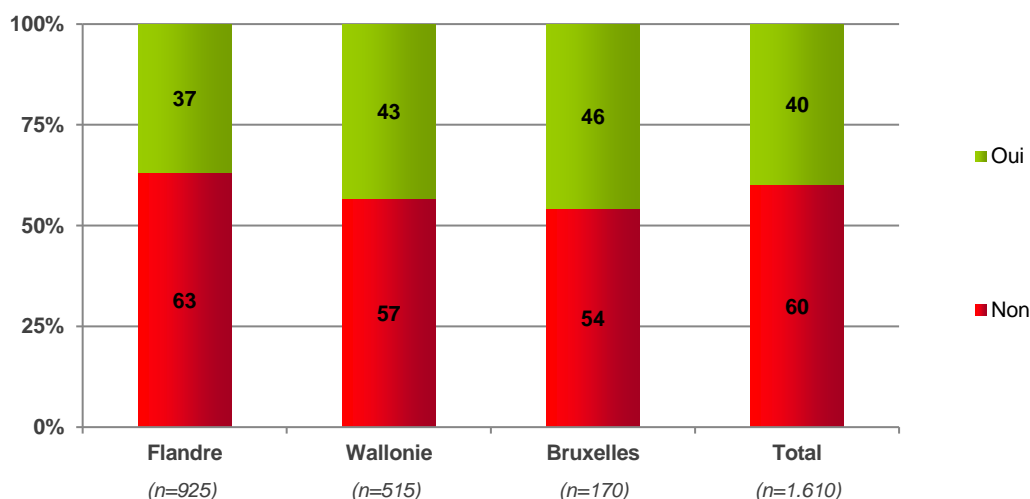
Ensuite, nous vérifions également si les résultats de la présente édition de 2021 diffèrent de ceux des éditions de 2018 à 2020 (une comparaison avec les éditions de 2012 à 2017 n'est pas possible, car la question portait alors sur les *trois* années précédentes).

2.4.1 Rencontrer un problème

Quatre répondants sur dix (40%) indiquent avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année écoulée.

Les répondants de Wallonie indiquent significativement plus souvent que les répondants de Flandre qu'ils ont rencontré un ou plusieurs problèmes avec leur(s) opérateur(s) (resp. 43% contre 37%).

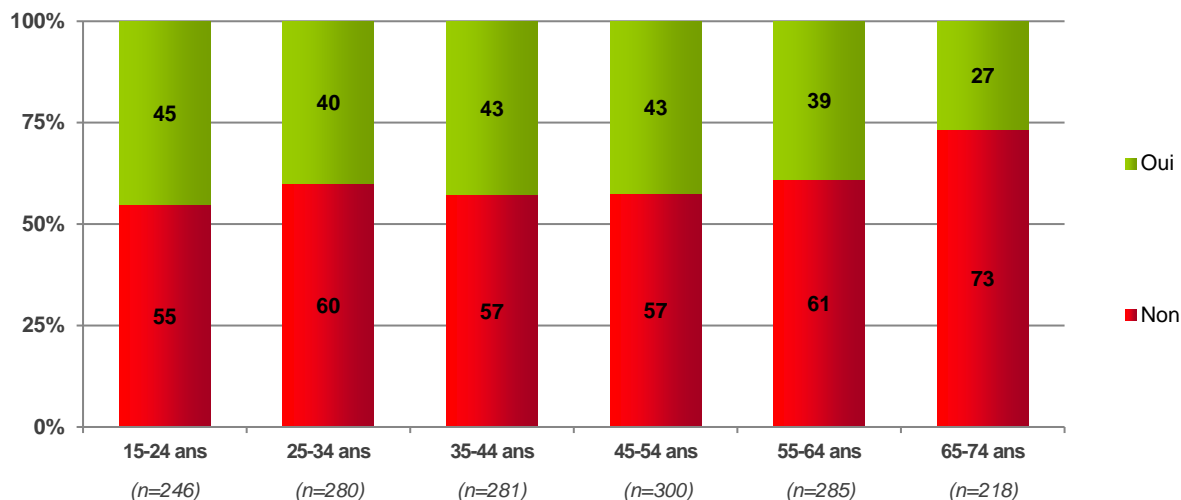
Figure 46 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par région



Base : tous les répondants (N=1.610)

Quatre répondants sur dix (40 à 45%) âgés de 15 à 54 ans ont rencontré un ou plusieurs problèmes avec leur opérateur au cours de l'année écoulée ; cette proportion est nettement plus élevée que pour les plus de 65 ans (27%).

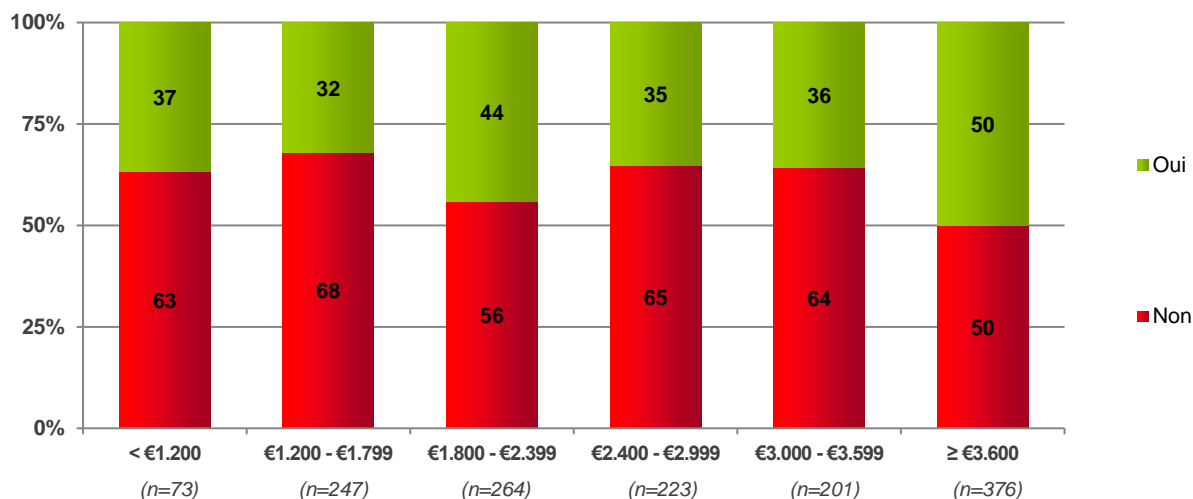
Figure 47 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par catégorie d'âge



Base : tous les répondants (N=1.610)

La moitié des répondants dans la catégorie de revenus la plus élevée (≥ 3.600 euros) ont déclaré avoir rencontré un problème avec leur opérateur au cours de l'année écoulée ; il s'agit d'une proportion nettement plus élevée par rapport aux répondants de la tranche de revenus de 1.200 à 1.799 euros, 2.400 à 2.999 euros et 3.000 à 3.599 euros (32 à 36%).

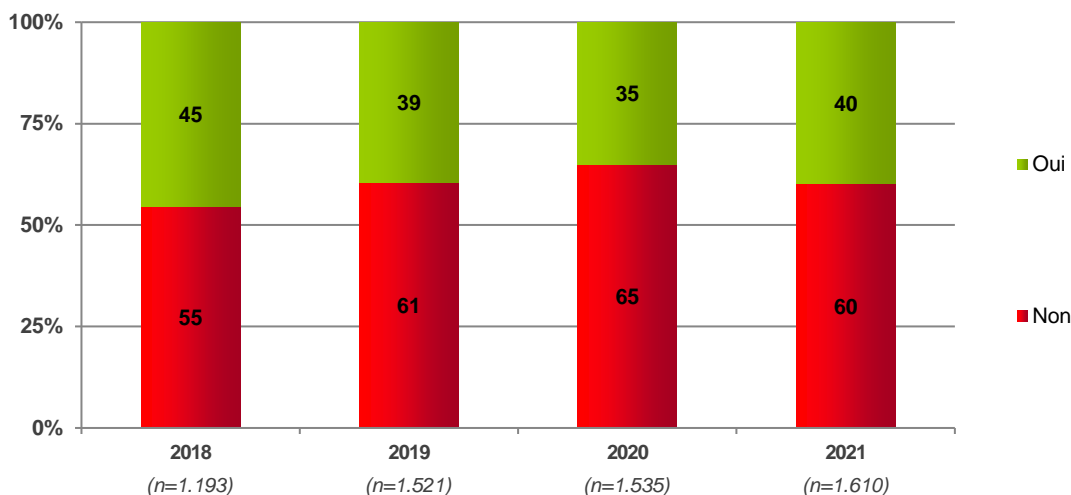
Figure 48 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par groupe de revenu



Base : tous les répondants (N=1.610)

La proportion de répondants ayant rencontré un problème avec un opérateur au cours de l'année écoulée est significativement plus élevée que lors de la précédente édition 2020 (resp. 40% contre 35%). Cela nous ramène au niveau de l'édition 2019 (39%), qui reste nettement inférieur à celui de l'édition 2018 (45%).

Figure 49 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par édition

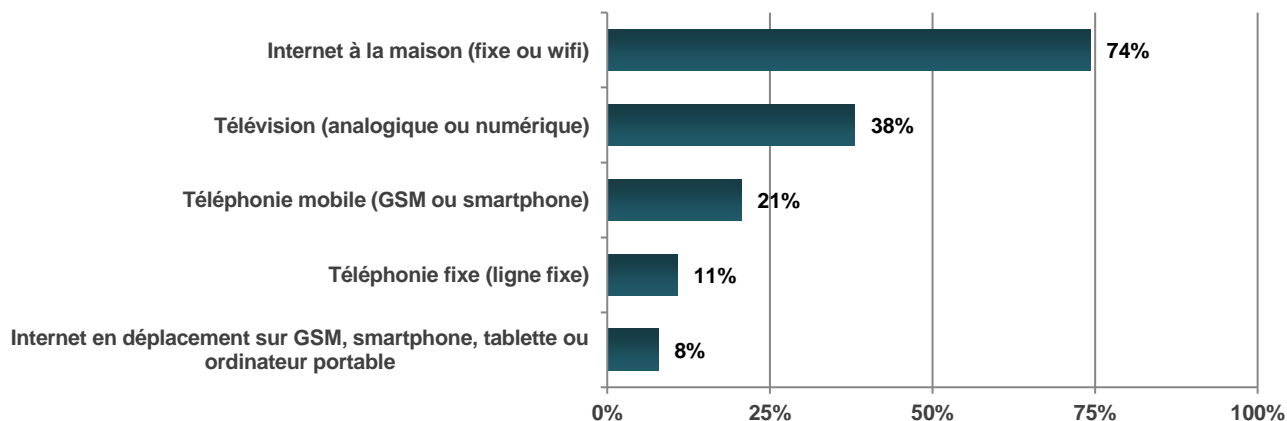


Base : tous les répondants (N=1.610)

2.4.2 Services de télécommunications concernés

Il a ensuite été demandé aux répondants ayant rencontré un problème d'indiquer le ou les services pour lesquels ils ont rencontré un ou plusieurs problèmes au cours de l'année écoulée. L'Internet à la maison est le service le plus souvent mentionné (74%) suivi par la télévision (38%) et la téléphonie mobile (21%). La téléphonie fixe et l'Internet en déplacement sont également parfois problématiques pour les répondants (resp. 11% et 8%).

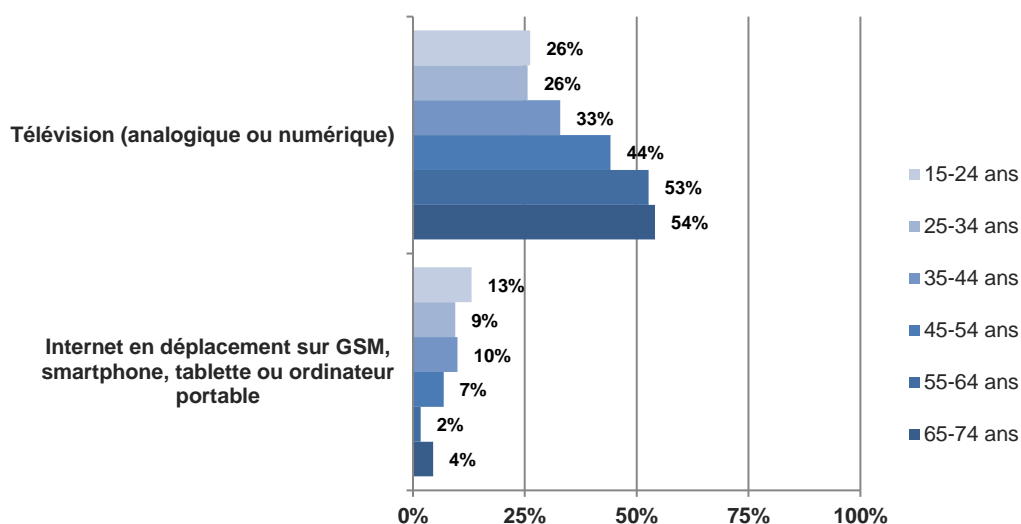
Figure 50 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (Plusieurs réponses possibles)



Base : répondants ayant rencontré au moins un problème (N=640 ; à l'exclusion de 13 « pas de réponse »)

Tous les problèmes ne sont pas aussi fréquents pour toutes les catégories d'âge. Il ressort des résultats que, plus le répondant est âgé, plus souvent il indique avoir rencontré des problèmes avec la télévision (0,265). À l'inverse, plus le répondant est jeune, plus souvent il a rencontré des problèmes avec l'Internet en déplacement (-0,270).

Figure 51 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)

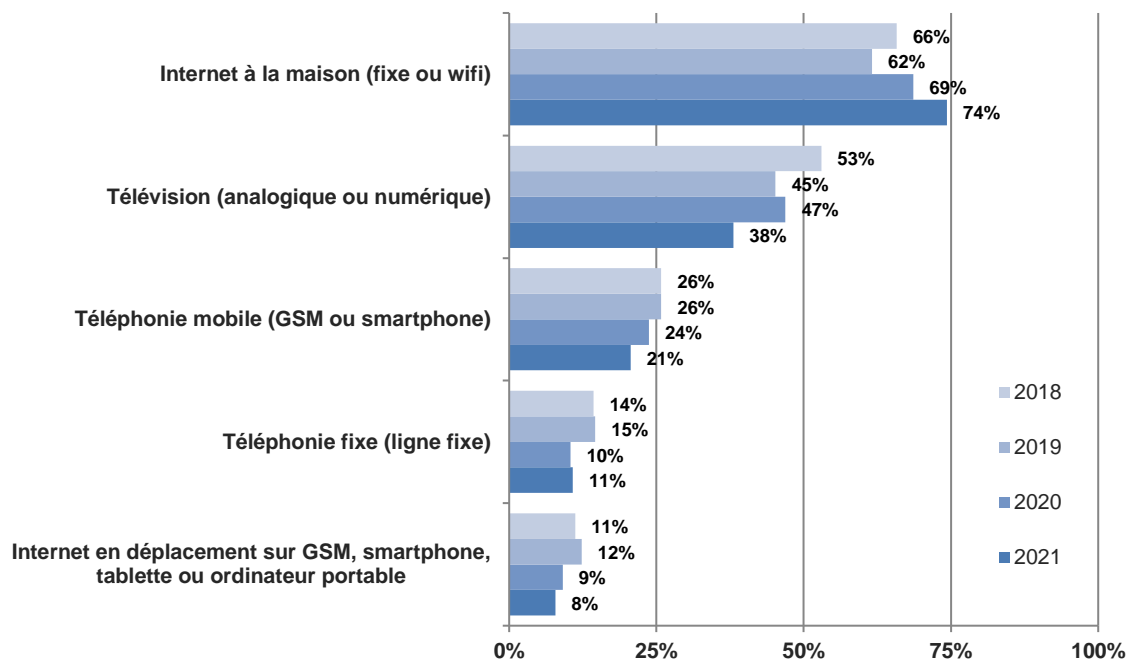


Base : répondants ayant rencontré au moins un problème (N=640 ; à l'exclusion de 13 « pas de réponse »)

Nous n'avons pas constaté de différences entre les régions ni selon le revenu du répondant en ce qui concerne le service de télécommunication spécifique ayant posé problème.

Bien que la proportion de répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe à domicile soit restée stable ces dernières années, la proportion de répondants ayant rencontré des problèmes avec leur connexion à l'Internet fixe à domicile au cours de l'année écoulée est significativement plus élevée que les années précédentes (resp. 74% contre 62%-69% en 2018-2020). En ce qui concerne la télévision, on constate à nouveau une diminution de la proportion de répondants ayant rencontré un problème (resp. 38% contre 45%-53% en 2018-2020). Les personnes ont également rencontré moins de problèmes de téléphonie mobile et d'Internet en déplacement lors de l'édition actuelle que lors des éditions 2018 et 2019 (resp. 21% pour 26% à chaque fois ; 8% contre 11%-12%). Malgré la forte baisse de la proportion de répondants disposant de la téléphonie fixe, la proportion de répondants ayant rencontré des problèmes avec celle-ci l'année dernière est restée assez stable depuis 2018 ; on observe une différence significative uniquement avec l'édition 2019 (resp. 11% en 2021 contre 15% en 2019).

Tableau 21 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par édition

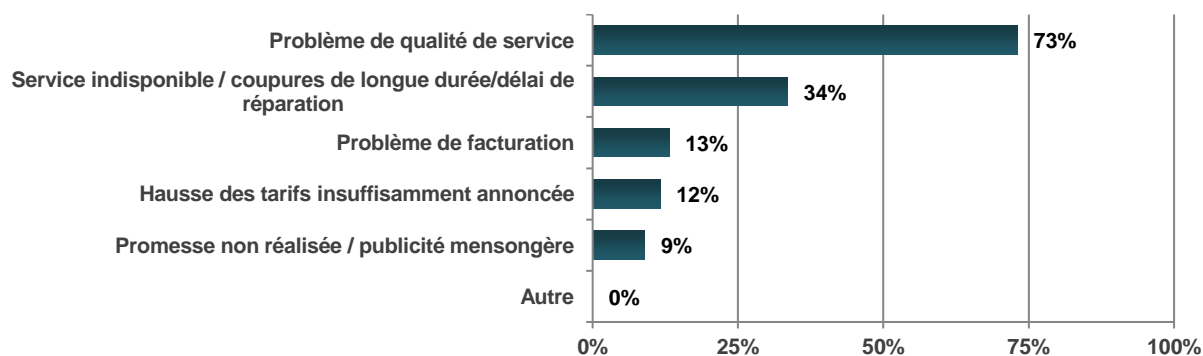


Base : répondants ayant rencontré au moins un problème

2.4.3 Nature du problème

Les répondants ayant indiqué avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec un service de télécommunication au cours de l'année écoulée ont ensuite pu indiquer le type de problème rencontré. Le problème le plus fréquent concerne la qualité du service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture) : 73% des répondants ont indiqué avoir rencontré ce genre de problème au cours de l'année écoulée. Le second type de problème concerne une inactivité du service, des coupures de longue durée et/ou le délai de réparation (34%). Parmi les autres problèmes, citons : des problèmes de facturation (13%), une augmentation de tarif qui n'a pas été suffisamment annoncée (12%) et une promesse non tenue ou une publicité mensongère (9%).

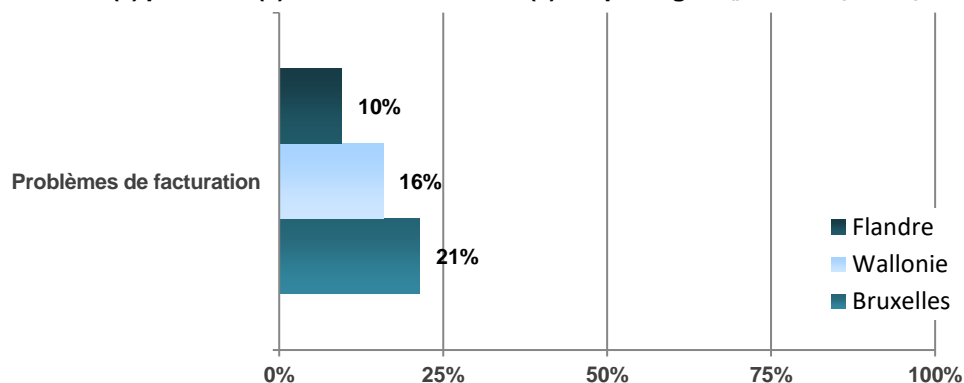
Figure 52 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontré(s) ? (Plusieurs réponses possibles)



Base : répondants ayant rencontré au moins un problème (N=640 ; à l'exclusion de 13 « pas de réponse »)

Il existe une différence significative par région pour un type de problème : les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale sont plus susceptibles que les répondants de Flandre d'avoir rencontré des problèmes de facturation au cours de l'année écoulée (resp. 21% contre 10%).

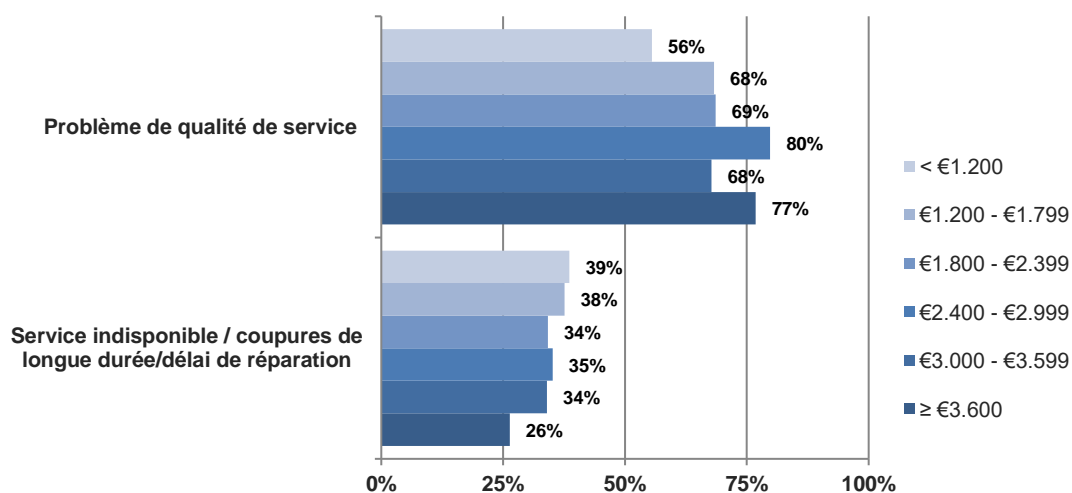
Figure 53 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontré(s) ? – par région (plusieurs réponses possibles)



Base : répondants ayant rencontré au moins un problème (N=640 ; à l'exclusion de 13 « pas de réponse »)

Pour deux types de problèmes, on peut trouver un lien (faible) avec le revenu du répondant¹⁰ : plus le revenu net du répondant est élevé, plus il est probable qu'il ait rencontré des problèmes avec la qualité du service au cours de l'année écoulée (0,143) ; inversement, plus le revenu du répondant est faible, plus il est probable qu'il ait rencontré des problèmes avec un service non actif/une interruption de longue durée ou un délai de réparation long au cours de l'année écoulée (-0,137).

Figure 54 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontré(s) ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : répondants ayant rencontré au moins un problème (N=640 ; à l'exclusion de 13 « pas de réponse »)

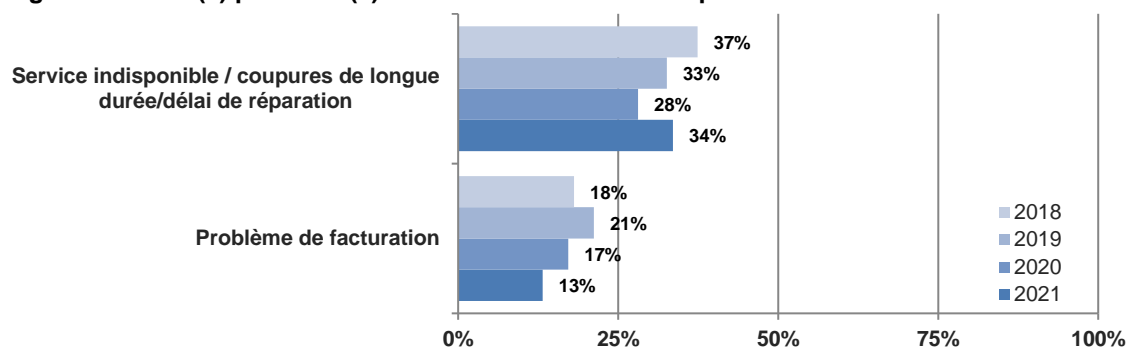
L'âge du répondant n'intervient pas dans le type de problème rencontré.

¹⁰ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = rapport faible ; 0,300 - 0,600 = rapport moyen ; >0,600 = rapport important).

Parmi les répondants ayant rencontré un problème au cours de l'année écoulée, une proportion significativement plus élevée de répondants cette année a déclaré qu'il s'agissait d'un problème lié à un service non actif/une interruption ou un temps de réparation de longue durée (34%) par rapport à l'édition précédente en 2020 (28%) ; ce qui nous ramène au niveau des éditions 2018 et 2019. En revanche, la présente édition 2021 affiche une proportion plus faible de répondants ayant rencontré un problème de facturation au cours de l'année écoulée (resp. 13% contre 17 à 21% en 2018-2020).

La fréquence d'occurrence des autres problèmes ne diffère pas des éditions précédentes.

Figure 55 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par édition



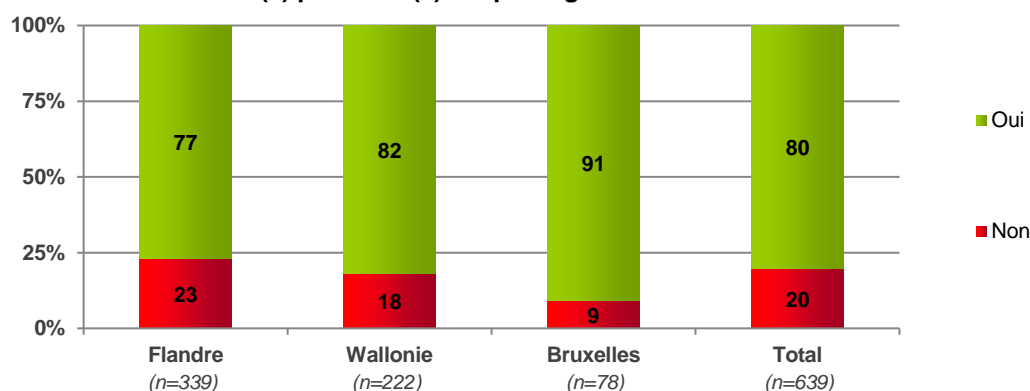
Base : répondants ayant rencontré au moins un problème

2.4.4 Prise de contact avec l'opérateur suite à un problème

80% des répondants ayant éprouvé un ou plusieurs problèmes au cours de l'année écoulée ont pris contact avec l'opérateur afin de résoudre le ou les problèmes.

Les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale ont plus souvent contacté leur opérateur lorsqu'ils ont rencontré un problème que les répondants de Flandre (resp. 91% contre 77%).

Figure 56 : Dans cette (ces) situation(s), avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s) ? – par région



Base : répondants ayant rencontré au moins un problème (N=640 ; à l'exclusion d'1 « pas de réponse »)

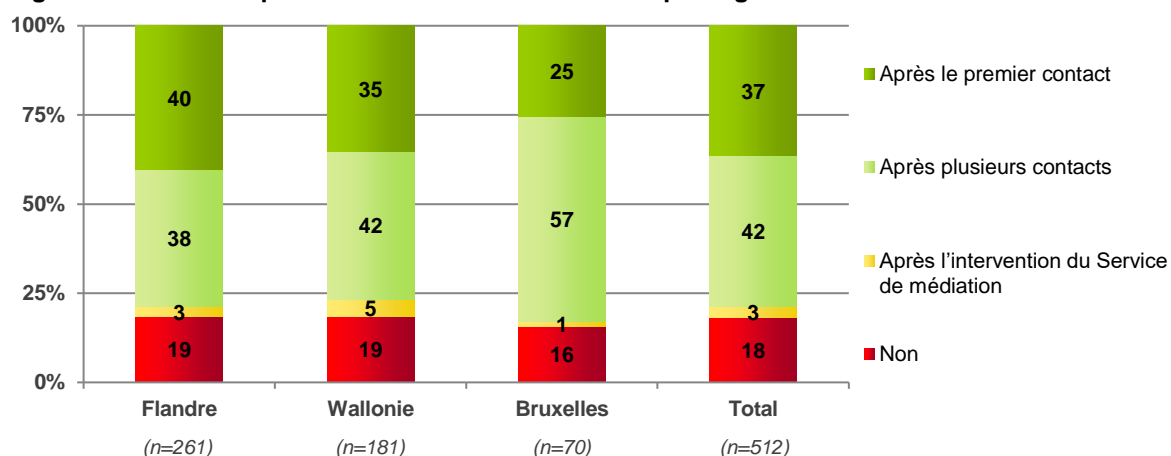
Le fait de contacter ou non l'opérateur en raison d'un problème ne diffère pas entre les différentes catégories d'âge ou groupes de revenu, ni avec les éditions précédentes.

2.4.5 Résolution du problème

Les répondants qui ont contacté leur opérateur au sujet d'un problème au cours de l'année écoulée ont également été interrogés sur le résultat de ce contact.

Pour huit répondants sur dix, le problème a été résolu après avoir contacté l'opérateur (37%) ; pour 42%, cela a nécessité plusieurs contacts, et pour 3%, le service de médiation des télécommunications a même dû intervenir. Pour un répondant sur cinq (18%) ayant contacté son opérateur au cours de l'année écoulée au sujet d'un problème, ce problème n'a pas été réglé par la suite.

Figure 57 : Le ou les problèmes ont-ils été résolus ? – par région

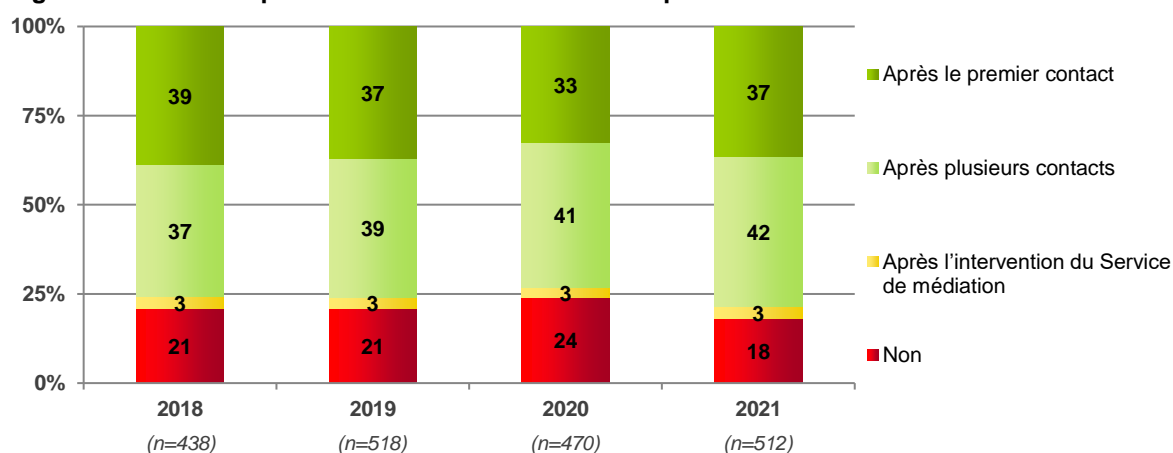


Base : répondants ayant contacté leur opérateur pour un problème (N=513 ; à l'exclusion d'1 « pas de réponse »)

Ni la région dans laquelle vit le répondant ni son âge ou ses revenus n'ont une influence sur la résolution du problème rencontré après avoir contacté l'opérateur.

Par rapport à l'édition précédente de 2020, l'édition actuelle présente une proportion significativement plus faible de répondants indiquant que le problème n'a pas été résolu (resp. 24% contre 18%).

Figure 58 : Le ou les problèmes ont-ils été résolus ? – par édition



Base : répondants ayant contacté leur opérateur à la suite d'un problème

2.4.6 Indemnisation après coupure

Nous avons demandé aux répondants ayant rencontré un ou plusieurs problèmes au cours de l'année écoulée s'ils avaient reçu une indemnisation pour une coupure du service. 16% des répondants n'ont pas subi de coupure. Parmi les répondants ayant subi une coupure (513 répondants), 48% ont répondu ignorer que cela était possible. Un cinquième (20%) ne connaissaient pas les démarches à entreprendre et 10% pensaient que les démarches seraient trop longues.

Un répondant sur dix (11%) a reçu une indemnisation après avoir entrepris des démarches, et autant (9%) a déclaré ne pas avoir reçu d'indemnisation malgré les démarches entreprises.

Il n'y a pas d'écarts significatifs selon les régions, l'âge ou le revenu.

Tableau 22 : Si vous avez subi une coupure dans la réception / l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ? – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|---|------------|---------------|------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Pas d'application : je n'ai pas subi de coupure | 51 | 15,4% | 37 | 17,9% | 13 | 17,1% | 101 | 16,4% |
| <u>Oui j'ai subi une/des coupure(s):</u> | | | | | | | | |
| ➤ Oui, j'ai entrepris les démarches et j'ai reçu une indemnisation | 26 | 7,9% | 22 | 10,7% | 6 | 7,5% | 54 | 8,8% |
| ➤ Non, je ne savais pas que c'était possible | 123 | 37,3% | 92 | 44,1% | 30 | 39,5% | 245 | 39,9% |
| ➤ Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue | 29 | 8,6% | 16 | 7,8% | 5 | 7,0% | 50 | 8,1% |
| ➤ Non, j'ai entrepris les démarches et je n'ai pas obtenu d'indemnisation | 25 | 7,5% | 15 | 7,0% | 6 | 7,7% | 45 | 7,3% |
| ➤ Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre | 63 | 19,2% | 25 | 12,1% | 16 | 20,7% | 104 | 17,0% |
| ➤ Non, je ne trouvais pas nécessaire de demander des compensations | 14 | 4,1% | 1 | 0,5% | ,5 | 0,6% | 15 | 2,4% |
| Total | 330 | 100,0% | 208 | 100,0% | 76 | 100,0% | 613 | 100,0% |

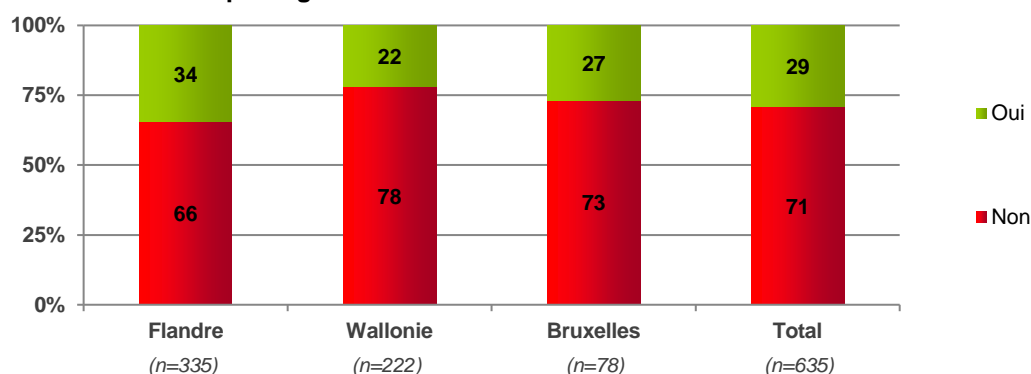
Base : répondants ayant rencontré au moins un problème (N=640 ; à l'exclusion de 27 « pas de réponse »)

2.4.7 Modification du plan tarifaire par l'opérateur

Tous les répondants ayant rencontré au moins un problème avec leur opérateur au cours de l'année écoulée ont également été interrogés pour savoir si leur opérateur avait modifié leur plan tarifaire au cours de l'année écoulée de sa propre initiative : 29% ont répondu positivement et 71% négativement.

En Flandre, un nombre significativement plus élevé de répondants ont indiqué que leur plan tarifaire avait été modifié à l'initiative de l'opérateur (34%) par rapport aux répondants de Wallonie (22%).

Figure 59 : Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois ? – par région



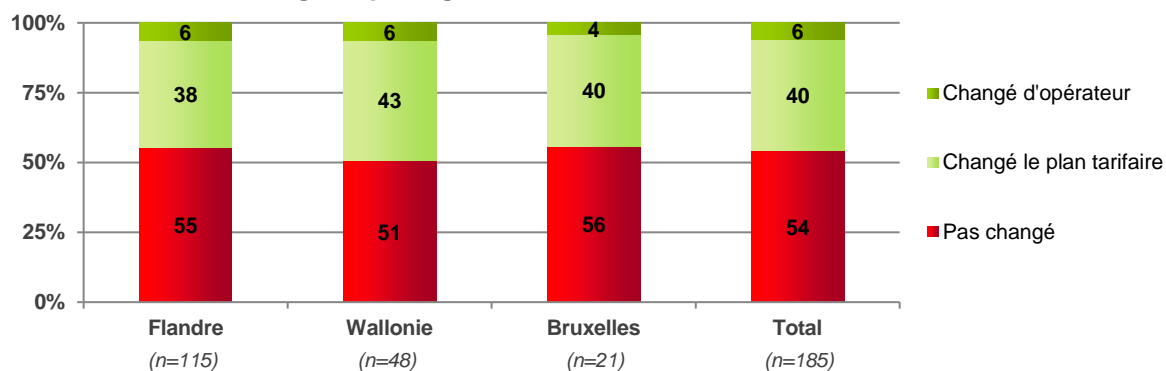
Base : répondants ayant rencontré au moins un problème (N=640 ; à l'exclusion de 5 « pas de réponse »)

Il n'y a pas de différence selon l'âge ou le revenu, ni avec les éditions 2018 à 2020.

Un peu plus de la moitié des répondants dont le plan tarifaire a été modifié à l'initiative de l'opérateur au cours de l'année écoulée sont restés chez le même opérateur (54%), quatre sur dix sont restés chez le même opérateur mais ont changé de plan tarifaire, et seulement 6% ont déclaré avoir changé d'opérateur à la suite du changement de tarif.

Le fait de changer ou non d'opérateur à la suite d'une modification du plan tarifaire n'est pas influencé par la région dans laquelle l'on est domicilié. La taille des sous-groupes ne permet pas de déterminer de différences significatives par âge ou par revenu.

Figure 60 : Si votre opérateur a changé votre plan tarifaire de sa propre initiative, comment avez-vous réagi ? – par région



Base : répondants pour lesquels l'opérateur a changé lui-même le plan tarifaire (N=185)

2.4.8 Conclusion en cas de problèmes et comportement suite à ces problèmes

- Au cours de l'année écoulée, quatre répondants sur dix (40%) ont rencontré au moins un problème avec leur opérateur. Cette proportion est significativement supérieure à l'édition de 2020 (35%) et retrouve ainsi le niveau des éditions 2018 (45%) et 2019 (39%).
- Les services occasionnant le plus souvent des problèmes sont l'Internet à domicile (fixe ou Wi-Fi) et la télévision.
- Le problème le plus souvent mentionné concerne la qualité du service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture), suivi par un service non actif / une interruption ou un temps de réparation de longue durée.
- Huit répondants sur dix confrontés à un problème ont contacté leur opérateur à ce sujet. Pour huit sur dix d'entre eux (82%), le problème a été résolu, parfois seulement après plusieurs contacts et/ou après intervention du service de médiation des télécommunications.
- La moitié des répondants subissant une coupure dans la réception ou dans l'utilisation d'un service de télécommunication ignoraient pouvoir demander, en compensation, une indemnisation à leur opérateur.
- Trois répondants sur dix indiquent que leur opérateur avait modifié le plan tarifaire au cours de l'année écoulée de sa propre initiative. La moitié des répondants dans ce cas n'ont néanmoins rien fait, quatre sur dix ont changé de plan tarifaire et 6% ont changé d'opérateur à la suite de ce changement de plan tarifaire.

2.5 Comparaison

Dans la quatrième partie de l'enquête, nous vérifions dans quelle mesure les répondants peuvent facilement comparer les différents opérateurs, d'une part au niveau des services offerts, d'autre part au niveau des prix de ces services. Nous ferons également le point sur le comparateur tarifaire de l'IBPT. Ce programme est-il connu ? Comment est-il évalué ?

2.5.1 Comparaison des services & prix des opérateurs

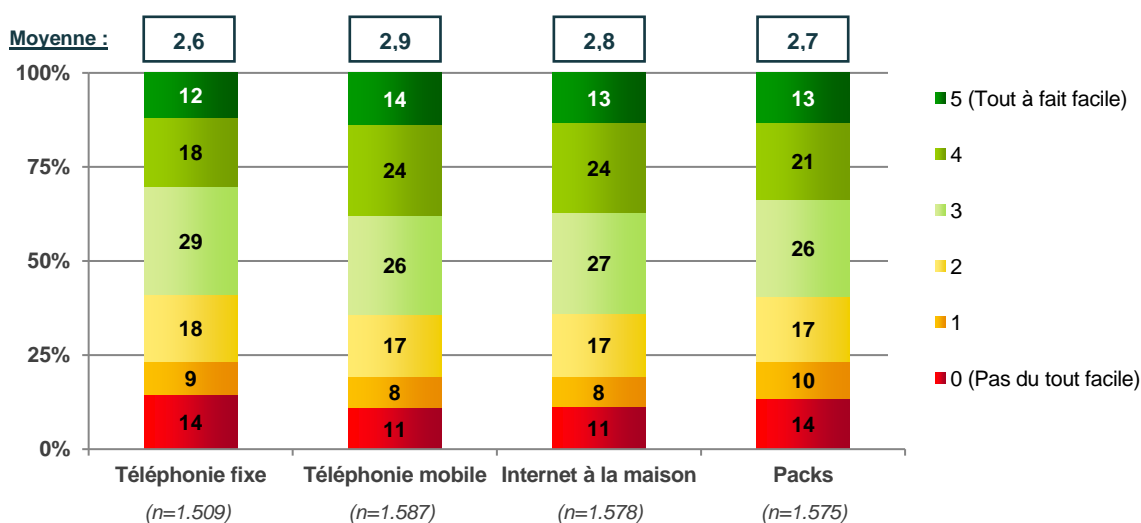
Afin d'obtenir un aperçu de la mesure dans laquelle les répondants estiment pouvoir aisément comparer entre les opérateurs d'une part les services proposés et d'autre part les prix demandés, nous leur avons demandé d'attribuer une note sur une échelle de 0 (« pas du tout facile ») à 5 (« tout à fait facile ») pour quatre services de télécommunication – la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'accès à l'Internet, et les offres groupées.

Dans l'ensemble, 30 à 40% des répondants trouvent qu'il est (très) facile (score : ≥ 4 op 5) d'effectuer une comparaison des services proposés d'une part, et des prix demandés d'autre part, par les différents opérateurs. 25 à 30% affirment, quant à eux, que cela est plus ou moins facile (score : 3 sur 5).

Il s'ensuit qu'environ quatre répondants sur dix ne trouvent pas facile (score : ≤ 2 sur 5) de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part entre opérateurs.

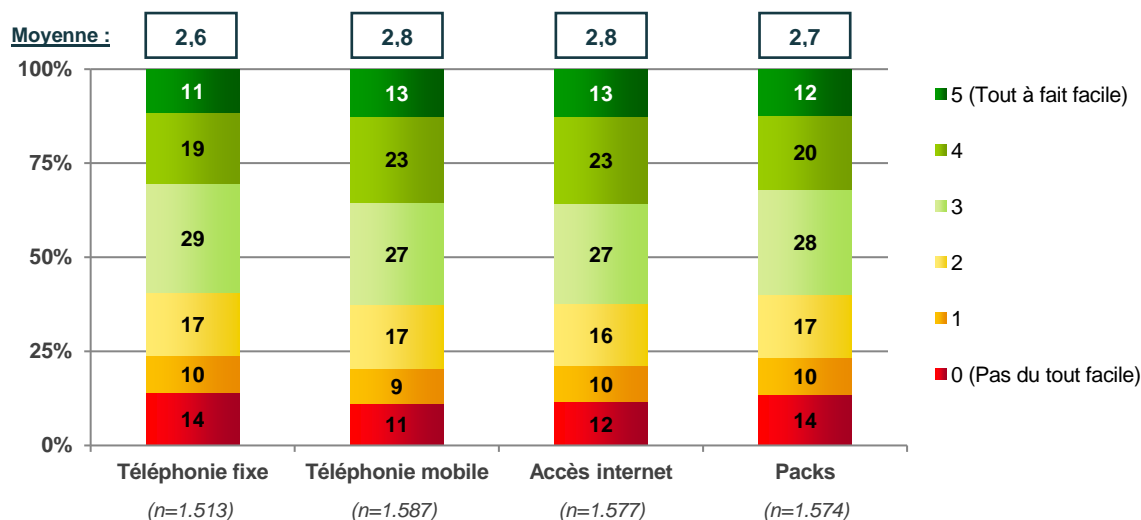
Les scores moyens vont de 2,6 à 2,9 sur 5 et confirment la bipartition des répondants en un groupe qui estime qu'il est plutôt facile de comparer et un groupe de la même taille qui estime que ce n'est pas très facile.

Figure 61 : En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?



Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion des « pas de réponse »)

Figure 62 : En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?



Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion des « pas de réponse »)

On constate à chaque fois deux différences selon les régions : en moyenne, les répondants flamands trouvent qu'il est plus facile de comparer les services offerts pour l'accès à l'Internet fixe à domicile entre les différents opérateurs que les répondants wallons (resp. 2,9 contre 2,7 sur 5) ; de même, les premiers trouvent en moyenne plus facile de comparer les prix des offres groupées entre les différents opérateurs (resp. 2,8 contre 2,6 sur 5).

Selon la catégorie d'âge et pour tous les services de télécommunications : plus le répondant est jeune, plus il compare aisément entre eux les services proposés d'une part, et les prix demandés d'autre part des différents opérateurs (allant de -0,117 à -0,192)¹¹.

Une corrélation avec le revenu peut également être établie pour tous les services de télécommunications – à l'exception de la téléphonie fixe – bien que moins fortement qu'avec l'âge. On constate que plus le revenu du répondant est faible, plus il lui semble facile de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part entre opérateurs (-0,074 et -0,107).

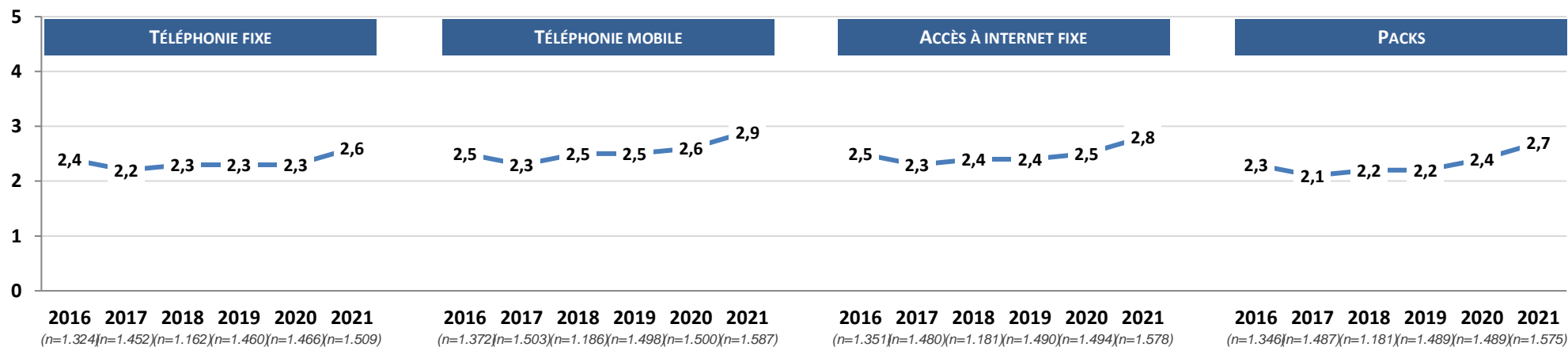
Les éditions 2012 à 2015 ayant utilisé une échelle différente (à savoir de 0 à 10), une comparaison n'est possible qu'à partir de l'édition 2016.

On constate pour tous les services (la téléphonie fixe et mobile, l'accès à l'Internet fixe et les offres groupées) un score moyen significativement supérieur dans la présente édition 2021 par rapport à toutes les éditions précédentes (à savoir 2016 à 2020). Il s'ensuit que les répondants de la présente édition estiment plus facile que les répondants des années précédentes de comparer entre eux les services proposés et les prix demandés par les différents opérateurs.

¹¹ Mesure d'association utilisée : Rho de Spearman (interprétation : <0,300 = rapport faible ; 0,300 - 0,600 = rapport moyen ; >0,600 = rapport important).

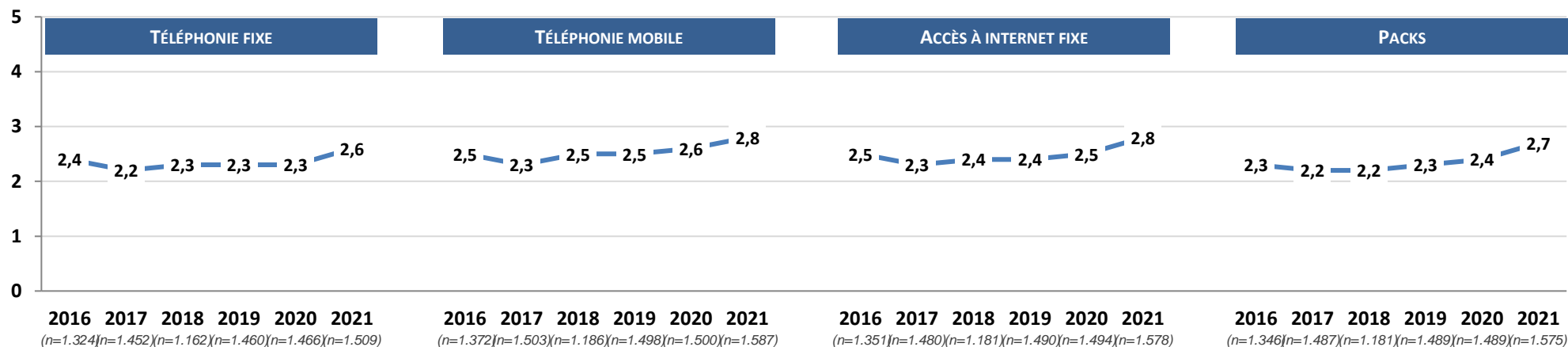
Résultats de l'enquête

Figure 63 : En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? – par édition



Base : tous les répondants

Figure 64 : En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? – par édition

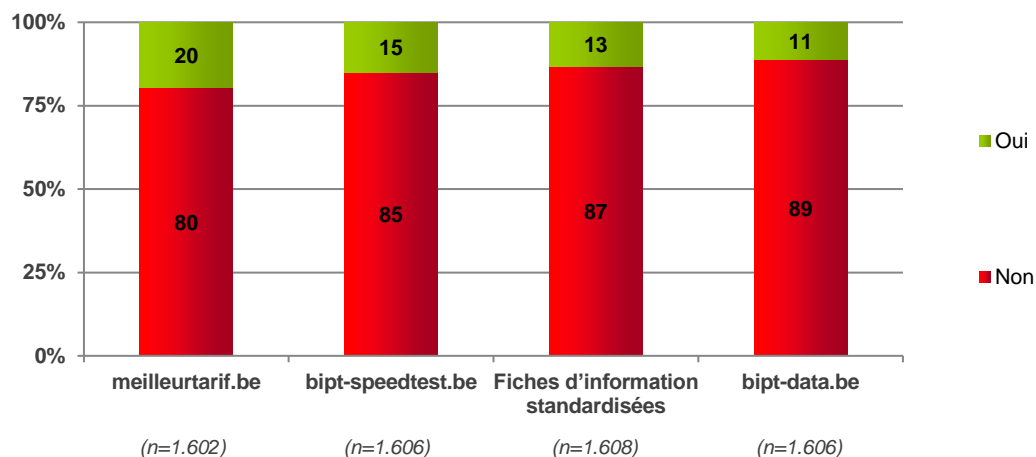


Base : tous les répondants

2.5.2 Connaissance et utilisation des services de comparaison

L'IBPT a développé un certain nombre de services/outils permettant de comparer l'offre des différents opérateurs. Sur les quatre services présentés, le comparateur de prix de l'IBPT (meilleurtarif.be) est le plus connu, par 20% de l'ensemble des répondants. Ensuite, 11 à 15% des répondants indiquent également connaître les services suivants : l'application speedtest de l'IBPT qui mesure la couverture 4G (bipt-speedtest.be), les fiches d'information standardisées qui permettent de comparer facilement les différents plans tarifaires, et enfin le portail de données de l'IBPT qui comprend différentes mesures de la couverture Internet fixe ou de la couverture réseau des réseaux mobiles sur le territoire, ainsi que des données sur la qualité du service (bipt-data.be).

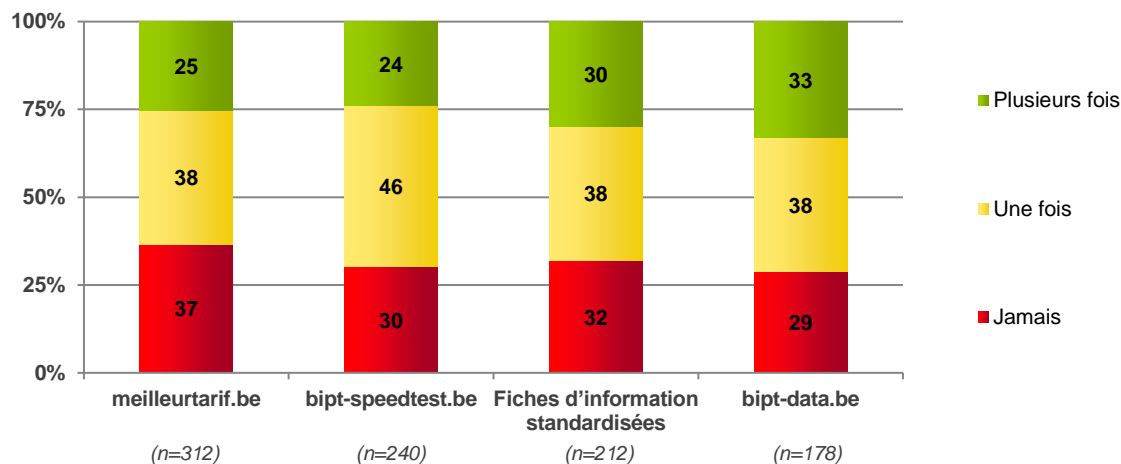
Figure 65 : Connaissiez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT ?



Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion des « pas de réponse »)

Parmi les répondants qui ont déclaré connaître le service en question, 30 à 40% ne l'ont encore jamais utilisé ; environ quatre sur dix l'ont déjà utilisé une fois et 25 à 35% déjà plusieurs fois.

Figure 66 : Si vous connaissez ce(s) service(s), à quelle fréquence avez-vous déjà consultés le(s) service(s) ?



Base : les répondants qui connaissent le service concerné (N=1.610 ; à l'exclusion des « pas de réponse »)

On constate une différence significative entre les régions : les fiches d'information standardisées sont mieux connues des répondants en Flandre que des répondants en Wallonie (resp. 15% contre 10%).

Selon l'âge, nous constatons que plus le répondant est jeune, plus il connaît : bipt-speedtest.be (-0,204), les fiches d'information standardisées (-0,194), bipt-data.be (-0,165) et meilleurtaarif.be (-0,081). La fréquence d'utilisation des différents services et outils ne diffère pas entre les différentes catégories d'âge.

Le revenu du répondant n'a aucune influence sur le fait qu'il connaisse ou non les quatre services/outils présentés, ni sur la fréquence d'utilisation des différents services/outils.

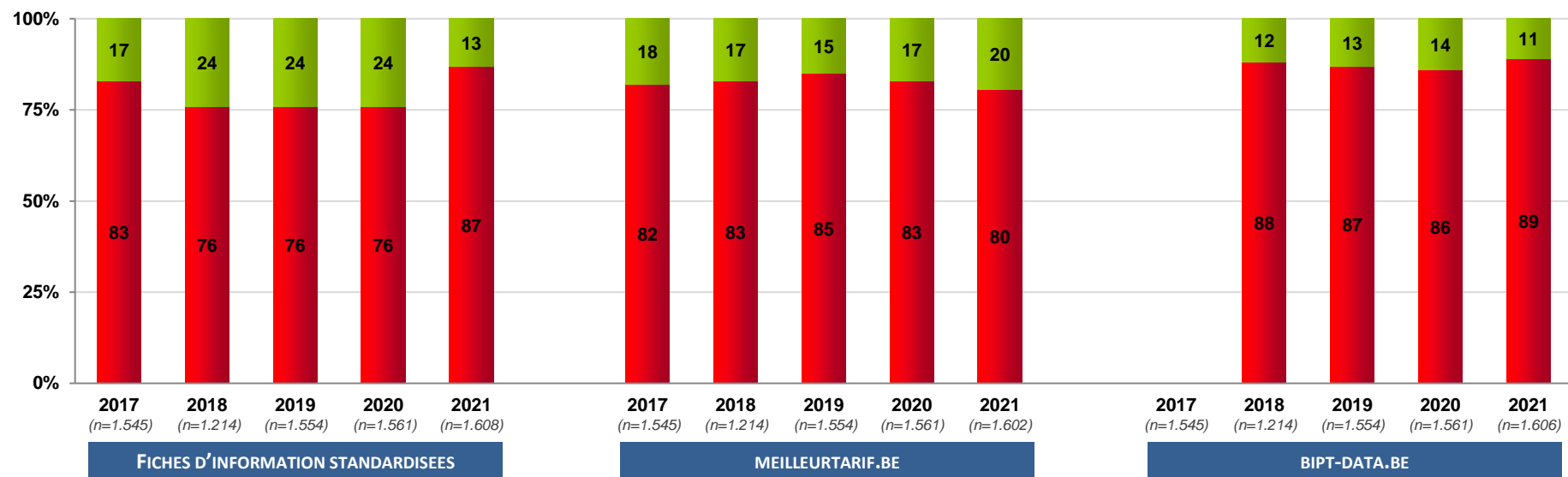
Résultats de l'enquête

Par rapport aux éditions précédentes, nettement moins de répondants ont indiqué connaître les fiches d'information standardisées qui permettent de comparer facilement les différents plans tarifaires (resp. 13% contre 17 à 24% en 2017-2020).

Le comparateur de prix de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) est significativement mieux connu (à savoir par 20% des répondants) que lors de l'édition 2019 (à savoir par 15% des répondants) ; aucune différence significative ne peut être observée avec les autres éditions.

Le portail de données de l'IBPT (www.bipt-data.be) – qui comprend diverses mesures de la couverture de l'Internet fixe ou de la couverture des réseaux mobiles sur le territoire, ainsi que des données sur la qualité du service – est moins bien connu que l'année dernière (par 11% des répondants contre 14% lors de l'édition 2020), mais comparable aux années antérieures (à savoir les éditions 2018 et 2019).

Figure 67 : Connaissiez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT ? – par édition



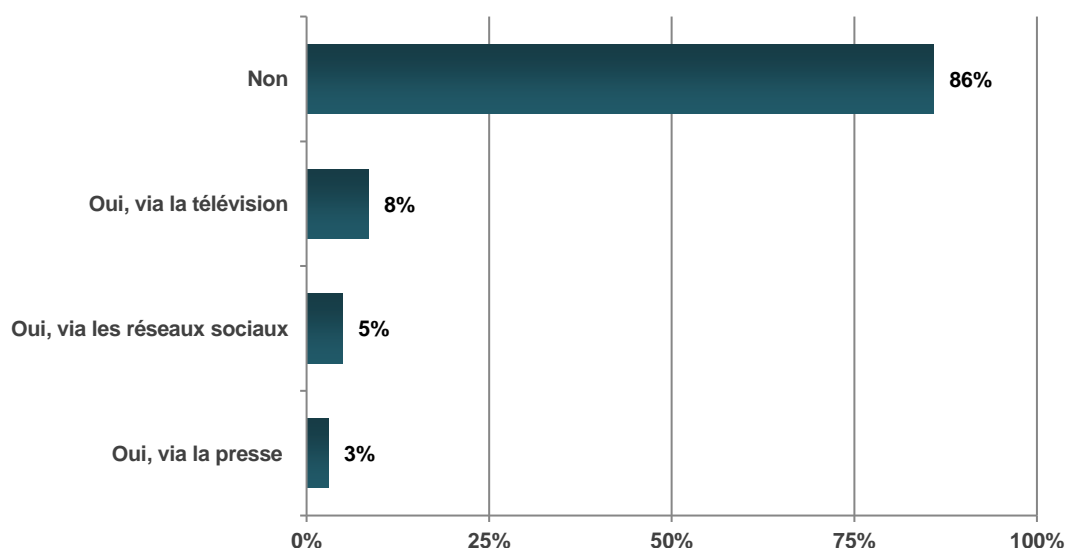
Base : tous les répondants

2.5.3 Comparateur de prix de l'IBPT

2.5.3.1 CAMPAGNE D'INFORMATION

Un répondant sur sept (14%) a remarqué la campagne d'information que l'IBPT a menée en 2020 ; 86% n'en avaient pas connaissance. Ceux qui ont remarqué la campagne l'ont fait principalement par le biais de la télévision (8% de l'ensemble des répondants), suivi des réseaux sociaux (5%) et enfin de la presse (3%).

Figure 68 : En 2020, l'IBPT a effectué une campagne de communication dans différents médias. En avez-vous eu connaissance ? (Plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 8 « pas de réponse »)

Par âge, on constate que plus le répondant est jeune, plus il a remarqué la campagne en 2020 : de manière générale, (-0,203), via la télévision (-0,258), ainsi que via les réseaux sociaux (-0,209).

Le revenu du répondant est également lié au fait que la campagne ait été remarquée ou non en 2020 : plus le revenu du répondant est faible, plus souvent il a remarqué la campagne : en général (-0,137), ainsi que par le biais des réseaux sociaux (-0,242).

La région du répondant n'a aucune influence sur le fait que la campagne d'information 2020 de l'IBPT soit remarquée ou non.

2.5.3.2 DERNIÈRE UTILISATION

Il a également été demandé à tous les répondants s'ils avaient déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (www.meilleurtarif.be), et si oui, s'ils l'avaient fait au cours des 12 derniers mois. Un répondant sur six indique avoir déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT ; 84% ne l'ont encore jamais utilisé.

Les répondants plus jeunes indiquent plus souvent avoir déjà utilisé le comparateur de prix que les répondants plus âgés (15-44 ans : 19%-21% ; 45-64 ans : 12%-16% ; ≥65 ans : 8%).

Il n'y a pas d'écarts significatifs selon les régions ou le revenu.

Tableau 23 : Avez-vous fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be ? – par région

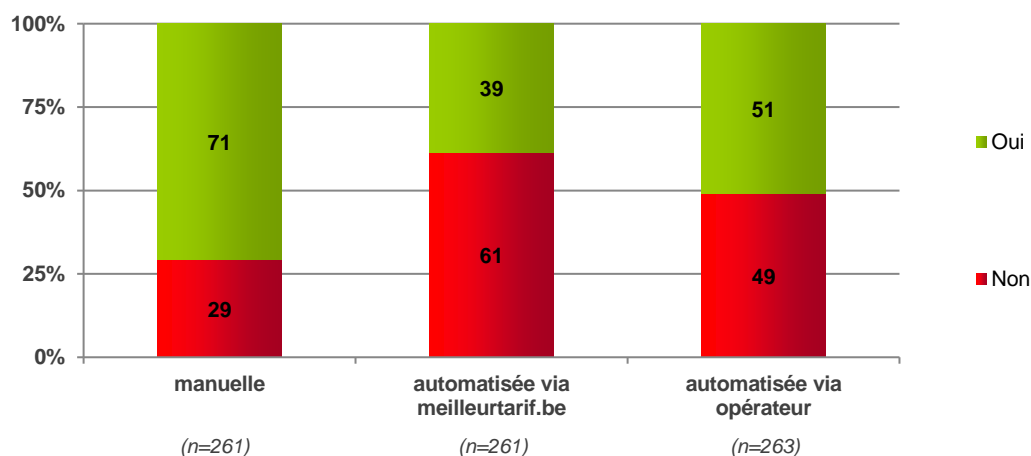
| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|-------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Au cours des 12 derniers mois | 53 | 5,8% | 21 | 4,1% | 9 | 5,1% | 83 | 5,1% |
| Il y a plus d'un an | 115 | 12,4% | 48 | 9,2% | 17 | 10,2% | 180 | 11,2% |
| Jamais utilisé | 757 | 81,8% | 446 | 86,7% | 144 | 84,7% | 1.347 | 83,7% |
| Total | 925 | 100,0% | 515 | 100,0% | 170 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Base : tous les répondants (N=1.610)

2.5.3.3 MODE D'EMPLOI

Ceux qui ont déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT(www.meilleurtarif.be) l'ont principalement fait manuellement, en saisissant eux-mêmes les données nécessaires (71%). Six répondants sur dix (63%) qui ont déjà utilisé le comparateur de prix l'ont fait de manière automatisée : 39% via la page d'accueil du site meilleurtarif.be, et 51% via le bouton automatisé de la page client du site web de l'opérateur.

Figure 69 : Lorsque vous avez utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, l'avez-vous fait :



Base : répondants ayant déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (N = 263 ; à l'exclusion de « pas de réponse »)

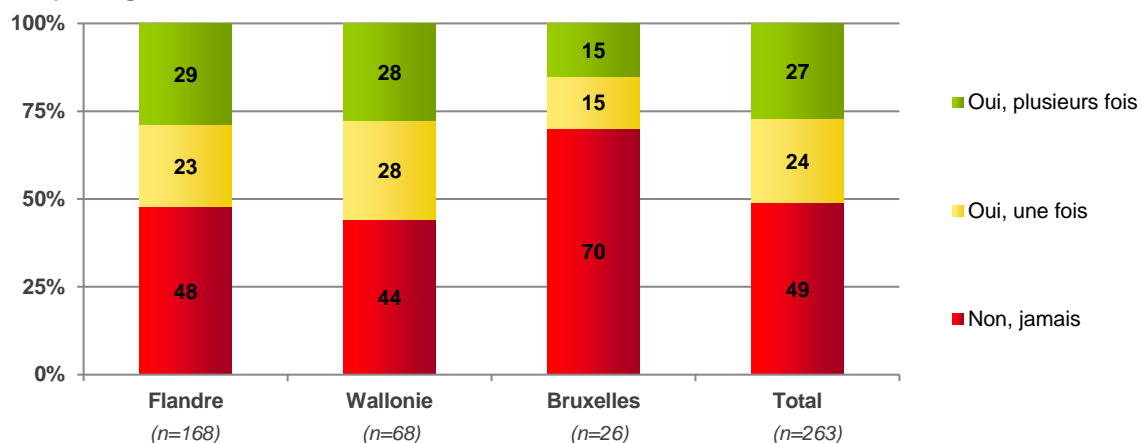
L'âge et le revenu du répondant semblent être liés à l'utilisation du bouton automatisé de la page client de l'opérateur : plus l'âge et le revenu sont élevés, plus les personnes indiquent avoir déjà utilisé ce bouton (resp. 0,363 et 0,297).

Aucune différence significative par région n'a été constatée.

Parmi tous les répondants qui ont déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT, la moitié (51%) l'ont fait via le bouton automatisé de la page client de l'opérateur : 27% déjà plusieurs fois et 24% une seule fois.

La taille des sous-groupes ne permet pas de déterminer de différences significatives par région, âge ou revenu.

Figure 70 : Avez-vous déjà utilisé le bouton automatisé vers le comparateur tarifaire www.meilleurtarif.be disponible dans votre espace client, sur le site web de votre opérateur ? – par région



Base : répondants ayant déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (N = 263)

Parmi les répondants qui ont déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT, mais pas via le bouton automatisé de la page client du site web de l'opérateur (à savoir 129 répondants), six sur dix (58%) ne savent pas que cette fonction existe ; un quart (25%) ne s'y intéressent pas, 13% n'ont pas trouvé le bouton, et pour 4%, le bouton n'a pas fonctionné en raison d'un problème technique.

Parmi les répondants qui avaient déjà utilisé ce bouton (soit 134 répondants), 52% ont ensuite changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur ; 48% ont conservé leur plan tarifaire actuel.

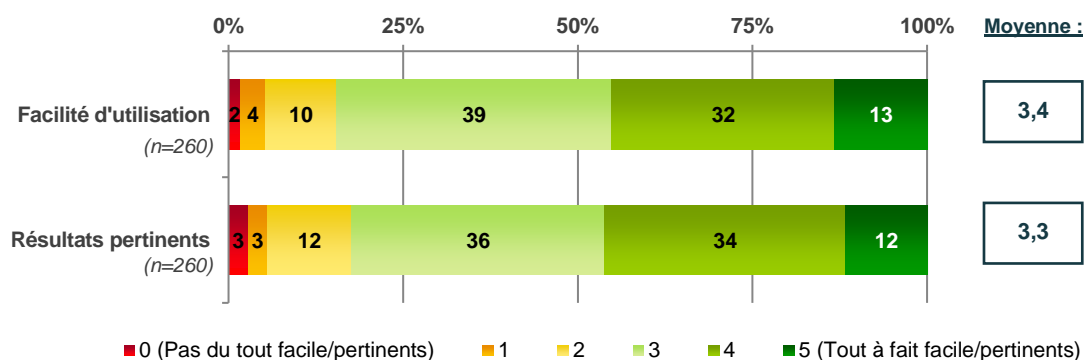
2.5.3.4 ÉVALUATION DE LA FACILITÉ D'UTILISATION & PERTINENCE

Nous avons demandé aux répondants ayant déjà fait usage du comparateur de prix de l'IBPT d'évaluer leur expérience d'utilisateur en fonction de deux aspects : la facilité d'utilisation et la pertinence des résultats.

En général, les utilisateurs du comparateur de prix semblent avoir un avis plutôt positif par rapport à la facilité d'utilisation et à la pertinence des résultats. Concernant la facilité d'utilisation, on observe que 45% des répondants ayant déjà fait usage du comparateur de prix attribuent un score 4 sur 5 ou même 5 sur 5, ce qui indique qu'ils évaluent que l'utilisation du comparateur de prix est plutôt facile à très facile, tandis que 15% déclarent que le comparateur n'est pas facile à utiliser.

On constate le même ratio concernant la pertinence des résultats : 46% trouvent les résultats pertinents (score : ≥ 4 sur 5) et 36% les trouvent assez pertinents (score : 3 sur 5) ; 18% estiment que les résultats ne sont pas vraiment ou pas du tout pertinents (score : ≤ 2 sur 5).

Figure 71 : Diriez-vous du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be : est facile à utiliser / donne des résultats pertinents ?



Base : répondants ayant déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (N = 263 ; à l'exclusion de 3 « pas de réponse »)

L'évaluation du comparateur de prix de l'IBPT ne diffère pas entre les régions, ni entre les différentes catégories d'âge et groupes de revenu.

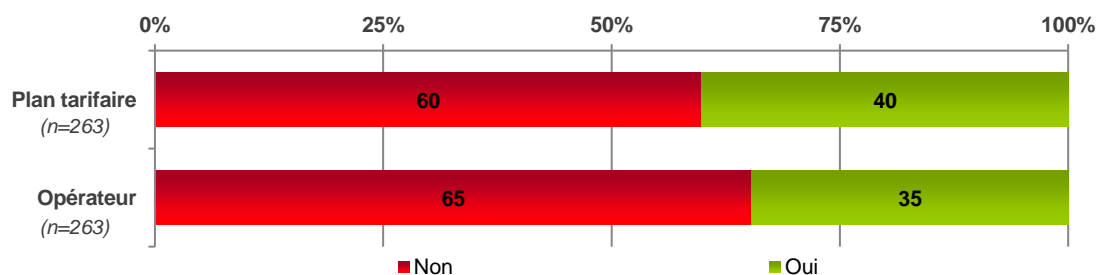
2.5.3.5 COMPORTEMENT APRÈS UTILISATION : CHANGEMENT DE PLAN TARIFAIRE ET/OU D'OPÉRATEUR

Parmi les répondants qui avaient déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT, quatre sur dix (40%) indiquent que son utilisation les a amenés à changer de plan tarifaire ; deux tiers (35%) ont changé d'opérateur après avoir utilisé le comparateur de prix.

En Flandre et en Wallonie, un nombre significativement plus élevé de répondants indiquent avoir changé d'opérateur après avoir utilisé le comparateur de prix par rapport à Bruxelles (resp. 34% et 45% contre 13%) ; toutefois, seule la différence avec la Wallonie est significative.

Selon l'âge et le revenu, nous constatons à nouveau une corrélation significative en ce qui concerne le changement de plan tarifaire : plus le répondant est jeune, et plus son revenu est faible, plus il indique avoir changé de plan tarifaire après avoir utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (resp. -0,400 et -0,276).

Figure 72 : L'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, vous a-t-il fait changer : de plan tarifaire / d'opérateur ?



Base : répondants ayant déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (N = 263)

Le fait de changer ou non de plan tarifaire et/ou d'opérateur fluctue beaucoup d'une année à l'autre. L'édition actuelle de 2021 présente à nouveau une proportion plus élevée de répondants qui indiquent avoir changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur. Cette proportion plus importante s'explique probablement (en partie) par la mise à jour du comparateur de prix de l'IBPT en avril 2020 : une automatisation a été développée afin que l'outil en ligne donne automatiquement des résultats basés sur le profil de consommation réel de l'utilisateur.

Tableau 19 : L'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, vous a-t-il fait changer : de plan tarifaire / d'opérateur ? – par édition

| | A | B | C | D | E | F | G | H |
|----------------|----------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Plan tarifaire | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Oui | 35,7% ^{BEG} | 9,9% ^{ACDEFGH} | 35,2% ^{BEG} | 34,8% ^{BEG} | 22,4% ^{ABCDHF} | 36,6% ^{BEG} | 20,3% ^{ABCDHF} | 40,1% ^{BEG} |
| Non | 64,3% ^{BEG} | 90,1% ^{ACDEFGH} | 64,8% ^{BEG} | 65,2% ^{BEG} | 77,6% ^{ABCDHF} | 63,4% ^{BEG} | 79,7% ^{ABCDHF} | 59,9% ^{BEG} |
| Total (N) | 72 | 70 | 91 | 176 | 233 | 288 | 315 | 260 |
| Opérateur | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| Oui | 19,7% ^{BFH} | 7,6% ^{ACDEFGH} | 26,3% ^B | 26,0% ^{BF} | 24,3% ^{BFH} | 35,3% ^{ABDEG} | 19,4% ^{BFH} | 34,6% ^{ABEG} |
| Non | 80,3% ^{BFH} | 92,4% ^{ACDEFGH} | 73,7% ^B | 74,0% ^{BF} | 75,7% ^{BFH} | 64,7% ^{ABDEG} | 80,6% ^{BFH} | 65,4% ^{ABEG} |
| Total (N) | 68 | 70 | 91 | 176 | 234 | 283 | 317 | 260 |

Base : répondants ayant déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT

Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F,G} Par exemple : pourcentage^{A,D} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (voir l'édition 2014) et sous-groupe D (à savoir l'édition 2017).

2.5.4 Conclusion de la comparaison des opérateurs

2.5.4.1 CONCERNANT LA COMPARAISON DES PRIX DEMANDÉS ET DES SERVICES PROPOSÉS

- Il semble plutôt difficile d'effectuer une comparaison des services proposés et des prix demandés par les opérateurs. Les notes moyennes les plus élevées concernent la téléphonie mobile et l'accès à l'Internet : 2,8 à 2,9 sur 5, tant pour les services offerts que pour les prix demandés. La téléphonie fixe et les offres groupées obtiennent une note moyenne de 2,6 à 2,7 sur 5.

2.5.4.2 CONCERNANT LES SERVICES / OUTILS DE L'IBPT

- Parmi les quatre services / outils que l'IBPT a développés, le comparateur de prix (www.meilleurtarif.be) est le plus connu (20%). Les autres services / outils de l'IBPT (à savoir les fiches d'information standardisées, le portail de données, l'application speedtest) sont connus par 11% à 15% des répondants.
- Le comparateur de prix de l'IBPT est également en tête de liste en termes d'utilisation : 14% de tous les répondants l'ont utilisé au moins déjà une fois. L'application speedtest et les fiches d'information standardisées ont été utilisées une fois par un répondant sur dix, et le portail de données par 7%.
- La campagne d'information menée dans les médias en 2020 a été remarquée par un répondant sur sept (14%).

2.5.4.3 CONCERNANT LE COMPAREUR DE PRIX DE L'IBPT, WWW.MEILLEURTARIF.BE

- 32% des répondants ayant utilisé le comparateur de prix de l'IBPT l'ont fait dans les 12 derniers mois. Il s'agit de la version actualisée du comparateur de prix qui est en ligne depuis avril 2020 ;
- 71% des répondants qui ont utilisé le comparateur de prix de l'IBPT l'ont déjà fait manuellement ; 39% l'ont déjà fait de manière automatisée via www.meilleurtarif.be et 51% l'ont déjà fait de manière automatisée via le site web de leur opérateur ;
- 45% des répondants ayant utilisé le comparateur de prix de l'IBPT estiment que son utilisation est (très) facile (score : ≥ 4 sur 5) ;
- 46% des répondants ayant utilisé le comparateur de prix de l'IBPT, estiment que les résultats sont (très) pertinents (score : ≥ 4 sur 5) ;
- 40% des répondants ayant utilisé le comparateur de prix de l'IBPT ont changé de plan tarifaire suite à la consultation des résultats ;
- 35% des répondants ayant utilisé le comparateur de prix de l'IBPT ont changé d'opérateur après consultation des résultats.

2.6 Changement d'opérateur & transparence

Cette partie traite du changement d'opérateur. Pour les services de télécommunications fixes d'une part (à savoir les offres groupées, la téléphonie fixe, et l'accès à l'Internet) et la téléphonie mobile d'autre part, nous avons, entre autres, examiné pour quelles raisons on change ou non d'opérateur, si un changement éventuel s'est facilement déroulé, et dans quelle mesure le changement d'opérateur est jugé comme étant facile par le répondant.

Nous vérifions ensuite s'il existe des écarts significatifs entre les régions, les différentes catégories d'âge et les différents groupes de revenu.

Dans la mesure du possible, nous vérifions également si les résultats de l'édition 2021 actuelle s'écartent des résultats des éditions précédentes (à savoir de 2012 à 2020).

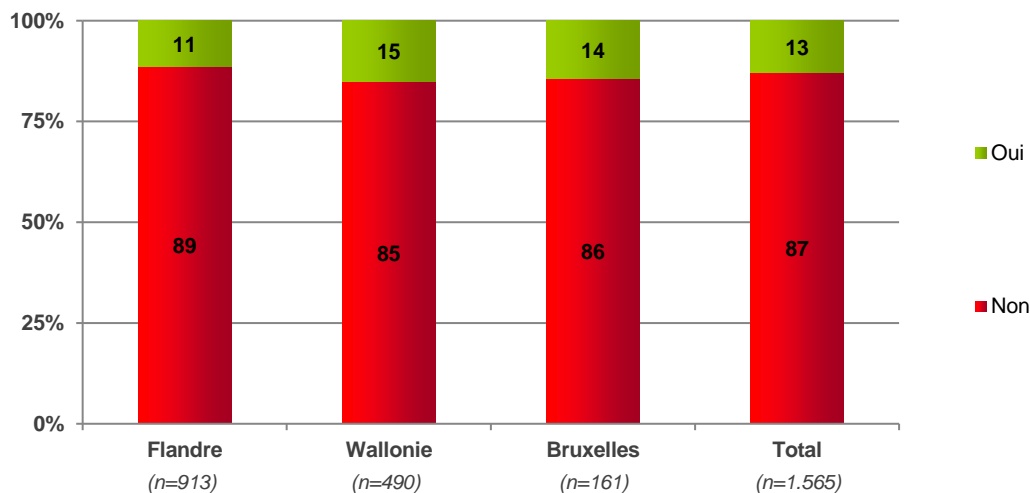
2.6.1 Services fixes

2.6.1.1 CHANGEMENT AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Parmi les répondants qui utilisent actuellement un service de télécommunication fixe (à savoir une offre groupée, la téléphonie fixe et/ou l'accès à l'Internet fixe à domicile), 13% ont changé d'opérateur au cours de l'année écoulée.

On n'observe pas de différence significative entre les régions.

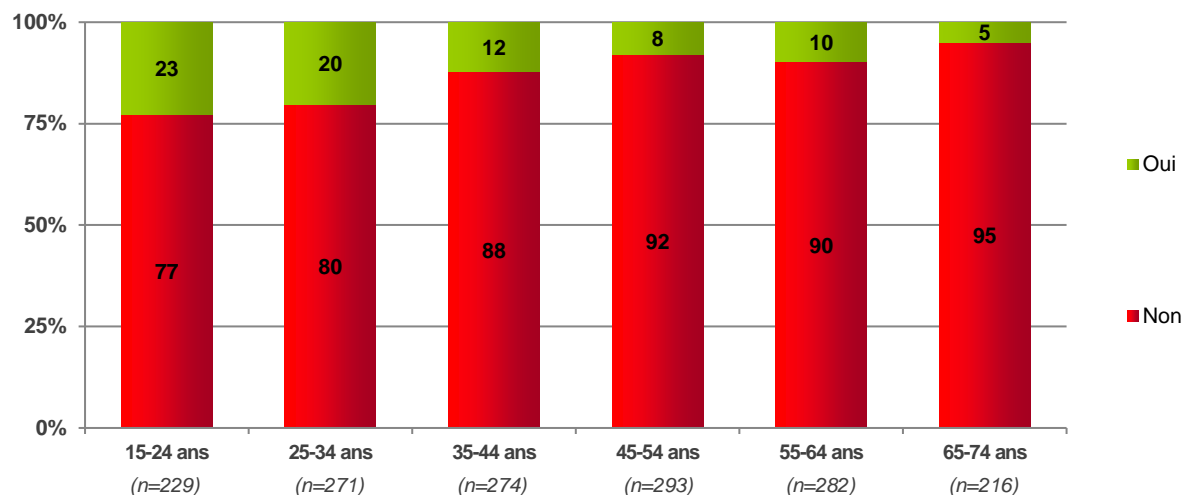
Figure 73 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes ces 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par région



Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé (N=1.585 ; à l'exclusion de 20 « pas de réponse »)

Plus le répondant est jeune, plus souvent il indique avoir changé de prestataire de services fixes au cours de l'année écoulée (-0,314). C'est en particulier le cas pour les 15-34 ans, où on observe un pourcentage plus élevé de changement au cours des 12 derniers mois que dans les autres catégories d'âge plus élevées.

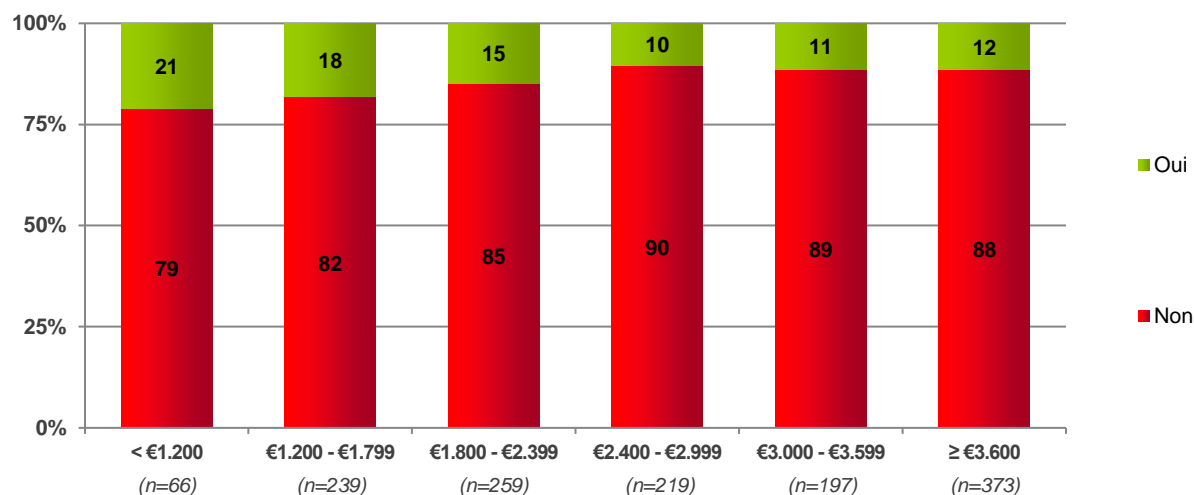
Figure 74 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes ces 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par catégorie d'âge



Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé (N=1.585 ; à l'exclusion de 20 « pas de réponse »)

On constate également une corrélation – plus faible qu'avec l'âge – avec le revenu du répondant : plus le revenu du répondant est faible, plus il indique avoir changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée (-0.159).

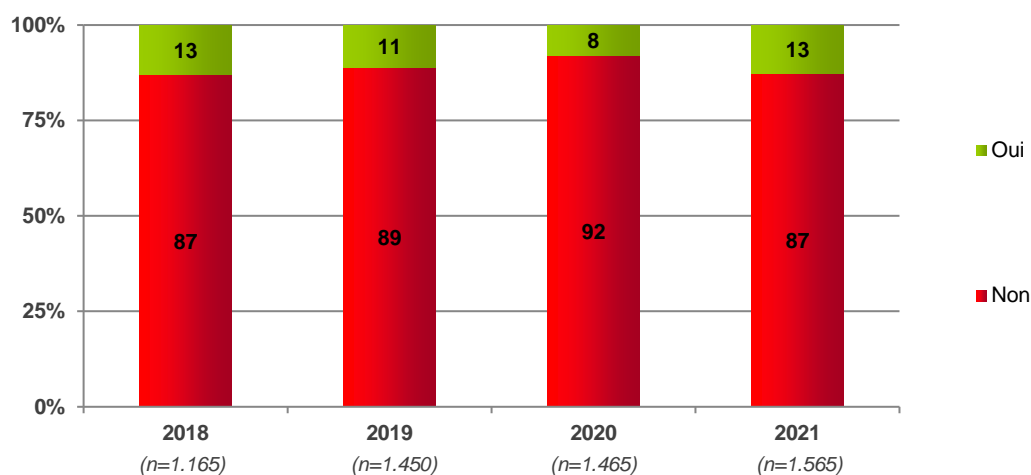
Figure 75 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes ces 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par groupe de revenu



Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé (N=1.585 ; à l'exclusion de 20 « pas de réponse »)

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2020 est possible. Après une baisse significative de la proportion de répondants ayant indiqué avoir changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée (8%) lors de l'édition 2020 par rapport aux deux éditions précédentes (soit 11%-13% lors des éditions 2018 et 2019), lors de la présente édition 2021, la proportion remonte à nouveau au niveau des deux éditions précitées (soit 13%).

Figure 76 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes ces 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par édition

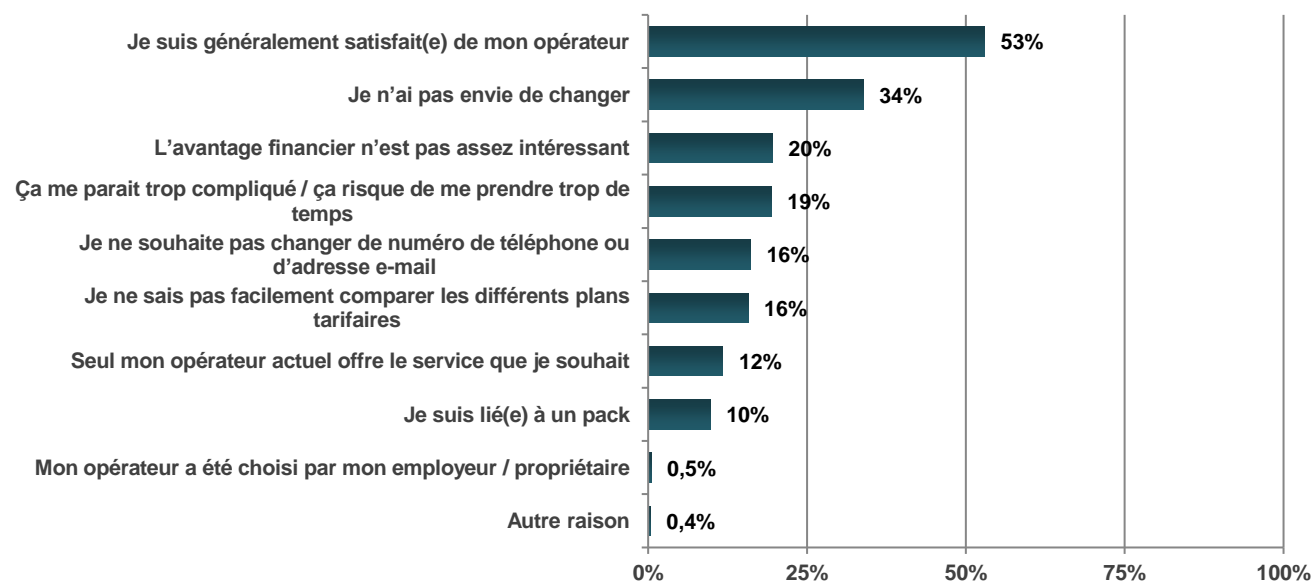


Base : les répondants qui utilisent des services fixes à titre privé

2.6.1.2 RAISON(S) POUR NE PAS CHANGER

La raison la plus souvent mentionnée pour ne pas changer de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée est la satisfaction globale par rapport à l'opérateur actuel (53%). Les autres raisons sont les suivantes : vous n'avez pas envie de changer (34%), l'avantage financier est trop faible (20%), le changement semble trop compliqué / pourrait prendre beaucoup de temps (19%), vous ne voulez pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse électronique (16%), il n'est pas facile de comparer les différents plans tarifaires (16%), seul l'opérateur actuel offre le service souhaité (12%), et vous êtes lié à une offre groupée (10%).

Figure 77 : Si vous n'avez pas changé de fournisseur ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ?
 (Plusieurs réponses possibles)



Base : répondants n'ayant pas changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée (N = 1.364 ; à l'exclusion de 31 « pas de réponse »)

On constate deux différences significatives par région : en Flandre, 56% des répondants indiquent qu'ils sont généralement satisfaits de leur opérateur actuel, alors qu'en Wallonie, ce chiffre est de 47% ; en Flandre, 18% des répondants n'ont pas changé d'opérateur parce qu'ils voulaient conserver leur numéro de téléphone ou leur adresse électronique (entre autres raisons), alors que seulement 9% des répondants de la Région de Bruxelles-Capitale indiquent cette raison pour ne pas avoir changé d'opérateur.

Plus le répondant est âgé, plus il est fréquent qu'il ne change pas d'opérateur parce que :

- Il n'est pas facile de comparer les différents plans tarifaires (0,254) ; cette raison est principalement citée par les 45-74 ans.
- Les personnes ne veulent pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse électronique (0,200) ; cette raison n'est pratiquement jamais mentionnée par les 25-44 ans.

En revanche, plus le répondant est jeune, notamment parmi les 25-44 ans, plus souvent il indique que l'avantage financier est trop faible pour le faire changer d'opérateur (-0,085).

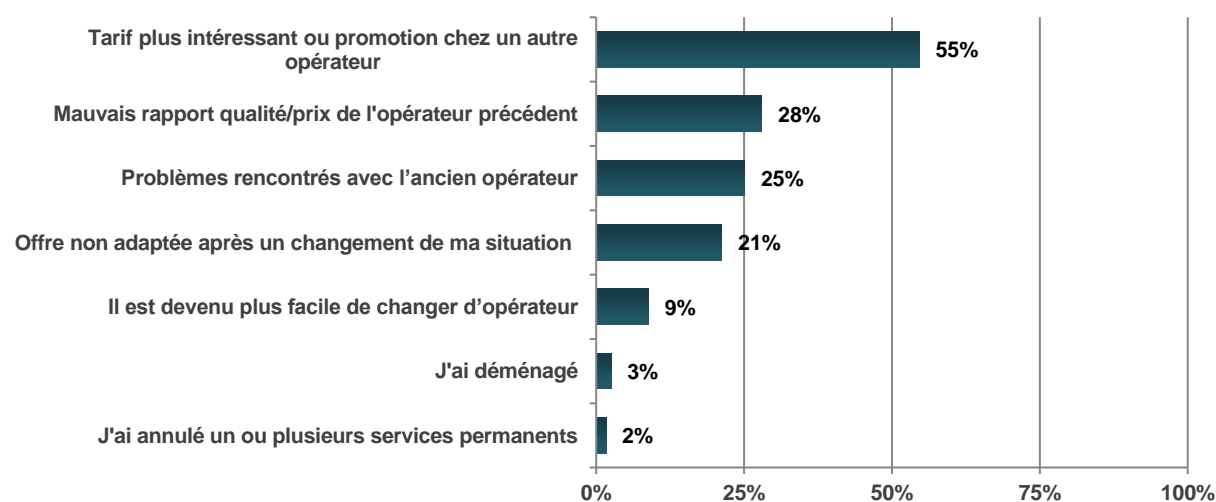
Une seule corrélation significative selon le revenu peut être établie : plus le revenu du répondant est élevé, plus les personnes déclarent ne pas avoir changé d'opérateur au cours de l'année écoulée parce qu'elles sont liées à une offre groupée (0,169).

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2020 est possible. Par rapport à l'édition précédente de 2020, une seule différence peut être notée : à l'époque, 13% n'avaient pas changé d'opérateur de services fixes parce qu'ils étaient liés à une offre groupée, alors que dans l'édition actuelle de 2021, ce chiffre est tombé à 10%. Les autres différences significatives concernent toutes l'édition 2018 : l'avantage financier est trop réduit (resp. 20% contre 15%), les différents plans tarifaires ne sont pas faciles à comparer (resp. 16% contre 21%) et seul l'opérateur actuel offre le service souhaité (resp. 12% contre 9%).

2.6.1.3 RAISON(S) POUR CHANGER

Un peu plus de la moitié des répondants (55%) ayant changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée indiquent comme raison un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur. Ensuite, près de trois répondants sur dix (28%) évoquent le mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent, 25% des problèmes avec l'opérateur précédent et 21% l'inadaptation de l'offre suite à un changement de leur situation. Enfin, un répondant sur dix (9%) a également changé d'opérateur de téléphonie fixe au cours de l'année écoulée parce que c'était devenu plus facile.

Figure 78 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes durant l'année écoulée, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (Plusieurs réponses possibles)



Base : répondants ayant changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée (N = 200 ; à l'exclusion de 3 « pas de réponse »)

La région où le répondant est domicilié n'influence pas la ou les raisons de changement d'opérateur de services fixes. Aucune corrélation ne peut être trouvée non plus avec l'âge ou le revenu du répondant.

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2020 est possible. Dans les trois éditions précédentes, on a constaté chaque année une augmentation significative de la proportion de répondants qui avaient changé en raison d'un tarif ou d'une promotion plus intéressante (53% - 59% - 69%) ; dans la présente édition 2021, la proportion diminue à nouveau (de manière significative par rapport à l'édition 2020) pour atteindre 55%. En revanche, dans l'édition actuelle, on constate une augmentation significative (par rapport aux éditions 2018 et 2019) de la proportion de répondants qui ont changé en raison d'une offre inadaptée après un changement de leur situation (par exemple après un déménagement) : de 13% en 2018 et 2019, à 21% dans la présente édition 2021.

L'augmentation significative du motif « offre non adaptée à la suite d'un changement de ma situation » est peut-être liée au contexte spécifique dans lequel l'édition 2021 actuelle a été réalisée, à savoir la pandémie de coronavirus (depuis mars 2020). L'obligation de télétravail et l'enseignement à distance, ainsi que le fait que les contacts sociaux se font – beaucoup plus qu'auparavant – par le biais des télécommunications, peuvent avoir amené le répondant à être moins sensible aux tarifs des services fixes, et à accorder plutôt de l'importance ou une plus grande importance à la qualité du réseau.

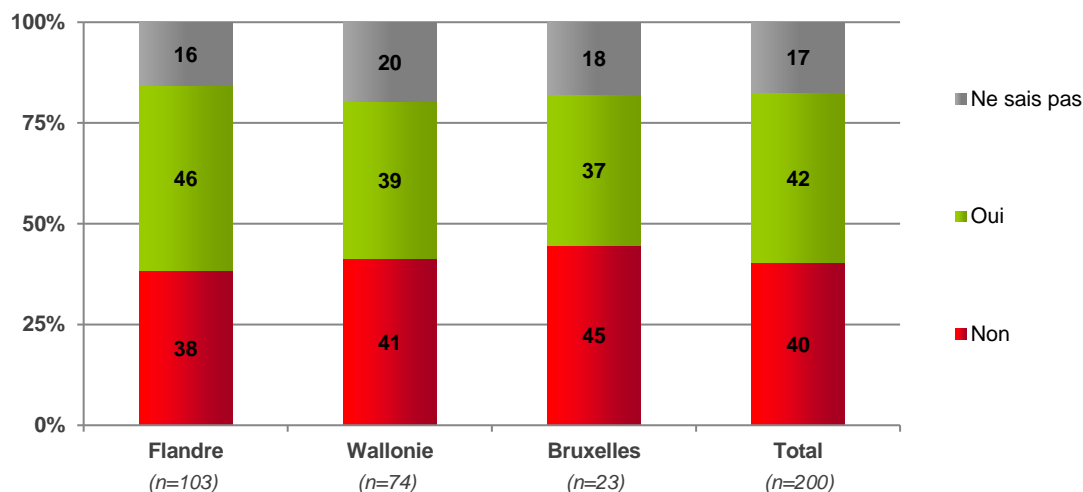
2.6.1.4 UTILISATION DE LA PROCÉDURE « EASY SWITCH »

En juillet 2017, le gouvernement a lancé la procédure « Easy Switch » en coopération avec Test-Achats et le régulateur des télécommunications IBPT. Grâce à cette procédure, le nouvel opérateur s'occupe du transfert du début à la fin, sans que le consommateur n'ait à faire quoi que ce soit lui-même.

Parmi les répondants qui ont changé d'opérateur de services fixes au cours de l'année écoulée, quatre sur dix (42%) ont utilisé la procédure « Easy Switch » ; autant (40%) ne l'ont pas utilisée et 17% ne savent pas.

Dans les trois régions, les personnes interrogées ont utilisé la procédure « Easy Switch » dans la même mesure au cours de l'année écoulée lorsqu'elles ont changé de fournisseur de services fixes.

Figure 79 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région



Base : répondants ayant changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée

La taille des sous-groupes ne permet pas de déterminer de différences significatives par âge ou par revenu.

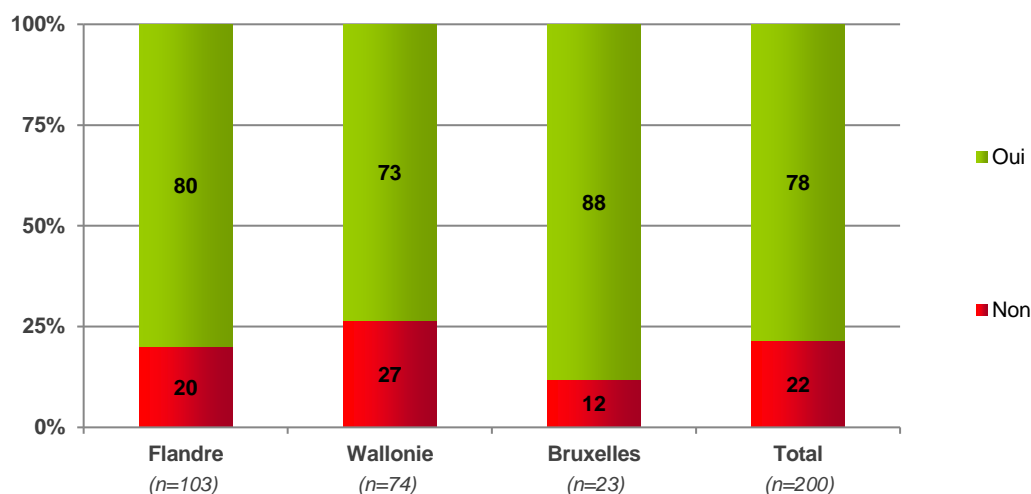
Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2020 est possible. On n'observe pas de différence dans la proportion de répondants qui ont utilisé la procédure « Easy Switch » (entre 40% et 50%).

2.6.1.5 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Il a été demandé à ceux qui ont changé de fournisseur de services fixes (offre groupée, téléphonie fixe et/ou accès à l'Internet fixe à domicile) si le changement s'est bien passé : 78% des répondants ont répondu par l'affirmative ; tandis que pour 22%, cela n'a pas été facile.

Dans les trois régions, les répondants estiment en une même mesure que le changement d'opérateur a été effectué facilement. Aucune corrélation ne peut être établie non plus avec l'âge ou le revenu du répondant.

Figure 80 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région



Base : répondants ayant changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2020 est possible. Il n'y a aucune différence entre la présente édition de 2021 et les deux éditions précédentes de 2019 et 2020. Toutefois, la présente édition 2021 est sensiblement différente de l'édition précédente (à savoir 2018) : à l'époque, 87% avaient déclaré que le changement s'était bien déroulé, contre 78% aujourd'hui.

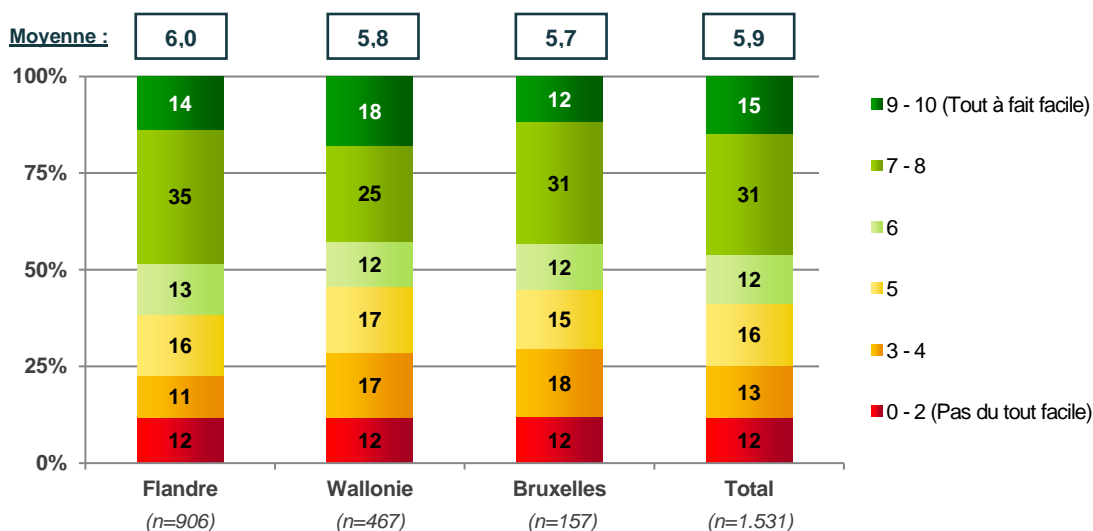
Pour les 43 répondants pour lesquels le changement d'opérateur ne s'est pas déroulé sans heurts, les trois raisons les plus fréquemment citées sont : un retard dans la fourniture du service (16 répondants), une information incomplète sur les possibilités techniques du changement (15 répondants), et une double facturation (14 répondants). En outre, 7 à 8 répondants ont cité comme autres raisons : la clôture trop rapide du service précédent, le non-respect par le technicien de la date fixée et des coûts plus élevés que ceux annoncés.

2.6.1.6 CHANGER FACILEMENT DE FOURNISSEUR DE SERVICES FIXES

Enfin, nous avons demandé aux répondants utilisant des services fixes à titre privé (à savoir offre groupée, téléphonie fixe et/ou de l'accès à l'Internet fixe à domicile) d'évaluer la facilité de changer de fournisseur en attribuant un score allant de 0 (correspondant à « pas du tout facile ») à 10 (« très facile »). Plus de quatre répondants sur dix (46%) estiment qu'il est (plutôt) facile de changer d'opérateur (score : ≥ 7 sur 10) et 12% attribuent en un 6 sur 10 à cette assertion. Autrement dit, quatre répondants sur dix (41%) estiment qu'il n'est pas (vraiment) facile de changer de fournisseur de services fixes ; ceci ressort également du score moyen de 5,9 sur 10.

Les scores moyens ne diffèrent pas selon les trois régions.

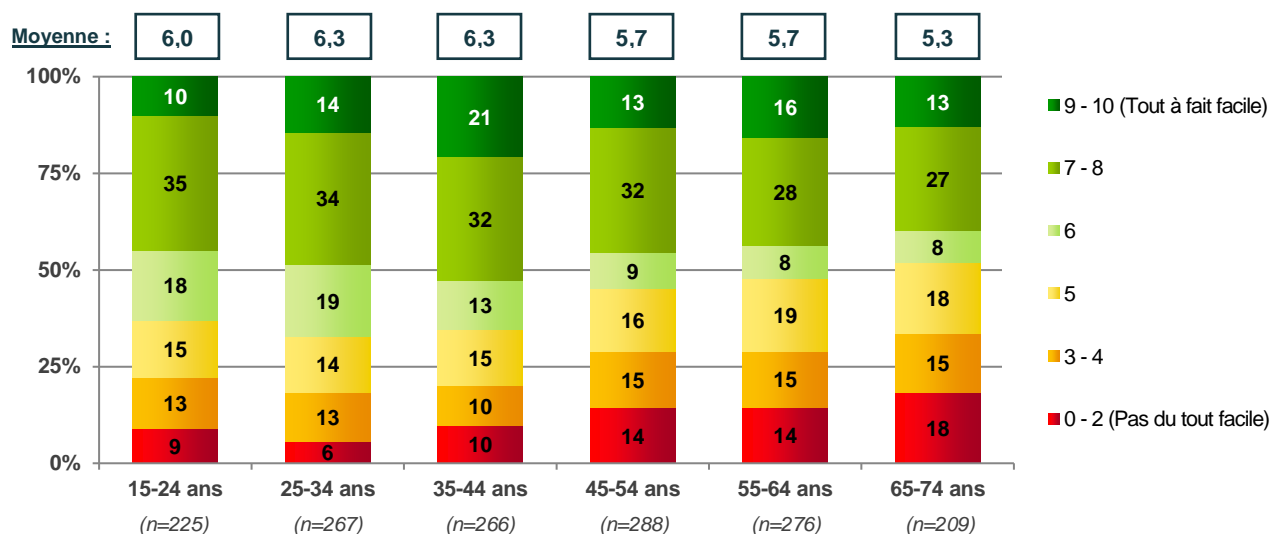
Figure 81 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par région



Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé (N=1.585 ; à l'exclusion de 54 « pas de réponse »)

Plus le répondant est jeune, plus il estime facile de changer d'opérateur de services fixes (-0,103). Les répondants de 65 à 74 ans donnent un score significativement moins élevé – ils éprouvent donc plus de difficulté pour changer d'opérateur de services fixes – que les répondants de 25 à 44 ans (resp. 5,3 sur 10 contre 6,3 sur 10) ; la différence entre les 35-44 ans (6,3 sur 10) et les 45-54 ans (5,7 sur 10) apparaît également significative.

Figure 82 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par catégorie d'âge

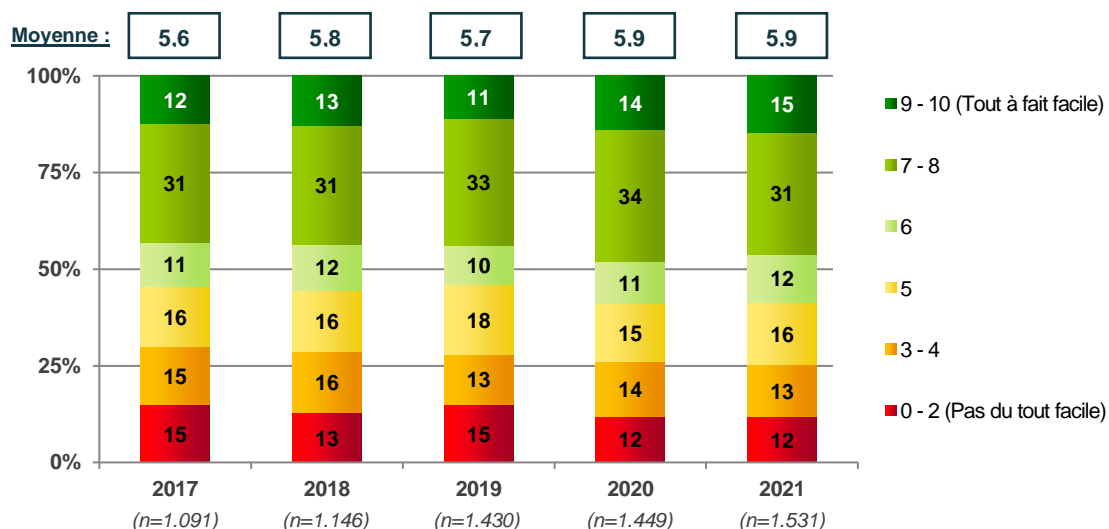


Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé (N=1.585 ; à l'exclusion de 54 « pas de réponse »)

Aucune corrélation ne peut être établie avec le revenu du répondant.

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2017 à 2020 est possible. Nous constatons que la note moyenne de 5,9 sur 10 dans l'édition actuelle 2021 est inchangée par rapport à l'année dernière (à savoir l'édition 2020), mais nettement plus élevée que lors des éditions 2017 et 2019 (resp. 5,6 et 5,7 sur 10).

Figure 83 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par édition



Base : les répondants qui utilisent des services fixes à titre privé

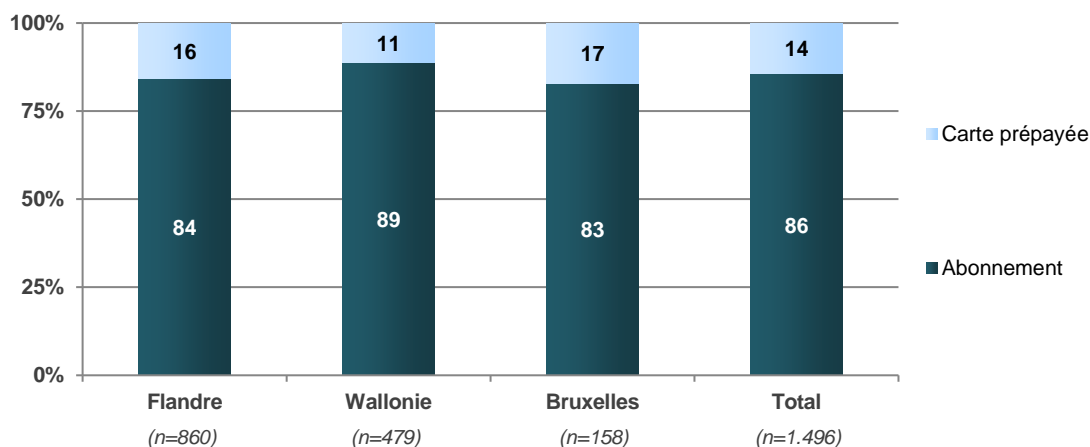
2.6.2 Téléphonie mobile

2.6.2.1 CARTE PRÉPAYÉE OU ABONNEMENT

Près de neuf répondants sur dix (86%) faisant usage de téléphonie mobile préfèrent un abonnement plutôt qu'une carte prépayée.

Il n'y a pas de différences significatives entre les régions ou les différentes catégories d'âge.

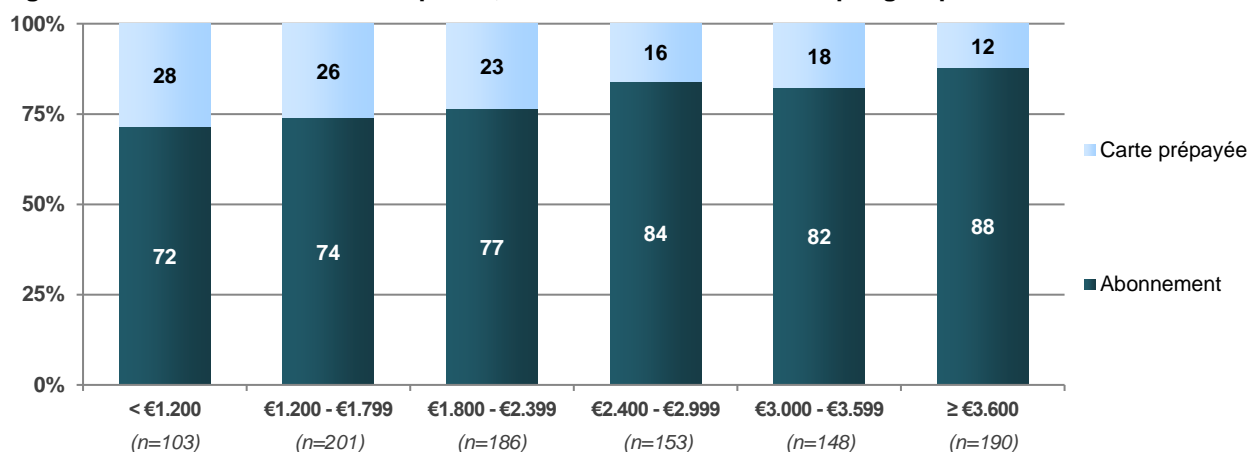
Figure 84 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par région



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.508 ; à l'exclusion de 12 « pas de réponse »)

Plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il est probable qu'il dispose d'un abonnement plutôt que d'une carte prépayée (0,172).

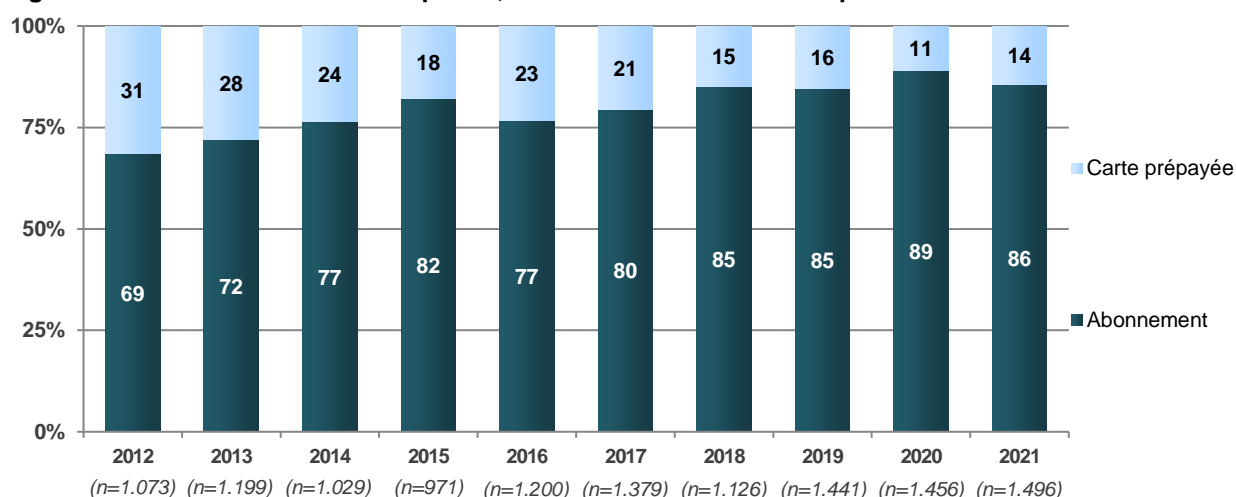
Figure 85 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par groupe de revenu



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.508 ; à l'exclusion de 12 « pas de réponse »)

Entre 2012 et 2015, une tendance à la baisse a été observée dans la proportion de répondants possédant une carte prépayée : de 31% en 2012, à 18% en 2015. À l'occasion de l'édition 2016, nous avons à nouveau observé une augmentation de la proportion de répondants disposant d'une carte prépayée (23%), un niveau qui s'est maintenu lors de l'édition 2017 (21%). Cette augmentation a été de courte durée, puisque dans l'édition 2018, la proportion de répondants disposant d'une carte prépayée a de nouveau chuté à 15% ; un niveau qui s'est maintenu lors de l'édition suivante de 2019 (16%). Une nouvelle baisse semble s'amorcer dans l'édition 2020, avec 11% de répondants déclarant posséder une carte prépayée ; toutefois, dans l'édition actuelle 2021, la proportion remonte au niveau de 2018 et 2019 (à savoir 14%).

Figure 86 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par édition



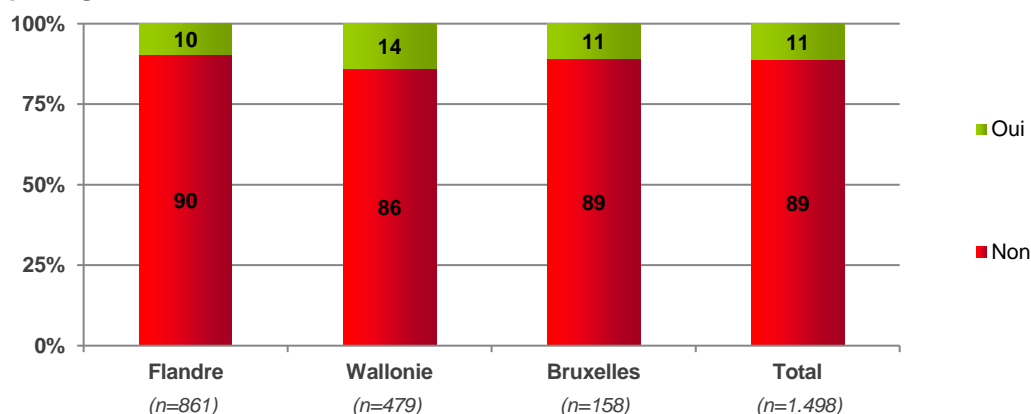
Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé

2.6.2.2 CHANGEMENT AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Au cours de l'année écoulée, 11% des répondants disposant de la téléphonie mobile ont changé d'opérateur.

Ce chiffre ne diffère pas selon les régions, ni entre les différents groupes de revenu.

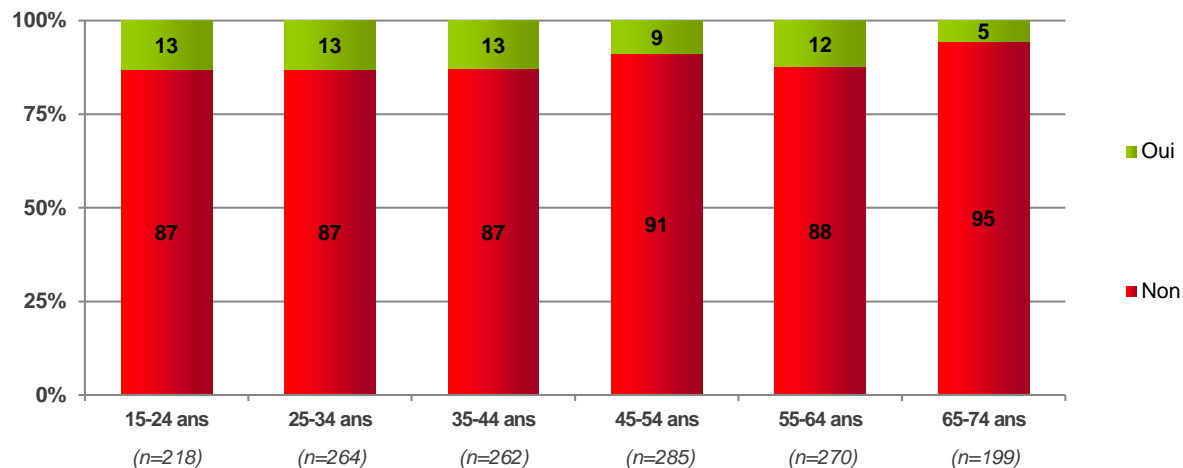
Figure 87 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile ces 12 derniers mois ? – par région



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.508 ; à l'exclusion de 10 « pas de réponse »)

On constate une faible corrélation avec l'âge : plus le répondant est jeune, plus il est susceptible d'avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée (-0,105) ; le groupe le plus âgé (65-74 ans), en particulier, s'écarte des autres répondants, plus jeunes.

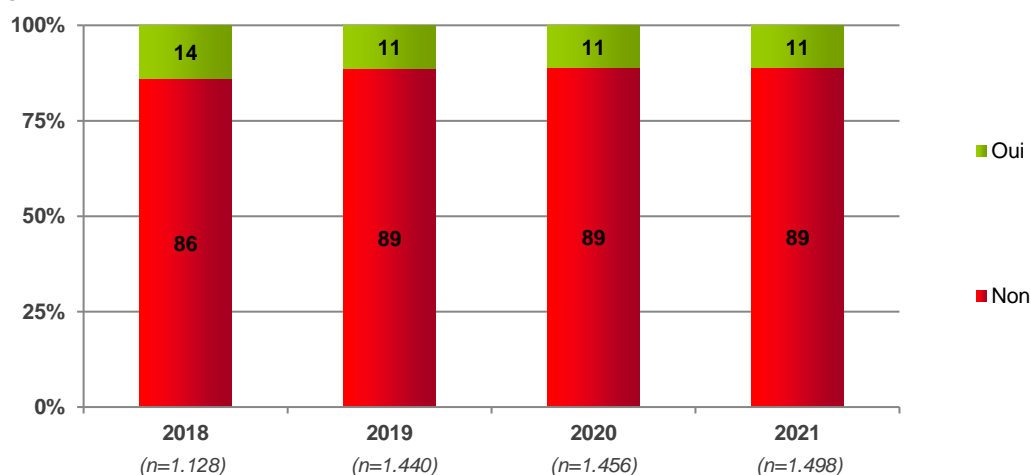
Figure 88 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile ces 12 derniers mois ? – par catégorie d'âge



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.508 ; à l'exclusion de 10 « pas de réponse »)

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2020 est possible. On constate que depuis l'édition 2019, la même proportion de répondants change d'opérateur de téléphonie mobile chaque année, à savoir 11% ; dans l'édition 2018, cette proportion était encore nettement plus élevée (à savoir 14%).

Figure 89 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile ces 12 derniers mois ? – par édition

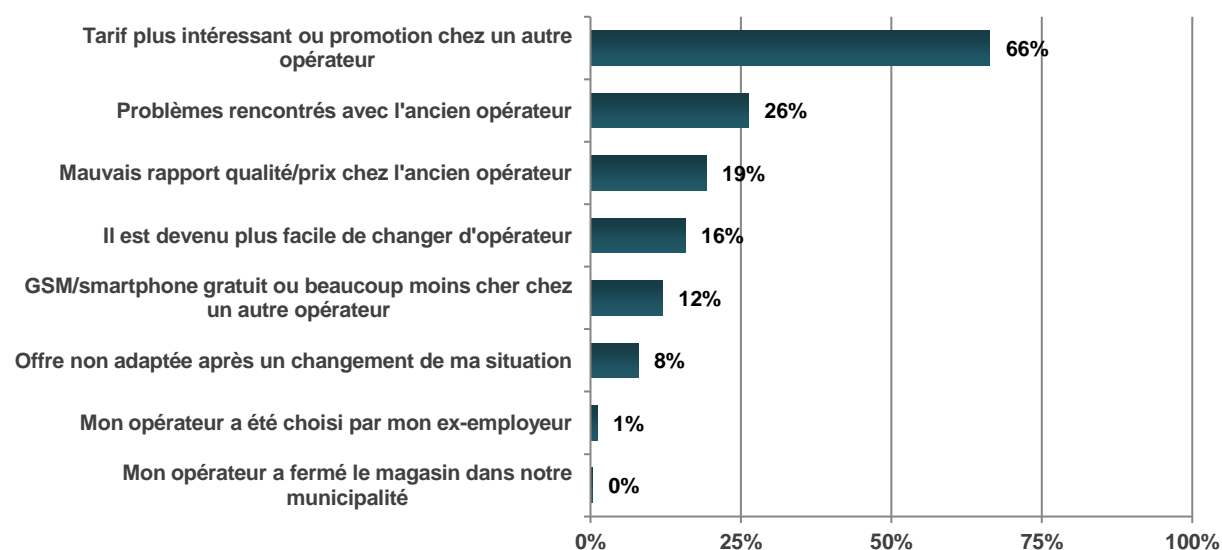


Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé

2.6.2.3 RAISON(S) POUR CHANGER

La raison principale pour changer d'opérateur de téléphonie mobile est, pour deux tiers des répondants (66%), un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur. Autres raisons citées : problèmes avec l'opérateur précédent (26%), mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent (19%), il est devenu plus facile de changer d'opérateur (16%), GSM/smartphone gratuit ou à prix fortement réduit lors du changement (12%), et l'offre n'a pas été adaptée à la suite d'un changement de situation du répondant (déménagement, etc.) (8%).

Figure 90 : Si vous avez changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (Plusieurs réponses possibles)



Base : répondants ayant changé de fournisseur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée (N = 166 ; à l'exclusion de 4 « pas de réponse »)

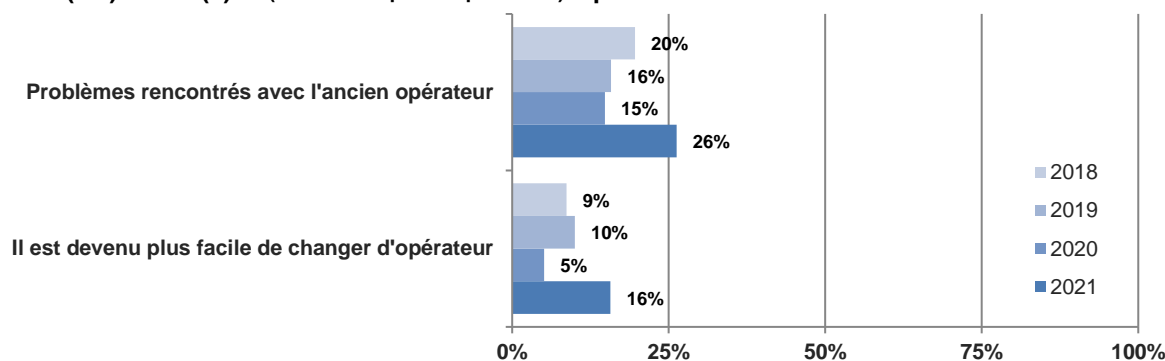
Les répondants de Flandre indiquent significativement plus souvent avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée en raison de problèmes avec l'opérateur précédent (36%) que les répondants de Wallonie (15%). En Région de Bruxelles-Capitale, plus souvent qu'en Flandre et en Wallonie, il est mentionné que l'offre n'a pas été adaptée après un changement de situation du répondant (resp. 30% contre 6% et 5%).

Par âge, on constate que plus le répondant est jeune, plus souvent un GSM/smartphone gratuit ou à prix fortement réduit est une raison pour changer d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée (-0,364).

Plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus souvent il affirme avoir changé d'opérateur mobile à cause d'un tarif plus intéressant ou d'une promotion chez l'autre opérateur (0,239).

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2020 est possible. Dans l'édition actuelle 2021, deux raisons sont citées beaucoup plus souvent pour expliquer le changement d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée : « Problèmes avec l'opérateur précédent » (resp. 26% en 2021 contre 15%-16% lors des éditions 2019-2020) et « il est devenu plus facile de changer d'opérateur » (resp. 16% en 2021 contre 5% en 2020).

Figure 91 : Si vous avez changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (Plusieurs réponses possibles) – par édition

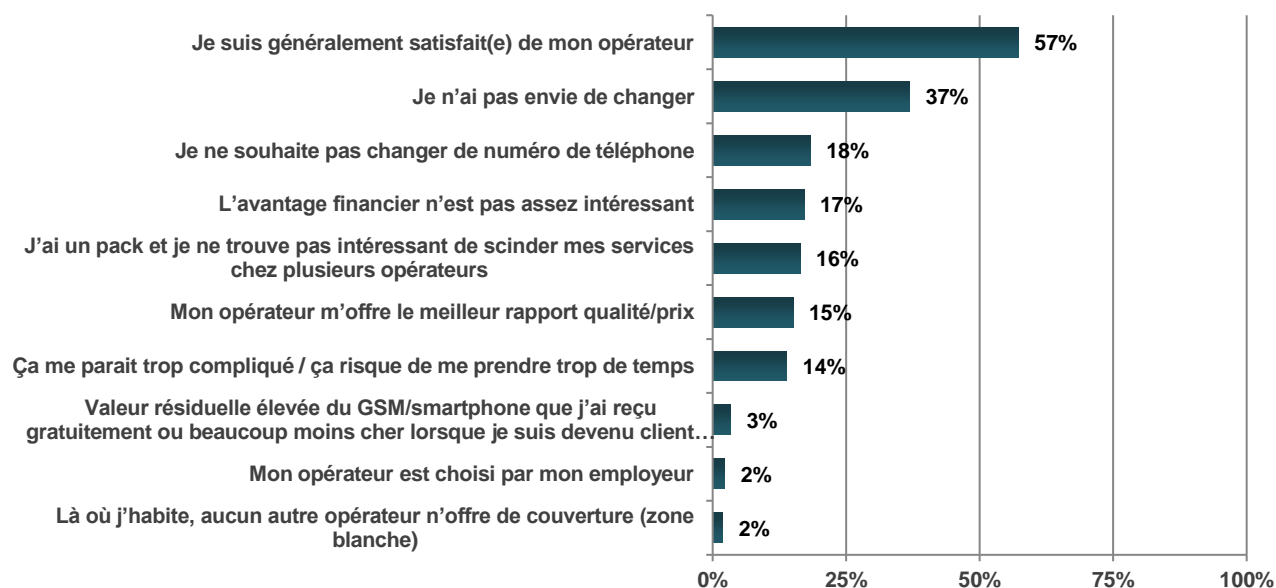


Base : répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée

2.6.2.4 RAISON(S) POUR NE PAS CHANGER

La raison la plus souvent évoquée pour ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée est le fait qu'on est globalement satisfait de l'opérateur actuel (57%). Une seconde raison souvent mentionnée est que l'on n'a pas envie de changer (37%). Les autres raisons citées sont : ne pas vouloir changer de numéro de téléphone (18%), l'avantage financier est trop faible (17%), avoir une offre groupée et ne pas vouloir répartir les services entre différents opérateurs (16%), l'opérateur actuel offre le meilleur rapport qualité-prix (15%), et enfin parce que cela semble trop compliqué de changer / pourrait prendre beaucoup de temps (14%).

Figure 92 : Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (Plusieurs réponses possibles)



Base : répondants n'ayant pas changé d'opérateur mobile au cours de l'année écoulée (N = 1.332 ; à l'exclusion de 13 « pas de réponse »)

En Wallonie, nettement plus de répondants qu'en Flandre ont indiqué ne pas avoir envie de changer (resp. 43% contre 33%). Pour les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale, un bon rapport qualité/prix chez l'opérateur actuel (22%) est plus souvent une raison de ne pas avoir changé au cours de l'année écoulée par rapport à la Wallonie (13%). Enfin, on constate également que les répondants de Bruxelles et de Wallonie citent plus souvent une valeur résiduelle élevée du GSM/smartphone qu'ils ont reçu lorsqu'ils sont devenus clients de leur opérateur actuel comme raison pour ne pas changer d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée par rapport aux répondants de Flandre (resp. 5% et 7% contre 1%).

Plus le répondant est âgé, plus souvent il déclare ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée parce qu'il a une offre groupée et ne veut pas la répartir entre plusieurs opérateurs (0,225). Plus loin dans ce rapport, on constate également que les répondants plus âgés trouvent qu'il est plus difficile de changer d'opérateur mobile que les jeunes (voir 2.6.2.5 *Facilité de changement d'opérateur de téléphonie mobile*) – que leur téléphone mobile fasse partie ou non d'une offre groupée. Il en ressort que plus le répondant est âgé, plus souvent il est « coincé » dans son offre groupée.

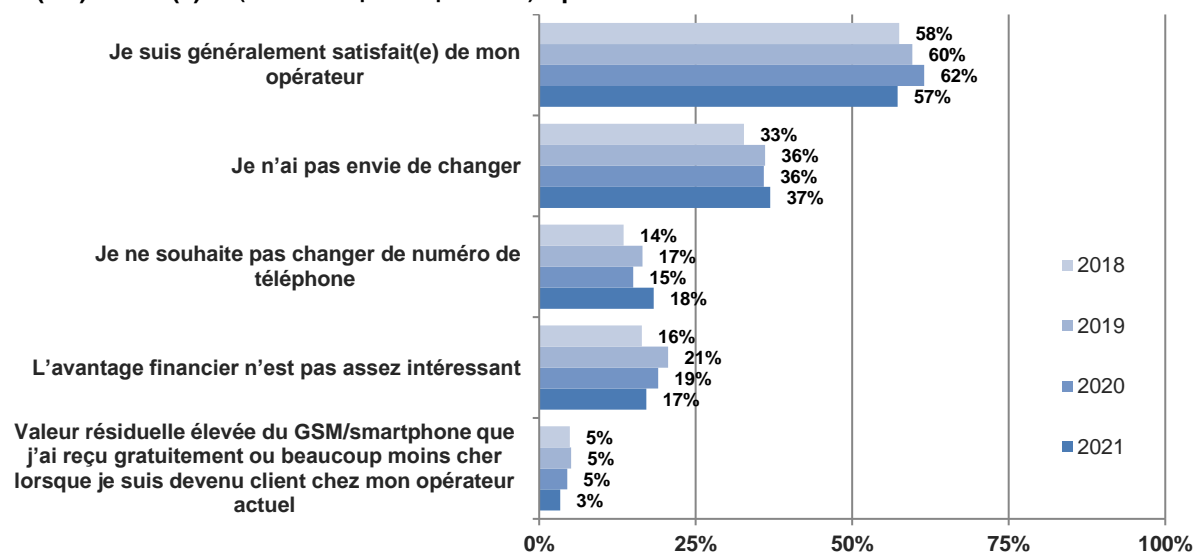
On constate également - bien que faiblement - que plus le répondant est jeune, plus souvent il déclare ne pas avoir envie de changer d'opérateur de téléphonie mobile (-0,077).

Plus le revenu net du répondant est élevé, plus il est fréquent de ne pas changer d'opérateur mobile parce qu'on : a une offre groupée et ne veut pas la répartir entre plusieurs opérateurs (0,154), ainsi que parce qu'on trouve trop compliqué de changer ou qu'on pense que cela peut prendre beaucoup de temps (0,126). En revanche, les répondants des catégories de revenus plus faibles indiquent plus souvent ne pas avoir envie de changer (-0,143).

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2020 est possible. Une différence significative peut être identifiée pour cinq raisons entre la

présente édition 2021 et une ou plusieurs éditions précédentes. Dans l'édition 2021 actuelle, par exemple, les gens donnent moins souvent comme raison de ne pas avoir changé d'opérateur : « Je suis dans l'ensemble satisfait de mon opérateur » (resp. 57% contre 62% en 2020), « l'avantage financier est trop réduit » (resp. 17% contre 21% en 2019) et « valeur résiduelle élevée du GSM/smartphone... » (resp. 3% contre 5% en 2019). Par ailleurs, les gens n'ont pas changé plus souvent d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée pour les raisons suivantes : « Je n'ai pas envie de changer » (resp. 37% contre 33% en 2018) et « Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone » (resp. 18% contre 14% en 2018, et 15% en 2020).

Figure 93 : Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (Plusieurs réponses possibles) – par édition



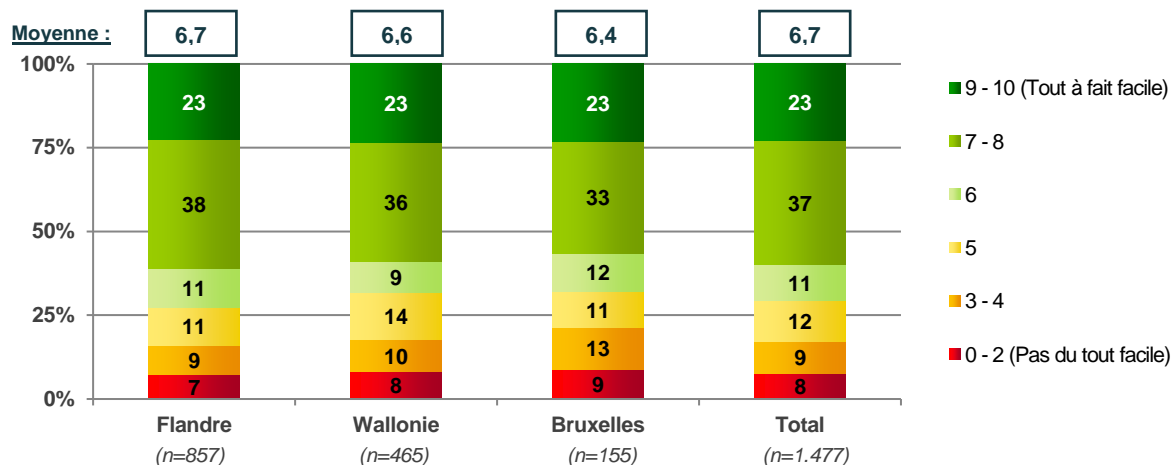
Base : répondants n'ayant pas changé d'opérateur mobile au cours de l'année écoulée (N = 1.332 ; à l'exclusion de 13 « pas de réponse »)

2.6.2.5 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR DE TÉLÉPHONIE MOBILE

Six répondants sur dix (60%) estiment qu'il est (très) facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile (score : ≥ 7 sur 10). 11% attribuent par ailleurs un score de 6 sur 10. La proportion de répondants estimant qu'il n'est pas (vraiment) facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile atteint ainsi 29% (score : ≤ 5 sur 10). Le score moyen est de 6,7 sur 10.

Les scores moyens ne diffèrent ni par région, ni par revenu.

Figure 94 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par région

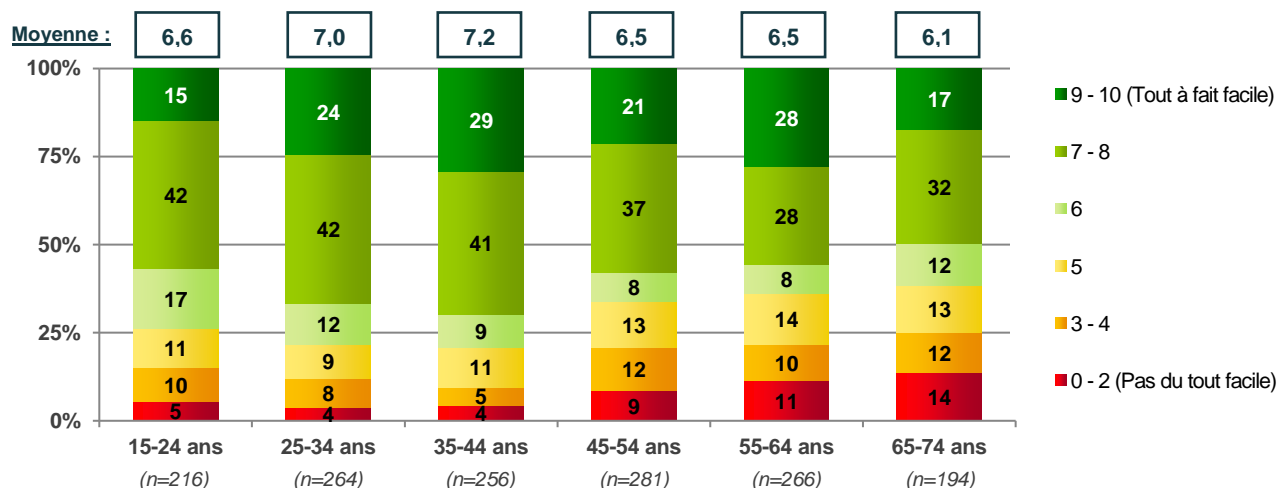


Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.508 ; à l'exclusion de 31 « pas de réponse »)

Les répondants plus jeunes estiment qu'il est plus facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile que les répondants plus âgés (-0,100). Si l'on considère les scores moyens, les 35-44 ans trouvent qu'il est nettement plus facile de changer d'opérateur mobile que les répondants de plus de 45 ans (resp. 7,2 sur 10 contre 6,1 et 6,5 sur 10).

De même, le score moyen des 25-34 ans (7,0 sur 10) est nettement plus élevé (à savoir qu'il est plus facile de changer) que celui du groupe le plus âgé, celui des 65-74 ans (6,1 sur 10).

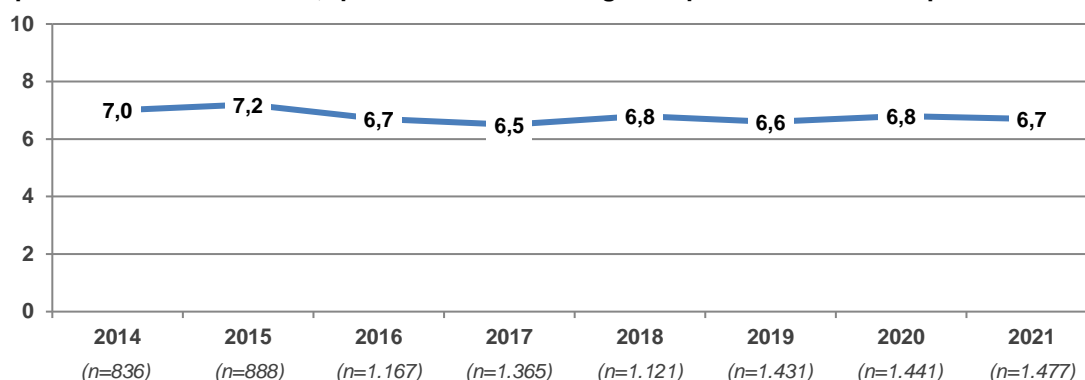
Figure 95 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par catégorie d'âge



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.508 ; à l'exclusion de 31 « pas de réponse »)

Depuis l'édition 2018, la note moyenne est restée inchangée (6,6 à 6,8 sur 10). La note moyenne de la présente édition 2021 reste plus élevée que celle de l'édition 2017 (6,5 sur 10), mais aussi significativement inférieure à celle des éditions 2014 et 2015 (resp. 7,0 et 7,2 sur 10).

Figure 96 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par édition



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé

2.6.3 Transparence

2.6.3.1 ADRESSE E-MAIL FOURNIE PAR LE FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

Comme prévu dans l'accord entre les différents opérateurs, les clients changeant de fournisseur d'accès à Internet peuvent conserver leur adresse e-mail 18 mois après expiration de leur contrat. Nous constatons que seuls 8% des répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe sont au courant de ce fait. 5% pensent pouvoir conserver cette adresse e-mail pendant environ un mois, et 2% pensent que cela n'est possible que quelques jours. Un quart des répondants (26%) disposant d'un accès à l'Internet fixe pensent ne pas pouvoir conserver cette adresse e-mail après un changement de fournisseur d'accès à Internet. Nous retrouvons d'autre part 18% des répondants qui pensent pouvoir la conserver pour une durée indéterminée.

Les répondants de Flandre sont plus nombreux à savoir que l'adresse électronique peut être conservée via l'opérateur jusqu'à 18 mois après le changement de fournisseur (10%) que les répondants de Bruxelles et de Wallonie (4% chacun ; toutefois, seule la différence avec la Wallonie est significative). Par ailleurs, la proportion de personnes en Flandre qui pensent qu'elles ne pourront plus du tout conserver leur adresse électronique après le transfert est également plus élevée qu'en Wallonie (resp. 30% contre 21%). Enfin, les répondants de Bruxelles et de Wallonie sont plus nombreux à déclarer qu'ils ne savent pas s'ils ont une telle adresse électronique (resp. 54% et 51% contre 34% en Flandre).

Tableau 24 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur (p.ex. henri.dupont@operator.be), pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|---------------------|---------|------|----------|------|-----------|------|-------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, quelques jours | 21 | 2,5% | 8 | 1,8% | 2 | 1,1% | 31 | 2,1% |
| Oui, environ 1 mois | 48 | 5,7% | 18 | 3,9% | 2 | 1,5% | 69 | 4,7% |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| Oui, environ 18 mois | 83 | 9,9% | 21 | 4,4% | 6 | 4,1% | 110 | 7,5% |
| Oui, pour une durée indéterminée | 152 | 18,0% | 81 | 17,6% | 22 | 14,5% | 255 | 17,5% |
| Non | 250 | 29,6% | 98 | 21,1% | 38 | 25,3% | 386 | 26,5% |
| Je ne sais pas si j'en ai une | 290 | 34,2% | 236 | 51,2% | 81 | 53,6% | 607 | 41,6% |
| Total | 846 | 100,0% | 462 | 100,0% | 151 | 100,0% | 1.458 | 100,0% |

Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe (N=1.468 ; à l'exclusion de 10 « pas de réponse »)

Selon l'âge, on constate une différence significative en ce qui concerne les répondants qui pensent qu'il n'est pas possible de conserver leur messagerie électronique lorsqu'ils changent d'opérateur : le groupe d'âge le plus jeune, en particulier, l'indique significativement moins que les groupes d'âge plus âgés. Les répondants âgés de 35 à 64 ans indiquent plus souvent (bien que de manière significative seulement par rapport à la catégorie d'âge la plus jeune) qu'une telle adresse électronique peut être conservée indéfiniment. Enfin, la catégorie d'âge la plus jeune, celle des 15-24 ans, est moins au courant de la possession ou non d'une telle adresse électronique.

Tableau 25 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par catégorie d'âge

| | A | B | C | D | E | F |
|----------------------------------|------------------------|------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------|
| | 15-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans |
| Oui, quelques jours | 4,1% | 1,5% | 1,3% | 1,6% | 2,7% | 1,9% |
| Oui, environ 1 mois | 6,8% | 6,3% | 4,4% | 3,9% | 4,3% | 2,4% |
| Oui, environ 18 mois | 6,7% | 6,6% | 8,2% | 8,2% | 8,1% | 7,0% |
| Oui, pour une durée indéterminée | 11,6% ^D | 14,3% | 19,8% | 22,3% ^A | 20,1% | 14,9% |
| Non | 16,5% ^{C,D,E} | 25,4% | 31,1% ^A | 27,7% ^A | 29,9% ^A | 26,9% |
| Je ne sais pas si j'en ai une | 54,2% ^{C,D,E} | 46,0% | 35,2% ^A | 36,3% ^A | 34,9% ^A | 46,8% |
| Total (N) | 217 | 254 | 250 | 285 | 259 | 194 |

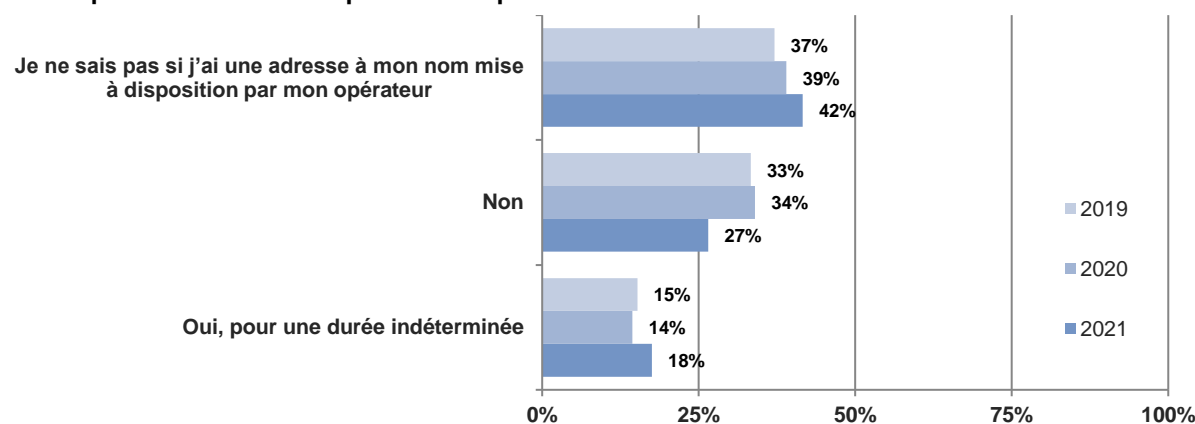
Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe (N=1.468 ; à l'exclusion de 10 « pas de réponse »)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple : pourcentage^{A,D} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (15-25 ans) et sous-groupe D (45-54 ans).

Il n'y a pas de différences significatives entre les différents groupes de revenu.

En raison des modifications apportées à la base, une comparaison ne peut être effectuée qu'avec les éditions 2019 et 2020. On constate une tendance à l'augmentation de la proportion de répondants qui ne savent pas s'ils disposent d'une telle adresse électronique, avec une différence significative entre l'édition actuelle de 2021 et celle 2019 (resp. 42% contre 37%). Ensuite, dans la présente édition de 2021, la proportion de répondants qui ne pensent pas du tout pouvoir conserver un accès à cette adresse électronique est nettement plus faible que dans les éditions de 2019 et 2020 (resp. 27% contre 33%-34%), mais ils sont plus nombreux à penser – à tort – qu'ils peuvent conserver cette adresse électronique indéfiniment (resp. 18% en 2021 contre 14%-15% en 2019-2020).

Figure 97 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par édition



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe (N=1.468 ; à l'exclusion de 10 « pas de réponse »)

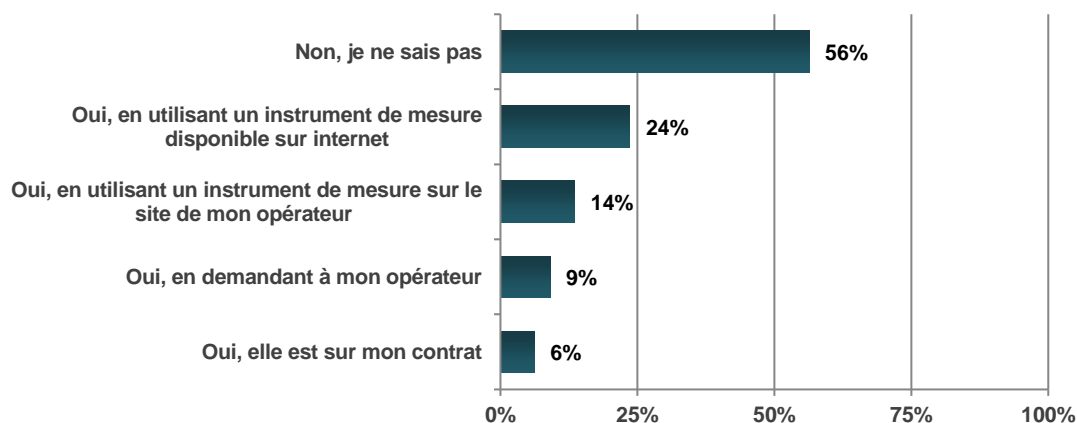
2.6.3.2 VITESSE DE CONNEXION

Déterminer la vitesse réelle

Près de six répondants sur dix (56%) ignorent comment ils peuvent connaître la vitesse réelle de leur connexion fixe à l'Internet. Seuls 6% des répondants savent que cette vitesse doit être mentionnée dans le contrat. Un quart des répondants (24%) disposant d'un accès fixe à l'Internet à domicile pensent pouvoir connaître la vitesse réelle grâce à un appareil de mesure sur Internet, un sur sept (14%) grâce à un appareil de mesure sur le site web de l'opérateur et enfin un sur dix (9%) demanderait à l'opérateur.

Les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale sont significativement plus au courant que la vitesse de connexion réelle de leur accès fixe à l'Internet à domicile est indiquée dans leur contrat (12%), par rapport aux répondants de Flandre et de Wallonie (resp. 6% et 5%). Les répondants bruxellois essaieraient également plus souvent de connaître leur vitesse via un instrument de mesure sur Internet par rapport aux répondants flamands (resp. 34% contre 20%). À l'inverse, les répondants flamands sont plus nombreux à dire qu'ils ne savent pas comment connaître la vitesse réelle que les répondants bruxellois (resp. 60% contre 47%).

Figure 98 : Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (Plusieurs réponses possibles)



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe (N=1.468 ; à l'exclusion de 10 « pas de réponse »)

Par âge et revenu, nous ne notons pas de différence par rapport au fait d'être au courant du fait que la vitesse réelle doit être mentionnée dans le contrat.

On constate cependant que plus le répondant est jeune, plus souvent il essaie de connaître la vitesse réelle en demandant à l'opérateur (-0,188) ou en utilisant un outil de mesure sur Internet (-0,078). Par ailleurs, plus le répondant est âgé, plus souvent il indique ne pas savoir comment s'informer (0,118).

Plus le revenu du répondant est élevé, plus il est fréquent pour ce répondant d'utiliser un outil sur Internet pour connaître la vitesse réelle de sa connexion internet (0,222). À l'inverse, plus le revenu est faible, plus souvent les personnes déclarent ne pas savoir comment s'informer (-0,148).

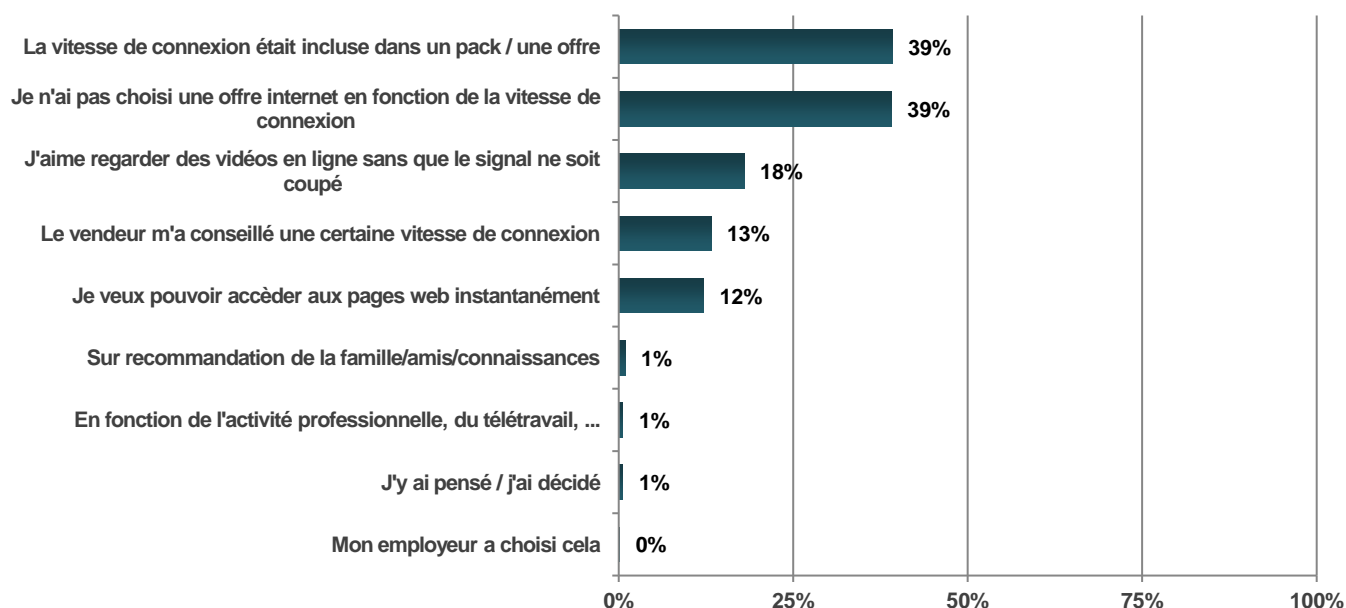
Par rapport à l'édition précédente (à savoir 2020), significativement moins de répondants ont indiqué pouvoir connaître la vitesse réelle de leur connexion à l'Internet fixe à domicile via un appareil de mesure sur Internet (resp. 24% en 2021 contre 28% en 2020).

Déterminer la vitesse de connexion nécessaire

Quatre répondants sur dix (39%) indiquent que la vitesse de connexion était incluse dans un pack ou une offre ; un nombre égal (39%) n'a pas choisi l'offre Internet en fonction de la vitesse de connexion.

18% ont choisi une vitesse de connexion particulière pour pouvoir regarder des vidéos en ligne sans perte de signal. 13% des répondants ont demandé conseil à un vendeur concernant la vitesse de connexion et 12% parce qu'ils voulaient charger les pages web en moins d'une seconde.

Figure 99 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile ? (Plusieurs réponses possibles)

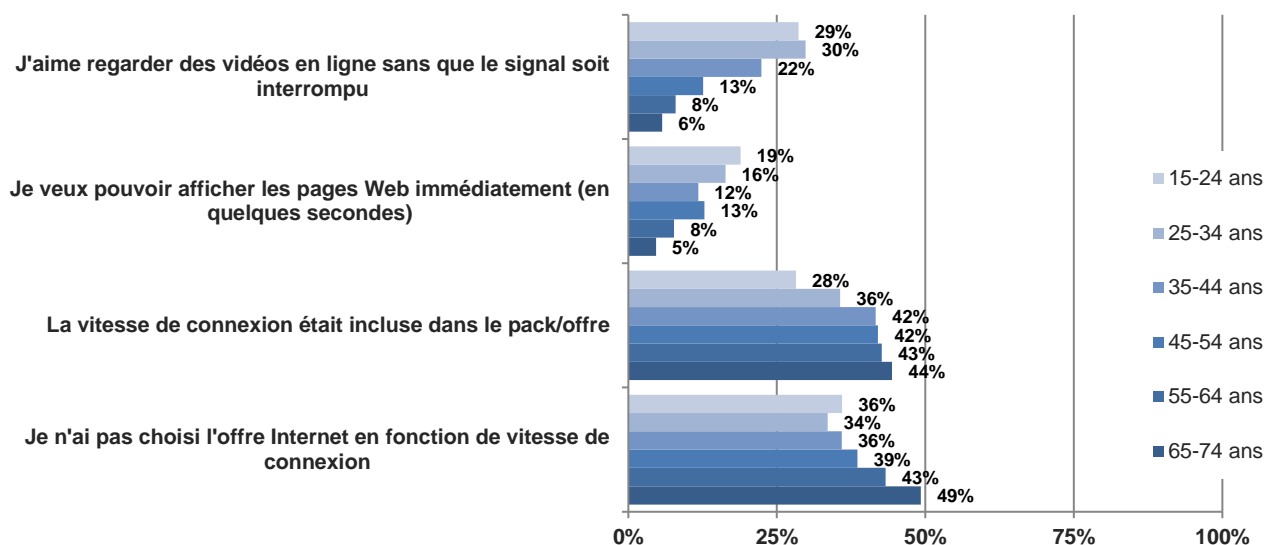


Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe (N=1.468 ; à l'exclusion de 22 « pas de réponse »)

Dans la Région de Bruxelles-Capitale, le choix d'une certaine vitesse de connexion était basé – plus qu'en Flandre – sur la possibilité de regarder des vidéos en ligne sans perte de signal (resp. 26% contre 16%), ainsi que sur la possibilité de charger des pages web immédiatement (resp. 18% contre 10%). À l'inverse, les premiers cités ont moins demandé conseil à un vendeur, par rapport aux répondants de Flandre et de Wallonie (resp. 6% contre 15% et 13%). On observe une dernière différence significative entre la Flandre et la Wallonie : 44% des répondants wallons n'ont pas choisi l'offre Internet en fonction de la vitesse de connexion ; en Flandre, ce chiffre est de 36%.

La détermination de la vitesse de connexion est corrélée avec l'âge du répondant. Plus le répondant est jeune, plus il tient compte des éléments suivants lors du choix de la vitesse de connexion : regarder des vidéos en ligne sans perte de signal (-0,381), et vouloir charger les pages web immédiatement (-0,233). À l'inverse, on constate que les répondants plus âgés indiquent plus souvent que la vitesse de connexion était incluse dans un pack / une offre (0,137), et qu'ils n'ont pas choisi l'offre Internet sur la base de la vitesse de connexion (0,108).

Figure 100 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe (N=1.468 ; à l'exclusion de 22 « pas de réponse »)

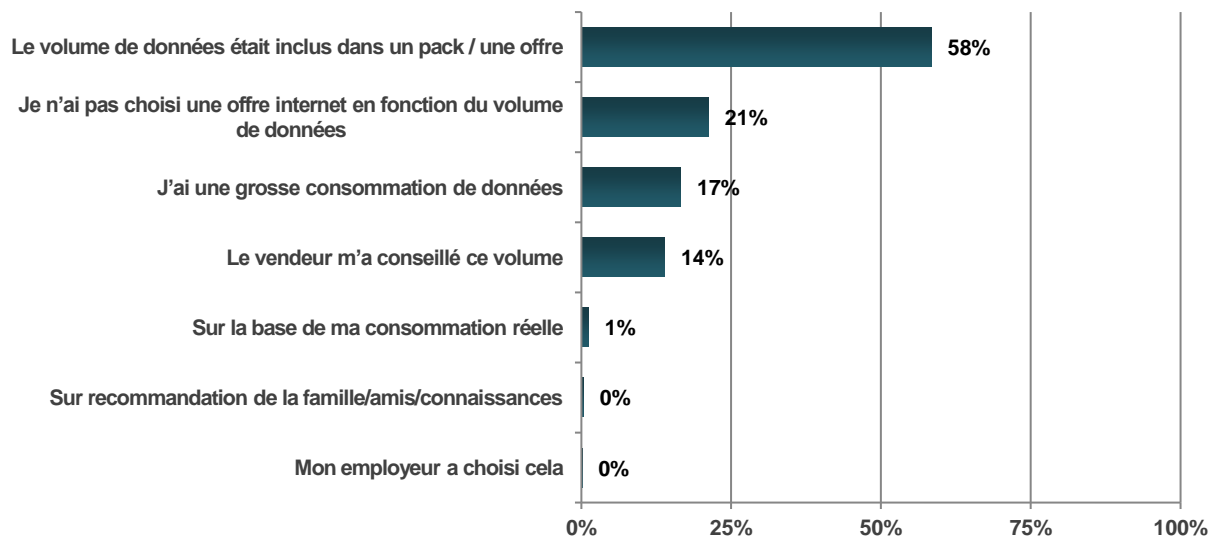
Le revenu du répondant n'est pas lié à la façon dont la vitesse de connexion de l'accès fixe à l'Internet à domicile a été déterminée.

Par rapport aux deux éditions précédentes (à savoir 2019 et 2020), dans la présente édition 2021, un nombre significativement plus élevé de répondants ont déterminé la vitesse de leur accès à l'Internet fixe à domicile sur la base de la possibilité de regarder des vidéos en ligne sans perte de signal (à savoir 18% en 2021 contre 13%-15% en 2019-2020) ; on atteint ainsi à nouveau le niveau des éditions 2017 et 2018. Les autres raisons sont restées relativement stables au cours des dernières années.

2.6.3.3 VOLUME DE DONNÉES DE L'INTERNET MOBILE

Six répondants sur dix disposant de l'Internet mobile (58%) indiquent que le volume de données était inclus dans un pack / une offre. Un cinquième des répondants disposant de l'Internet mobile (21%) n'ont pas choisi l'offre Internet en fonction du volume de données. Enfin, 17% déclarent avoir choisi une offre Internet mobile particulière en sachant qu'ils utiliseraient beaucoup de données (17%) et 14% ont été guidés par le vendeur lors du choix du volume de données.

Figure 101 : Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ? (Plusieurs réponses possibles)

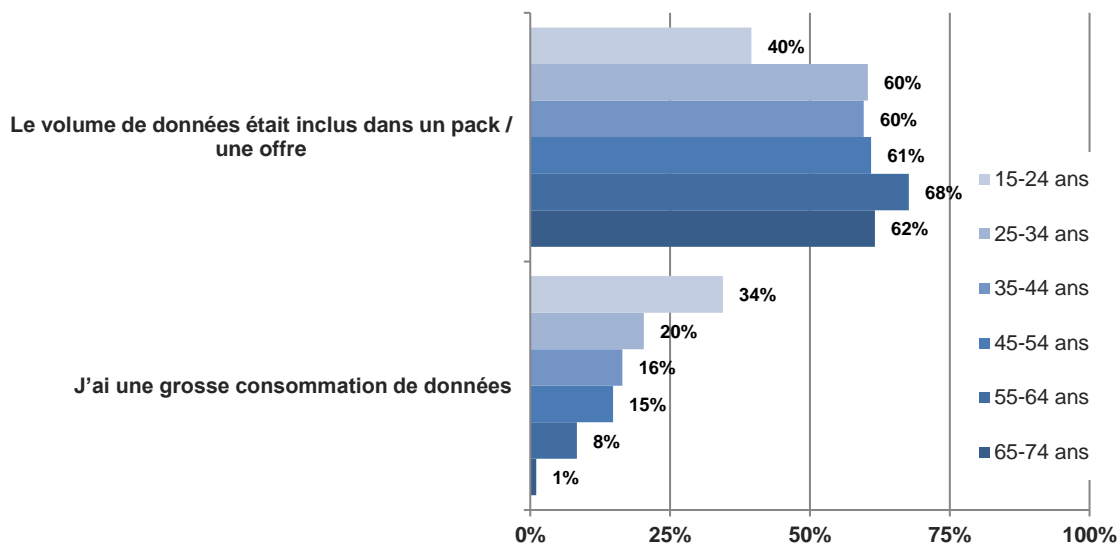


Base : répondants disposant de l'Internet mobile (N=1.071 ; à l'exclusion de 16 « pas de réponse »)

On n'observe pas de différences entre les trois régions.

Plus le répondant est jeune, plus il est souvent guidé dans son choix d'offre d'Internet mobile par le fait de savoir qu'il consomme beaucoup de données (-0,368). À l'inverse, les répondants plus âgés indiquent plus souvent que le volume de données était inclus dans un pack / une offre (0,163).

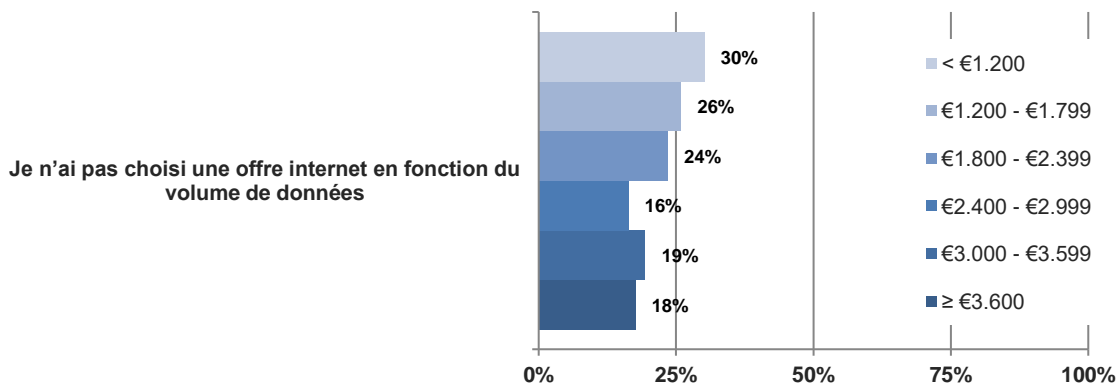
Figure 102 : Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : répondants disposant de l'Internet mobile (N=1.071 ; à l'exclusion de 16 « pas de réponse »)

On ne trouve qu'une seule corrélation significative avec le revenu : plus le revenu du répondant est faible, plus il est fréquent qu'il ne choisisse pas l'offre d'Internet mobile sur la base du volume de données (-0,139).

Figure 103 : Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : répondants disposant de l'Internet mobile (N=1.071 ; à l'exclusion de 16 « pas de réponse »)

2.6.4 Conclusion par rapport au changement et la transparence

2.6.4.1 CONCERNANT LES SERVICES FIXES

- 13% des répondants qui utilisent actuellement un service de télécommunication fixe (une offre groupée, la téléphonie fixe et/ou l'accès à l'Internet fixe à domicile), ont changé d'opérateur au cours de l'année écoulée. Les principales raisons invoquées sont les suivantes : « tarif ou promotion plus intéressant chez un autre opérateur » (55%), « mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent » (28%), « problèmes avec l'opérateur précédent » (25%) et « offre non adaptée à la suite d'un changement de situation (ex. déménagement) » (21%) ;
- Les raisons principales données au non changement d'opérateur (87%) sont la satisfaction générale de l'opérateur actuel (53%) et le fait de ne pas avoir envie de changer (34%) ;
- 42% des répondants ayant changé d'opérateur ont utilisé la procédure « Easy Switch » ; 40% ne l'ont pas utilisée et 17% ne savent pas ;
- Pour trois quarts des répondants ayant changé d'opérateur (78%), le transfert s'est fait facilement. Les raisons les plus fréquemment invoquées pour expliquer que le transfert ne s'est pas bien déroulé sont un retard dans la fourniture du service, des informations incomplètes sur les possibilités techniques du changement et une double facturation ;
- Les répondants qui disposent d'une offre groupée, de la téléphonie fixe ou d'un accès à l'Internet, sont divisés sur la question de savoir s'ils peuvent ou non changer facilement d'opérateur de services fixes : 46% trouvent cela (plutôt) facile (score : ≥ 7 sur 10), tandis que 41% ne trouvent pas cela (vraiment) facile (score : ≤ 5 sur 10). Le score moyen est de 5,9 sur 10.

2.6.4.2 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE MOBILE

- 86% des répondants disposant de la téléphonie mobile ont un abonnement ;
- 11% des répondants disposant de la téléphonie mobile ont changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée, avec comme principale raison un tarif plus intéressant ou une promotion chez autre opérateur (66%) ;
- Les raisons principales données au non changement d'opérateur de téléphonie mobile (89%) sont la satisfaction générale de l'opérateur actuel (57%), et le fait de ne pas avoir envie de changer (37%) ;
- Six répondants sur dix (60%) disposant de la téléphonie mobile estiment qu'il est (très) facile de changer d'opérateur (score : ≥ 7 sur 10). Trois répondants sur dix (29%) trouvent cela (pas du tout) facile (score : ≤ 5 sur 10). Le score moyen est de 6,7 sur 10.

2.6.4.3 CONCERNANT LA TRANSPARENCE

- Seuls 8% des répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe connaissent la possibilité de conserver l'adresse électronique proposée par leur opérateur durant 18 mois après la date de fin de leur contrat ;
- Près de six répondants sur dix (56%) disposant d'un accès à l'Internet fixe à domicile ne ignorent comment connaître la vitesse réelle de leur connexion ; seuls 6% savent que cette vitesse doit être mentionnée dans le contrat ;
- Les répondants n'évoquent pas de critères spécifiques dans le choix de leur vitesse de connexion : 39% déclarent que la vitesse de connexion était incluse dans un pack/une offre et 39% déclarent ne pas avoir choisi leur offre Internet en fonction de la vitesse de connexion.
- Le volume de données de l'Internet mobile n'est pas motivé par des critères de choix spécifiques : pour 58% des répondants disposant de l'Internet mobile, le volume de données était inclus dans un pack ou une offre, et 21% n'ont pas choisi l'offre d'Internet mobile en fonction du volume de données.

2.7 Droits des consommateurs

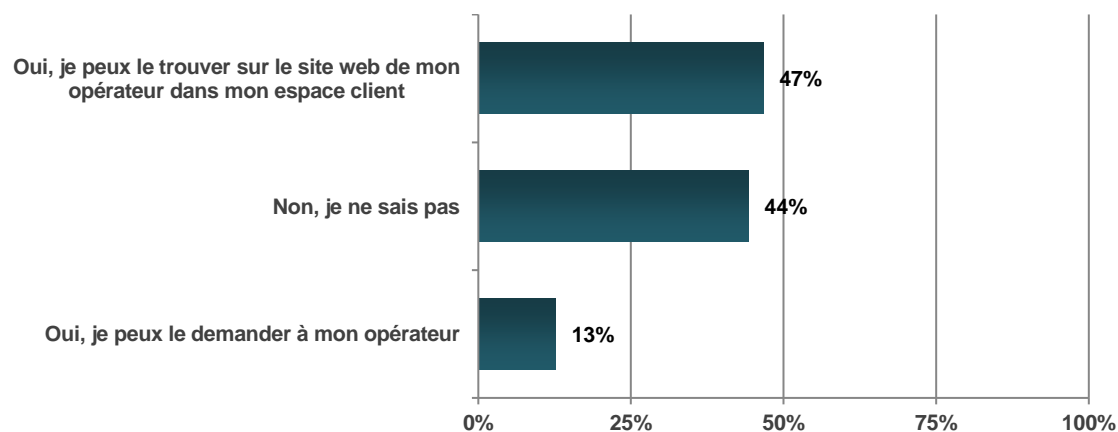
Dans cette partie du rapport, nous examinons dans quelle mesure les répondants sont informés de leurs droits par rapport aux services de télécommunications. Nous examinerons aussi plus amplement leur profil moyen de consommation : comment le déterminer, dans quelle mesure les opérateurs sont-ils obligés de proposer un plan tarifaire adapté, si une proposition a incité le répondant à changer de plan tarifaire, etc. Le répondant connaît-il et utilise-t-il les fiches d'information qui proposent les plans tarifaires des opérateurs de manière standardisée ? Finalement, nous examinerons la connaissance qu'a le répondant de la résiliation du contrat de télécommunication, du plafond tarifaire et des numéros surtaxés.

2.7.1 Profil de consommation & plan tarifaire adapté

2.7.1.1 DÉTERMINER LE PROFIL MOYEN DE CONSOMMATION

44% de tous les répondants ignorent comment déterminer leur profil moyen de consommation de services de télécommunication et d'Internet. Presque autant de répondants (47%) savent qu'ils peuvent trouver leur profil moyen de consommation sur le site web de leur opérateur via la page client. Enfin, 13% le demanderaient à leur opérateur.

Figure 104 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? (Plusieurs réponses possibles)

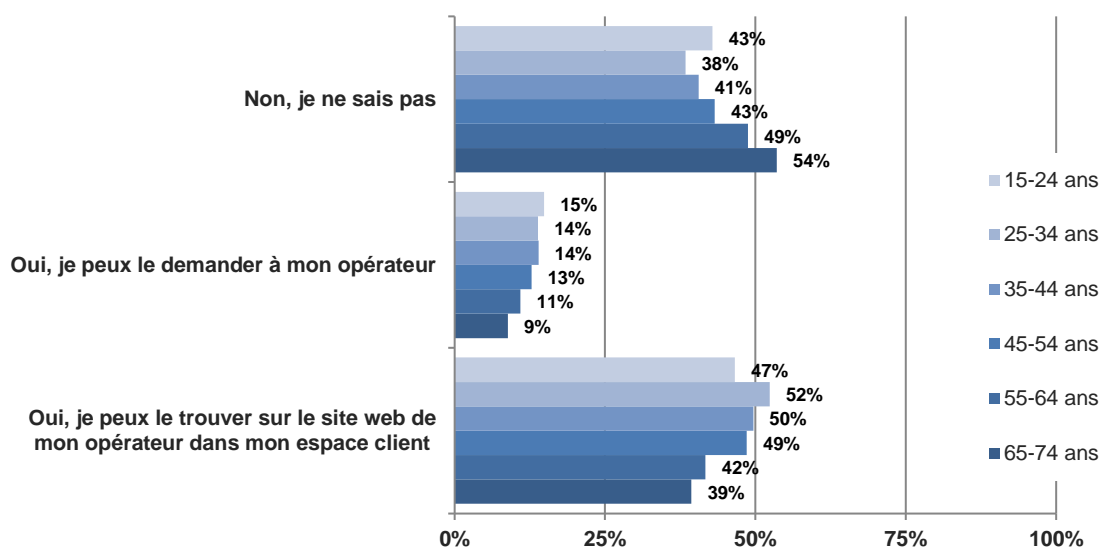


Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 2 « pas de réponse »)

En Flandre, 50% des répondants savent qu'ils peuvent connaître leur profil moyen de consommation de services de télécommunication et d'Internet dans l'espace client du site web de l'opérateur ; à Bruxelles et en Wallonie, ce chiffre est respectivement de 43% et 42%. Dans ces dernières régions, on trouve une proportion plus élevée de répondants qui ne savent pas comment connaître leur profil moyen de consommation, par rapport à la Flandre (resp. 49% contre 41%).

On trouve une corrélation significative – bien que faible – avec l'âge : plus le répondant est jeune, plus souvent il indique pouvoir demander à l'opérateur le profil moyen de consommation de services de télécommunication et d'Internet (-0,089), et pouvoir le trouver dans l'espace client du site web de l'opérateur (-0,080). Inversement, les répondants plus âgés indiquent plus souvent ne pas savoir comment s'informer (0,097).

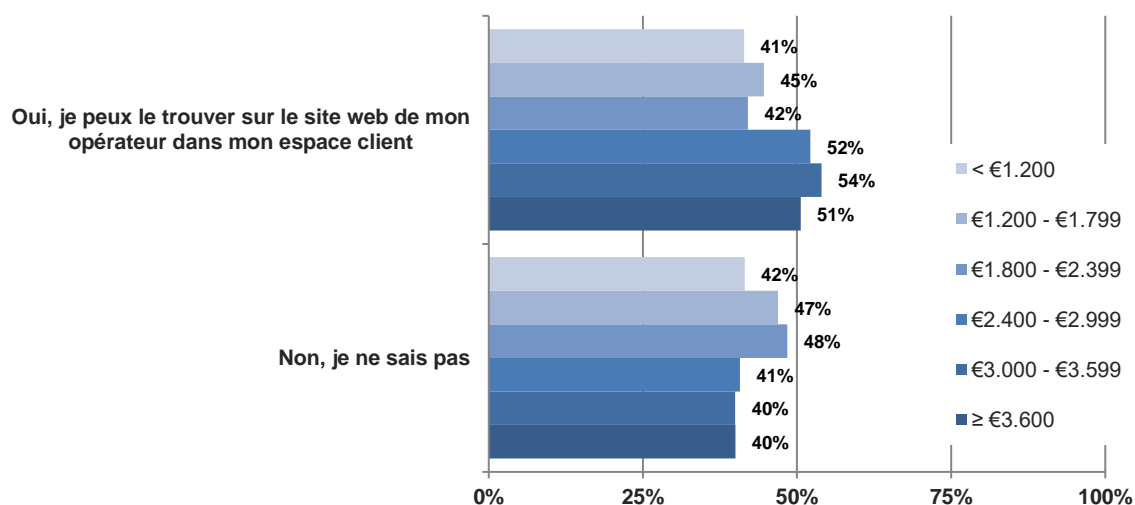
Figure 105 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 2 « pas de réponse »)

On trouve également une corrélation (faible) avec le revenu : plus le revenu du répondant est élevé, plus souvent il indique être en mesure de trouver le profil moyen de consommation de services de télécommunication et d'Internet dans la zone client du site web de l'opérateur (0,097). À l'inverse, on constate que plus le revenu est faible, plus souvent les personnes déclarent ne pas savoir comment s'informer (-0,076).

Figure 106 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



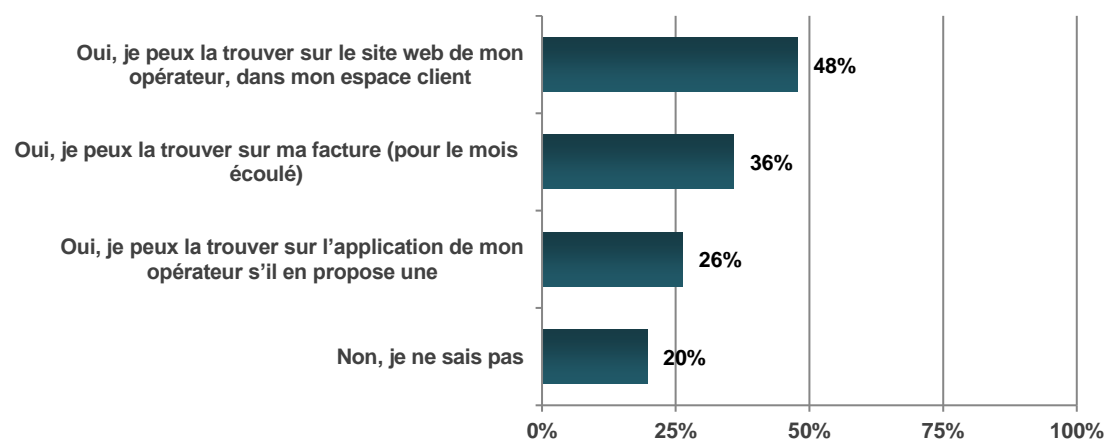
Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 2 « pas de réponse »)

Dans les éditions précédentes, nous avons déjà constaté une tendance à l'augmentation de la proportion de répondants qui indiquaient pouvoir connaître leur profil moyen de consommation sur la page client du site web de l'opérateur (à savoir de 21% en 2015, à 38% en 2020). Dans la présente édition de 2021, cette proportion augmente encore – et de manière significative – pour atteindre 47%. En outre, la présente édition 2021 compte nettement moins de répondants – par rapport à toutes les éditions précédentes – qui déclarent ne pas savoir comment connaître leur profil moyen de consommation (resp. 44% contre 50%-64% en 2015-2020).

2.7.1.2 OBTENIR UN RÉCAPITULATIF DE LA CONSOMMATION

Huit répondants sur dix (80%) savent comment obtenir un récapitulatif de leur consommation : 48% disent pouvoir le trouver dans l'espace client du site web de leur opérateur, 36% sur leur facture et 26% dans l'application de leur opérateur. 20% disent ignorer comment retrouver un récapitulatif de leur consommation.

Figure 107 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ?
(Plusieurs réponses possibles)

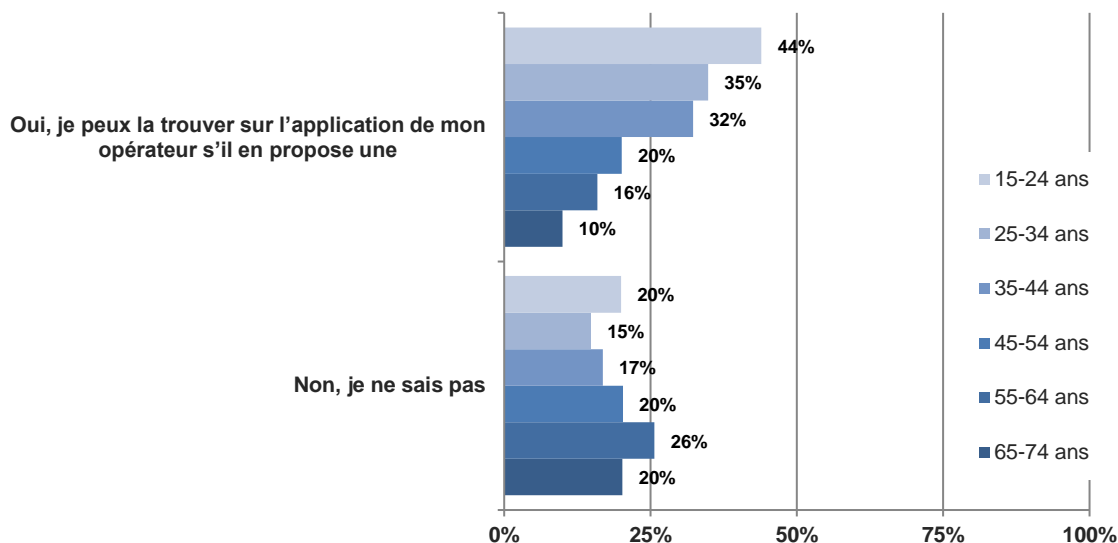


Base : tous les répondants (N=1.610)

À Bruxelles et en Wallonie, les répondants indiquent plus souvent pouvoir trouver ces informations sur leur facture (resp. 39% et 40%) que les répondants en Flandre (33%). À Bruxelles, l'application de l'opérateur est également plus fréquemment consultée pour obtenir un récapitulatif de la consommation (resp. 38% contre 24% et 27% en Flandre et Wallonie).

L'analyse par âge indique que, plus le répondant est âgé, moins il est capable de retrouver sa consommation réelle (0,089). On constate également que plus le répondant est jeune, plus souvent il mentionne la possibilité de trouver un récapitulatif de sa consommation dans l'application de son opérateur (-0,346).

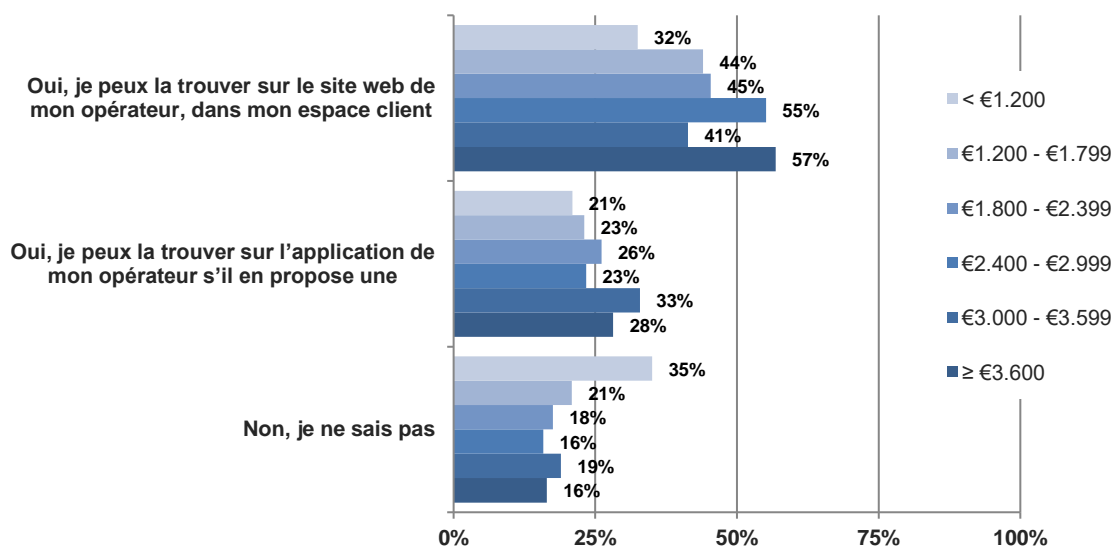
Figure 108 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.610)

En ce qui concerne le revenu, on constate que plus le revenu du répondant est faible, moins il sait comment obtenir un récapitulatif de sa consommation (-0,117) ; en revanche, plus le revenu du répondant est élevé, mieux il sait pouvoir trouver un récapitulatif de sa consommation dans l'espace client du site web de l'opérateur (0,141), ainsi que via l'application de l'opérateur (0,088).

Figure 109 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.610)

Par rapport aux éditions 2019 et 2020, la présente édition de 2021 présente une proportion plus importante de répondants qui déclarent pouvoir connaître leur consommation réelle sur la page client du site web de l'opérateur (resp. 41%-42% contre 48%). De même - par rapport à l'édition 2019 - davantage de répondants déclarent pouvoir trouver leur consommation réelle dans l'application de leur opérateur (resp. 26% contre 21%). Enfin, dans la présente édition 2021, la proportion de répondants qui ne savent pas comment obtenir leur consommation réelle est significativement plus faible que dans les éditions précédentes (resp. 20% contre 28%-32%).

2.7.1.3 CONSULTATION DE LA PROPRE PAGE WEB SUR LE SITE INTERNET DE L'OPÉRATEUR

Le questionnaire révèle qu'un tiers des répondants (34%) déclarent ne jamais consulter leur page client sur le site web de leur opérateur. Un quart (27%) le font une ou deux fois par an, tandis que quatre personnes sur dix (39%) consultent leur page client plus de deux fois par an.

Il n'y a pas d'écarts significatifs selon les régions ou le revenu.

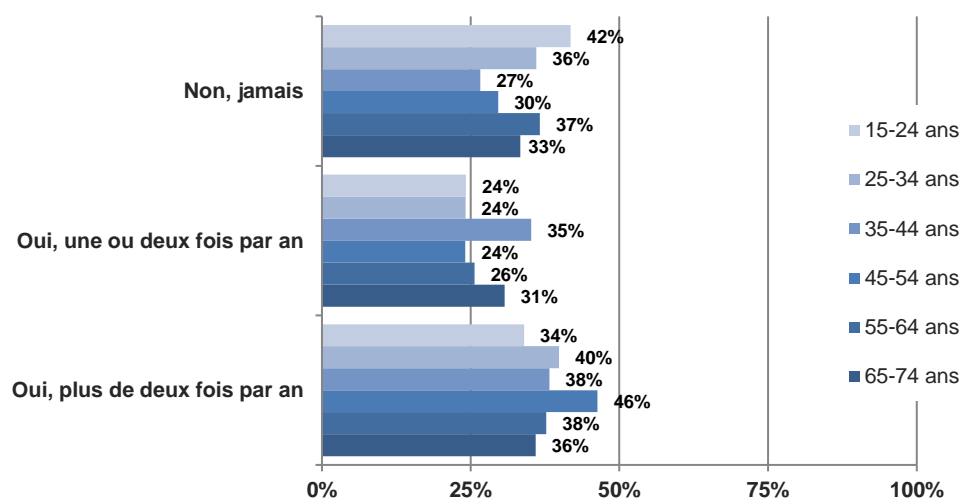
Tableau 26 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|-------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, plus de deux fois par an | 340 | 36,8% | 213 | 41,3% | 74 | 43,8% | 627 | 39,0% |
| Oui, une ou deux fois par an | 271 | 29,3% | 120 | 23,2% | 47 | 27,9% | 438 | 27,2% |
| Non, jamais | 314 | 33,9% | 182 | 35,4% | 48 | 28,3% | 544 | 33,8% |
| Total | 924 | 100,0% | 515 | 100,0% | 170 | 100,0% | 1.609 | 100,0% |

Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion d'1 « pas de réponse »)

On ne trouve qu'une seule différence significative par âge : 42% des répondants de la catégorie d'âge la plus jeune (15-24 ans) ne consultent jamais leur page client sur le site web de l'opérateur ; c'est une proportion significativement plus élevée que dans la catégorie d'âge 35-54 ans (27%-30%).

Figure 110 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par catégorie d'âge

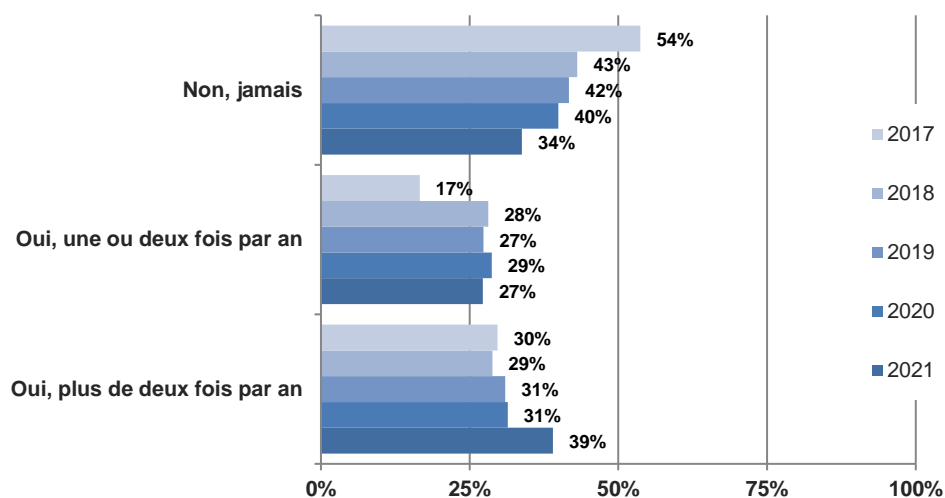


Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion d'1 « pas de réponse »)

Une comparaison avec les éditions précédentes (à savoir 2017 à 2020) est possible, bien qu'une des catégories de réponses ait changé dans l'édition actuelle de 2021 : « Oui, au moins une fois par mois environ » a été modifié en « Oui, plus de deux fois par an ».

On constate que dans la présente édition 2021, un nombre significativement plus faible de répondants indiquent ne jamais consulter leur page client sur le site web de l'opérateur (resp. 34% contre 40%-54% en 2017-2020). En revanche, il n'y a pas de différence dans la proportion de répondants qui disent consulter leur page client une ou deux fois par an. Il s'ensuit que – indépendamment de la formulation ajustée – dans la présente édition 2021, un nombre significativement plus élevé de répondants consultent leur page client sur le site web de l'opérateur plus fréquemment (qu'une ou deux fois par an) (resp. 39% contre 29%-31% en 2017-2020).

Figure 111 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par édition



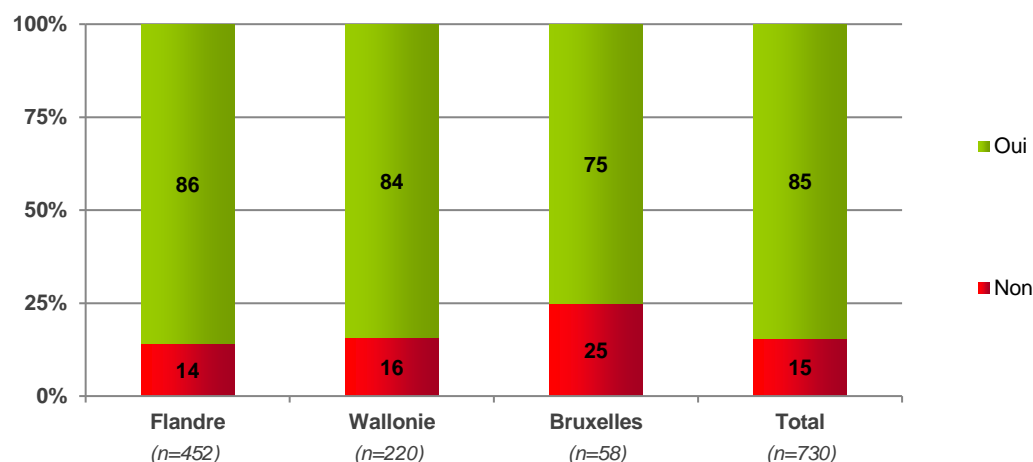
Base : tous les répondants

2.7.1.4 CONSERVER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE – TÉLÉPHONIE FIXE – APRÈS UN CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

85% des répondants qui utilisent un téléphone fixe à titre privé déclarent savoir qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone fixe en changeant d'opérateur de téléphonie fixe, et disent ainsi être au courant du règlement concernant la portabilité des numéros.

Bien que la proportion de répondants qui pensent pouvoir conserver leur numéro de téléphone fixe en cas de changement de fournisseur soit inférieure d'environ 10% à Bruxelles par rapport à la Flandre et à la Wallonie, il ne s'agit pas d'une différence significative en raison de la petite base.

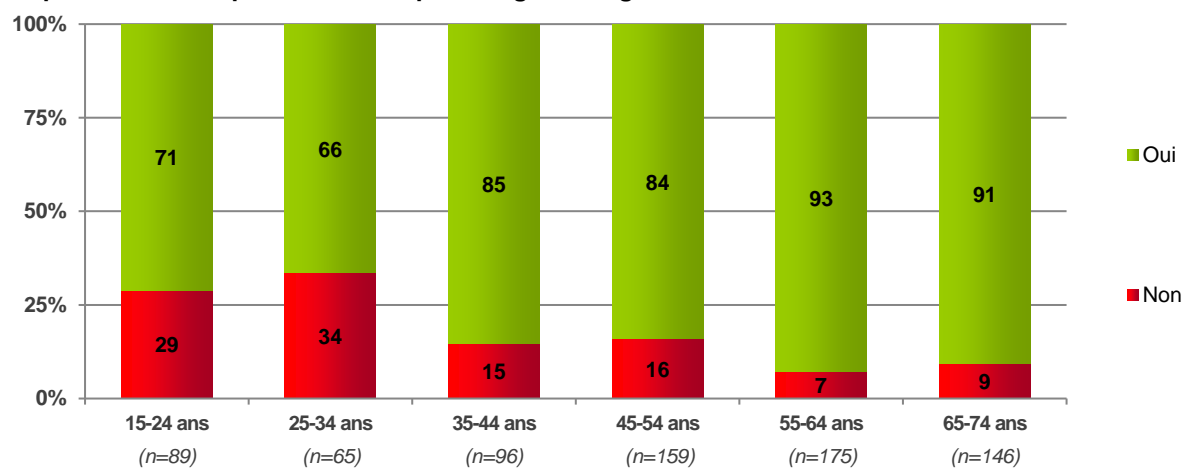
Figure 112 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe ? – par région



Base : répondants disposant de la téléphonie fixe (N=730 ; à l'exclusion de 2 « pas de réponse »)

Plus le répondant est âgé, mieux il sait que lorsqu'il change d'opérateur pour la téléphonie fixe, il peut conserver son numéro de téléphone fixe (0,342). Parmi les répondants des deux catégories d'âge les plus élevées (55-64 ans et 65-74 ans), 91 à 93% savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone fixe, tandis que parmi les deux catégories d'âge les plus jeunes (15-24 ans et 25-34 ans), cette proportion est de 66 à 71%.

Figure 113 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe ? – par catégorie d'âge



Base : répondants disposant de la téléphonie fixe (N=730 ; à l'exclusion de 2 « pas de réponse »)

Le revenu du répondant n'est pas lié au fait qu'il sache ou non qu'il puisse conserver son numéro de téléphone fixe lorsqu'il change d'opérateur pour la téléphonie fixe.

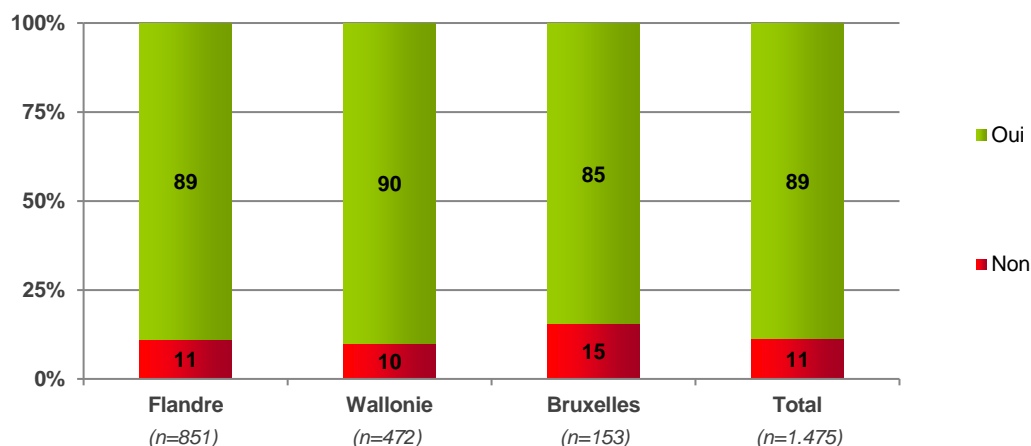
Depuis l'édition 2018, la proportion de répondants qui pensent pouvoir conserver leur numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur pour la téléphonie fixe est restée inchangée (à savoir 82 à 85%).

2.7.1.5 CONSERVER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE MOBILE APRÈS UN CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Neuf répondants sur dix disposant de la téléphonie mobile déclarent être au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone mobile en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile.

On n'observe pas de différences significatives entre les régions.

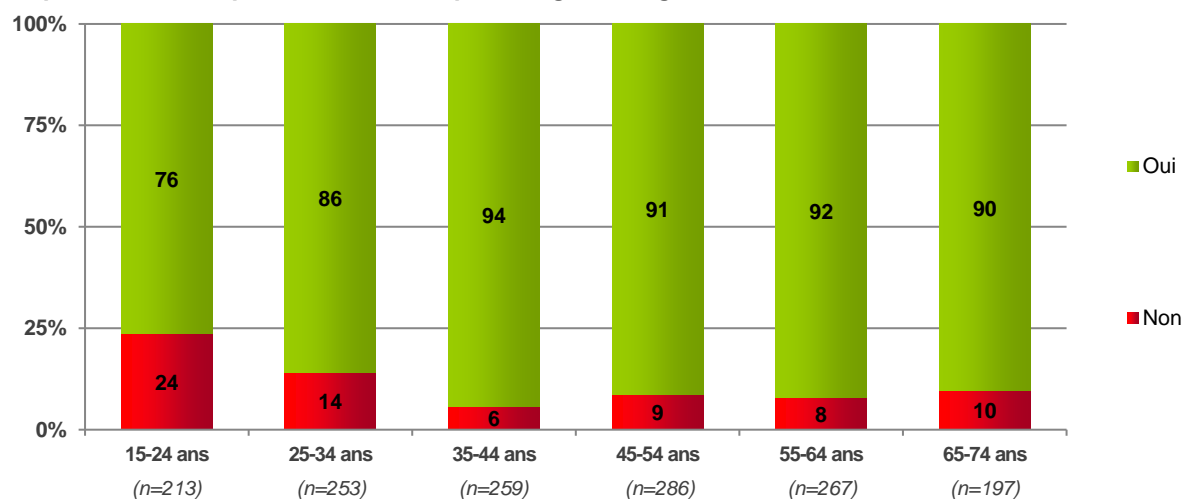
Figure 114 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie mobile ? – par région



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile (N=1.492 ; à l'exclusion de 17 « pas de réponse »)

Conformément à ce que nous avons pu constater pour la téléphonie fixe, les catégories d'âge plus élevées sont mieux au courant du fait qu'elles peuvent conserver leur numéro mobile en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile (0,241). La catégorie d'âge la plus jeune, de 15 à 24 ans, en particulier, est moins bien informée (76%) que les autres catégories d'âge plus élevées (86 à 94%).

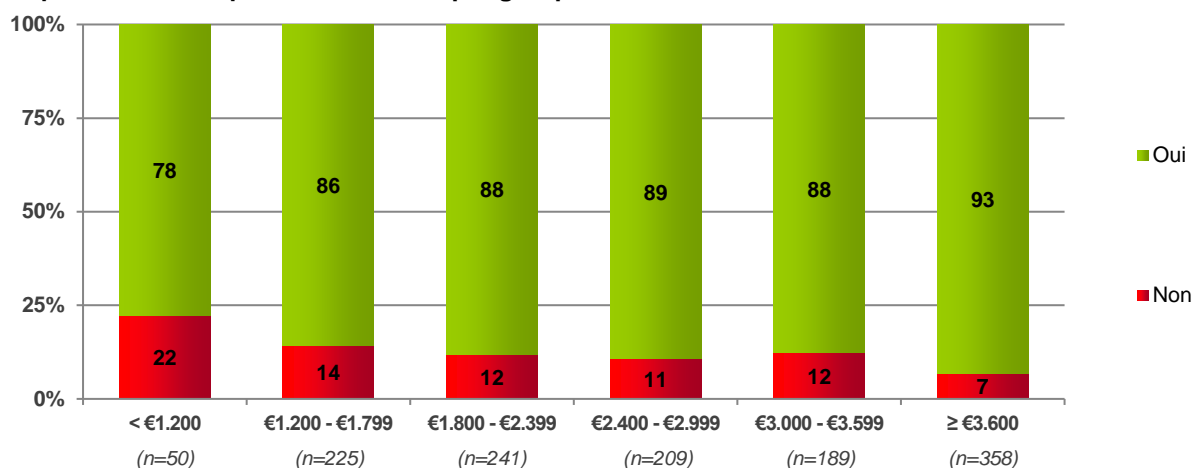
Figure 115 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie mobile ? – par catégorie d'âge



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile (N=1.492 ; à l'exclusion de 17 « pas de réponse »)

Contrairement à la conservation du numéro de téléphone fixe, on trouve ici une corrélation significative avec le revenu du répondant : plus le répondant est âgé, mieux il est informé sur la possibilité de conserver son numéro de téléphone mobile lorsqu'il passe chez un autre opérateur de téléphonie mobile (0,206). Dans le groupe de revenu le plus bas (< 1.200 euros), les personnes en sont significativement moins informées par rapport au groupe de revenu le plus élevé gagnant 3.600 euros ou plus (resp. 78% contre 93%).

Figure 116 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie mobile ? – par groupe de revenu



Base : répondants disposant de la téléphonie mobile (N=1.492 ; à l'exclusion de 17 « pas de réponse »)

Bien que la différence soit minime, dans la présente édition 2021, on trouve significativement moins de répondants (89%) qui pensent pouvoir conserver leur numéro de téléphone lorsqu'ils changent d'opérateur de téléphonie mobile par rapport aux éditions 2018 et 2020 (91% chacune).

2.7.1.6 CONNAISSANCE DE LA PROPOSITION DE PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ POUR LA TÉLÉPHONIE

Seulement 17% des répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile savent que leur opérateur est tenu de les informer une fois par an d'un plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation. Il s'ensuit que 83% d'entre eux l'ignorent.

Il n'y a pas d'écarts significatifs selon les régions ni l'âge.

Tableau 27 : Saviez-vous que votre opérateur, était tenu de vous proposer un plan tarifaire de téléphonie adapté à votre profil moyen de consommation au moins une fois l'an ? – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|-------|---------|--------|----------|--------|-----------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | 135 | 15,4% | 98 | 20,3% | 26 | 16,6% | 258 | 17,1% |
| Non | 738 | 84,6% | 385 | 79,7% | 130 | 83,4% | 1.253 | 82,9% |
| Total | 873 | 100,0% | 483 | 100,0% | 155 | 100,0% | 1.511 | 100,0% |

Base : répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.521 ; à l'exclusion de 10 « pas de réponse »)

Plus le revenu du répondant est élevé, moins il est au courant du fait que l'opérateur doit lui proposer, au moins une fois par an, un plan tarifaire téléphonique adapté à son profil moyen de consommation (0,167).

Tableau 28 : Saviez-vous que votre opérateur, était tenu de vous proposer un plan tarifaire de téléphonie adapté à votre profil moyen de consommation au moins une fois l'an ? – par groupe de revenu

| | A | B | C | D | E | F |
|------------------|-----------|--------------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|
| | < €1.200 | €1.200-€1.799 | €1.800-€2.399 | €2.400-€2.999 | €3.000-€3.599 | ≥ €3.600 |
| Oui | 21,4% | 24,8% ^F | 18,6% | 19,5% | 16,9% | 13,6% ^B |
| Non | 78,6% | 75,2% ^F | 81,4% | 80,5% | 83,1% | 86,4% ^B |
| Total (N) | 56 | 231 | 251 | 212 | 191 | 363 |

Base : répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.521 ; à l'exclusion de 10 « pas de réponse »)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{A,B,C,DEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir < €1.200) et du sous-groupe D (à savoir €2.400 - €2.999).

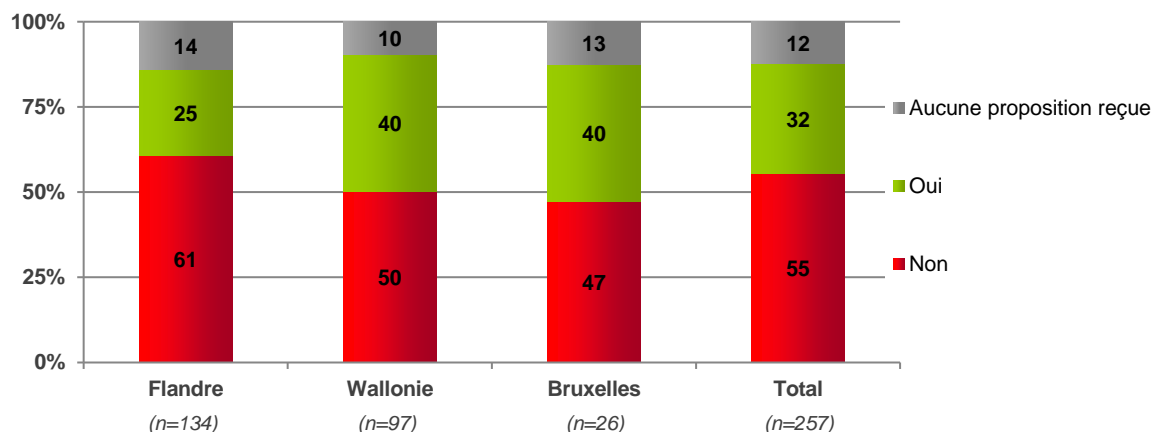
Aucune comparaison ne peut être faite avec les éditions précédentes en raison de l'adaptation du questionnaire.

2.7.1.7 ACCEPTATION OU NON DU PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

Parmi les répondants qui savent que leur opérateur doit leur proposer au moins une fois par an un plan tarifaire téléphonique adapté à leur profil moyen de consommation, un tiers (32%) déclarent que cette proposition les a fait changer d'avis et l'accepter. Un peu plus de la moitié n'y ont pas donné suite, et 12% déclarent ne pas avoir reçu de proposition de plan tarifaire adapté.

Bien que la proportion de personnes ayant donné suite à la proposition soit significativement plus faible en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles, il ne s'agit pas d'une différence significative (en raison des bases réduites).

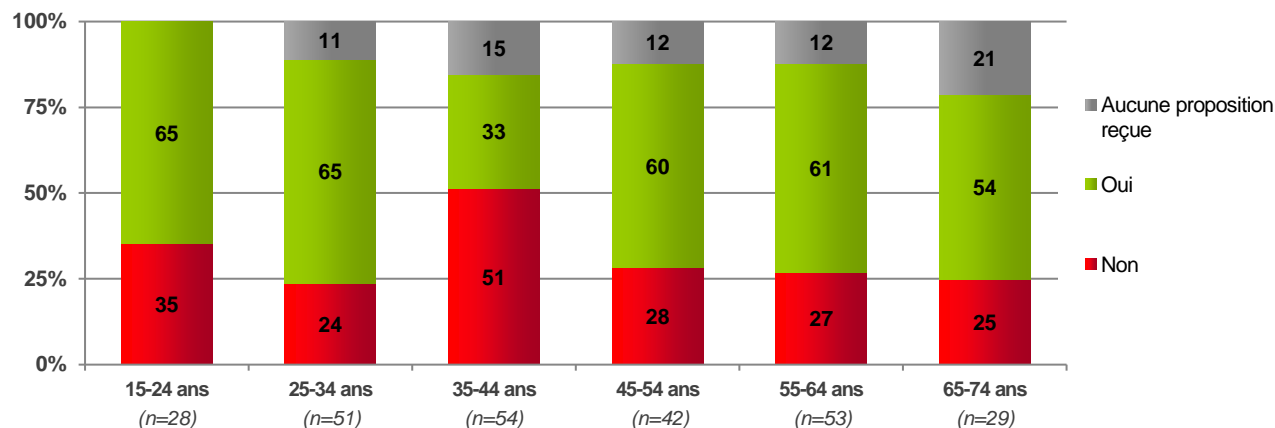
Figure 117 : La communication d'un plan tarifaire plus avantageux vous a-t-elle fait changer d'avis ? – par région



Base : répondants qui savent que l'opérateur doit proposer chaque année un plan tarifaire téléphonique (N=258 ; à l'exclusion d'1 « pas de réponse »)

Par âge, on constate – malgré la petite taille des sous-groupes – une différence significative : les répondants entre 35 et 44 ans ont significativement moins donné suite à l'offre d'un plan tarifaire plus avantageux (33%) par rapport aux 25 à 34 ans (65%) ; dans les autres catégories d'âge, l'acceptation est également bien plus élevée, mais pas de façon significative.

Figure 118 : La communication d'un plan tarifaire plus avantageux vous a-t-elle fait changer d'avis ? – par catégorie d'âge



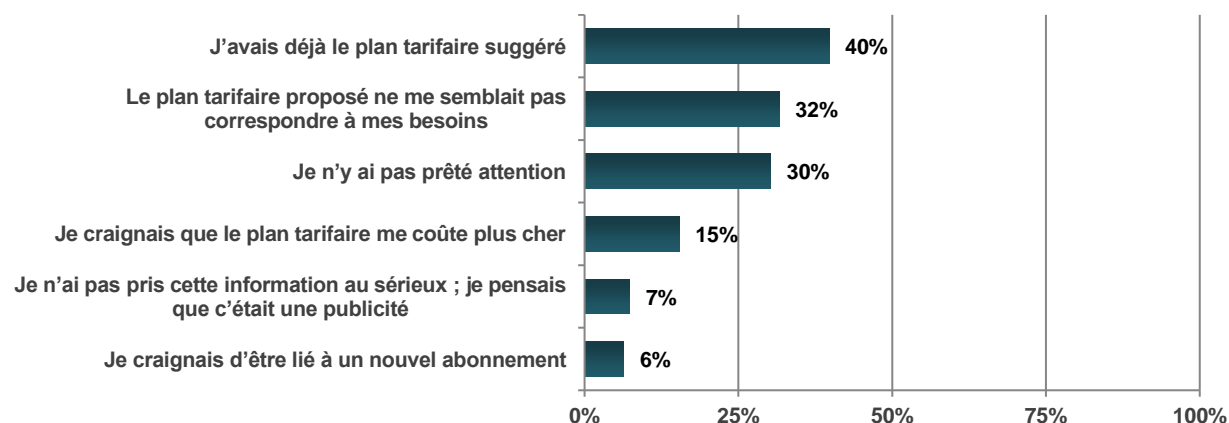
Base : répondants qui savent que l'opérateur doit proposer chaque année un plan tarifaire téléphonique (N=258 ; à l'exclusion d'1 « pas de réponse »)

Aucune corrélation significative ne peut être établie avec le revenu du répondant.

Aucune comparaison ne peut être faite avec les éditions précédentes en raison de l'adaptation du questionnaire.

Les trois raisons les plus fréquemment citées pour ne pas changer de plan tarifaire téléphonique après avoir reçu une proposition de l'opérateur sont les suivantes : « J'avais déjà le plan tarifaire proposé » (40%), « le plan tarifaire proposé ne semblait pas répondre à mes besoins » (32%) et « je n'y ai pas prêté attention » (30%). Les raisons les moins fréquemment citées sont : « Je craignais que le plan tarifaire proposé soit plus cher » (15%), « Je n'ai pas pris cette information au sérieux, j'ai pensé que c'était de la publicité » (7%) et enfin « Je craignais d'être coincé avec un nouvel abonnement » (6%).

Figure 119 : Pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? (Plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants qui n'ont pas accepté la proposition de plan tarifaire téléphonique adapté (N = 142 ; à l'exclusion de 7 « pas de réponse »)

On trouve une différence significative entre les régions : Les répondants flamands indiquent plus souvent ne pas y avoir prêté attention (41%) que les répondants wallons (20%).

Plus le répondant est jeune, plus il indique ne pas avoir prêté attention au nouveau plan tarifaire téléphonique proposé (-0,339) ; parmi les 15 à 34 ans, cette proportion est de 44 à 55%, contre 16 à 24% parmi les autres répondants plus âgés. À l'inverse, les répondants plus âgés donnent plus souvent comme raison qu'ils avaient déjà le plan tarifaire proposé (0,200).

Les raisons de ne pas donner suite à la proposition de plan tarifaire téléphonique plus avantageux ne diffèrent pas entre les différents groupes de revenus.

Aucune comparaison ne peut être faite avec les éditions précédentes en raison de l'adaptation du questionnaire.

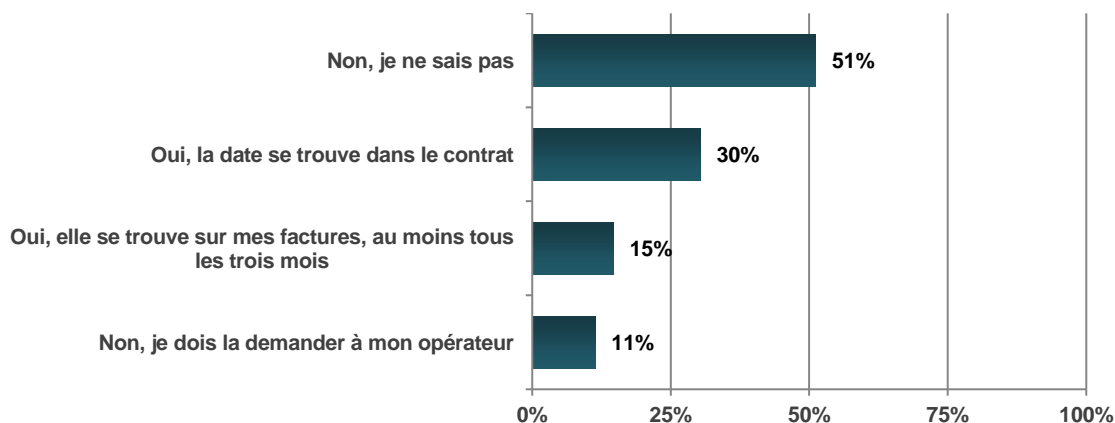
2.7.2 Le contrat

2.7.2.1 DATE DE FIN D'UN CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE

Quatre répondants sur dix (39%) indiquent ne pas avoir de contrat à durée déterminée pour un quelconque service de télécommunication (téléphonie fixe ou mobile, Internet ou offre groupée).

Six répondants sur dix (61%) ont un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication. Cependant, la moitié d'entre eux (51%) ne savent pas où est mentionnée la date de fin du contrat à durée déterminée ; 30% pensent pouvoir trouver cette date dans le contrat et 11% devraient demander à l'opérateur. Seul un répondant sur sept (15%) ayant un contrat à durée déterminée sait que la date de fin est mentionnée sur toutes les factures – obligation à laquelle tous les opérateurs se doivent de répondre.

Figure 120 : Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, internet ou pack), savez-vous où la date de fin de ce contrat est mentionnée ? (Plusieurs réponses possibles)



Base : répondants ayant un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication (N = 979)

Les personnes de toutes les régions sont dans la même mesure au courant du fait que la date de fin de leur contrat à durée déterminée est indiquée sur toutes les factures.

Plus le répondant est âgé, plus souvent il indique ne pas savoir où trouver la date de fin du contrat à durée déterminée (0,176). En revanche, plus le répondant est jeune, plus souvent il déclare pouvoir trouver la date de fin sur les factures (-0,126) et le contrat (-0,113).

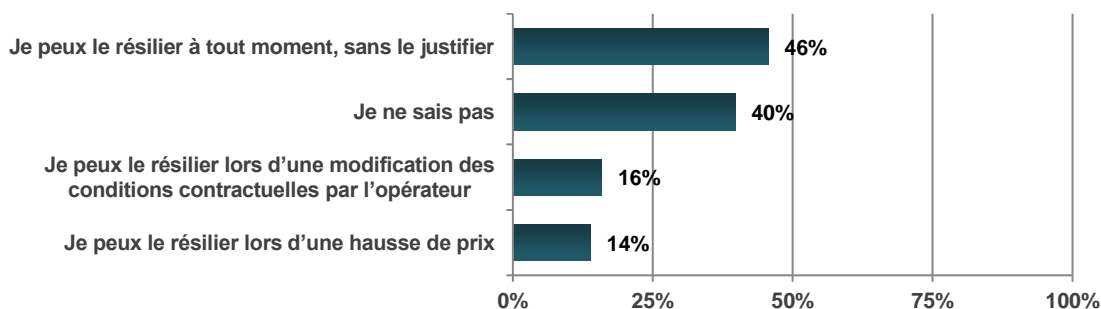
Il n'y a pas de rapport entre le revenu familial mensuel net du répondant et le fait d'être (ou de ne pas être) au courant du fait que la date de fin du contrat à durée déterminée figure sur toutes les factures.

La présente édition 2021 affiche une proportion significativement plus élevée de répondants qui ne savent pas où trouver la date de fin de leur contrat à durée déterminée (resp. 51% contre 39%-44%).

2.7.2.2 CONDITIONS DE RÉSILIATION DU CONTRAT ACTUEL

Quatre répondants sur dix (40%) ignorent à quelles conditions ils peuvent résilier leur contrat actuel. Près de la moitié (46%) sont au courant du fait qu'ils peuvent à tout moment mettre fin à leur contrat à durée indéterminée ou leur contrat à durée déterminée qui est déjà en vigueur depuis plus de 6 mois, sans donner de raison. En outre, 16% déclarent pouvoir résilier le contrat en cas de modification par l'opérateur des conditions contractuelles et 14% déclarent pouvoir le faire en cas d'augmentation des prix.

Figure 121 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier - sans frais, et sans préavis - votre contrat actuel à durée indéterminée, ou à durée de plus de 6 mois (fixe, mobile, internet, pack) ? (Plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 3 « pas de réponse »)

On n'observe pas de différences significatives entre les régions.

Plus le répondant est âgé, plus souvent il indique pouvoir résilier le contrat après une augmentation de prix (0,114 ; 17% des plus de 55 ans, contre 10% des 15-24 ans).

On trouve également une corrélation – bien que faible – avec le du revenu : plus le revenu net du répondant est élevé, plus souvent il est au courant du fait que le contrat peut être résilié à tout moment, sans donner de raison (0,094).

Aucune comparaison ne peut être faite avec les éditions précédentes en raison de l'adaptation du questionnaire.

2.7.2.3 ALERTE LORS DE L'ATTEINTE D'UN PLAFOND TARIFAIRE

La moitié des répondants (52%) faisant usage de la téléphonie mobile à titre privé savent que leur opérateur doit les avertir quand leur consommation atteint le forfait. 16% pensent ne devoir être prévenu que lorsque leur consommation dépasse de 50 € par mois (ou un autre montant convenu avec l'opérateur) la limite de leur forfait. Trois répondants sur dix qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé ne savent pas quand leur opérateur doit les avertir par SMS qu'ils ont atteint leur limite d'utilisation.

Significativement plus de répondants bruxellois et wallons que de répondants flamands sont au courant du fait qu'ils doivent être avertis par leur opérateur quand leur consommation a atteint leur forfait (resp. 58% et 61% contre 47%). Un tiers des répondants en Flandre (36%) ne savent pas quand ils doivent en être prévenus, alors qu'en Wallonie et à Bruxelles, ce chiffre n'est que de 24% et 27% respectivement.

Tableau 29 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir par SMS que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|--|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Lorsque ma consommation en Belgique atteint la limite | 402 | 46,9% | 290 | 60,7% | 90 | 58,2% | 781 | 52,5% |
| Lorsque ma consommation en Belgique dépasse la limite de >50 €/mois (ou autre montant) | 144 | 16,8% | 74 | 15,6% | 23 | 14,7% | 241 | 16,2% |
| Je ne sais pas | 311 | 36,3% | 113 | 23,7% | 42 | 27,0% | 466 | 31,3% |
| Total | 857 | 100,0% | 477 | 100,0% | 154 | 100,0% | 1.489 | 100,0% |

Base : répondants disposant de la téléphonie mobile (N=1.492 ; à l'exclusion de 3 « pas de réponse »)

Les répondants de la catégorie d'âge la plus élevée (65-74 ans) indiquent plus souvent ignorer quand ils doivent être avertis qu'ils atteignent la limite d'utilisation en téléphonie mobile, par rapport aux répondants de 15-44 ans (resp. 44% contre 25 à 28%).

Tableau 30 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir par SMS que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par catégorie d'âge

| | A | B | C | D | E | F |
|--|--------------------|----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| | 15-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans |
| Lorsque ma consommation en Belgique atteint la limite | 54,8% | 49,6% | 57,6% | 48,0% | 55,8% | 48,9% |
| Lorsque ma consommation en Belgique dépasse la limite de >50 €/mois (ou autre montant) | 16,9% ^F | 22,9% ^{E,F} | 17,5% ^F | 19,9% ^{E,F} | 10,8% ^{B,D} | 7,2% ^{A,B,C,D} |
| Je ne sais pas | 28,3% ^F | 27,5% ^F | 24,9% ^F | 32,1% | 33,4% | 43,9% ^{A,B,C} |
| Total | 216 | 255 | 260 | 289 | 270 | 200 |

Base : répondants disposant de la téléphonie mobile (N=1.492 ; à l'exclusion de 3 « pas de réponse »)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple : pourcentage^{A,D} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir 15-24 ans et du sous-groupe D (à savoir 45-54 ans

Le fait d'être ou de ne pas être au courant du fait que l'opérateur en téléphonie mobile doit envoyer un avertissement quand la consommation a atteint le forfait, ne diffère pas selon le revenu du répondant.

La tendance à la baisse amorcée dans l'édition 2019 – de 64% en 2018, à 58% en 2019 – concernant la proportion de répondants qui savent que leur opérateur mobile doit les avertir lorsque la consommation en Belgique atteint la limite de leur forfait se poursuit dans la présente édition 2021 (53%).

En outre, la proportion de répondants qui ne savent pas quand ils doivent en être informés n'a jamais été aussi élevée (à savoir 31% dans l'édition 2021, contre 19%-27% lors des éditions 2015-2020).

2.7.2.4 ALERTE REÇUE EN CAS D'ATTEINTE DU PLAFOND

45% des répondants faisant usage de téléphonie mobile à titre privé déclarent avoir déjà reçu un sms en cas de dépassement du plafond tarifaire. 4% déclarent ne pas avoir reçu de sms tout en ayant dépassé le plafond tarifaire.

Les personnes interrogées sont significativement plus nombreuses à Bruxelles à avoir reçu de tels sms (59%), suivies par la Wallonie (48%), et la proportion la plus faible se trouve en Flandre (40%). En Flandre, les répondants indiquent également plus souvent l'ignorer / ne pas s'en souvenir (resp. 19% contre 10 à 13% en Bruxelles et Wallonie).

Tableau 31 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|--|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, je l'ai reçu | 345 | 40,3% | 227 | 47,6% | 91 | 59,2% | 664 | 44,6% |
| Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond | 35 | 4,1% | 26 | 5,5% | 3 | 1,9% | 64 | 4,3% |
| Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond | 300 | 35,0% | 153 | 32,0% | 41 | 26,3% | 494 | 33,2% |
| Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages | 12 | 1,4% | 7 | 1,6% | 4 | 2,5% | 23 | 1,5% |
| Je ne sais pas | 165 | 19,3% | 64 | 13,3% | 16 | 10,1% | 244 | 16,4% |
| Total | 857 | 100,0% | 478 | 100,0% | 154 | 100,0% | 1.489 | 100,0% |

Base : répondants disposant de la téléphonie mobile (N=1.492 ; à l'exclusion de 3 « pas de réponse »)

Les répondants des catégories d'âge les plus jeunes (15 à 44 ans) déclarent plus souvent avoir déjà reçu un sms de l'opérateur indiquant qu'ils avaient dépassé le plafond (49 à 55%) par rapport aux répondants plus âgés, entre 55 et 74 ans (32 à 38%). On constate également que plus le répondant est âgé, plus il indique qu'il n'a jamais dépassé le plafond (de 21% chez les 15-24 ans, à 45% chez les 65-74 ans).

Tableau 32 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par catégorie d'âge

| | A | B | C | D | E | F |
|--|---|---|---|---|---|---|
|--|---|---|---|---|---|---|

| | 15-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans |
|--|------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|----------------------|------------------------|
| Oui, je l'ai reçu | 54,6% ^{E,F} | 48,9% ^F | 50,9% ^{E,F} | 42,5% | 38,0% ^{A,C} | 32,0% ^{A,B,C} |
| Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond | 5,8% | 6,7% | 6,2% | 3,2% | 2,4% | 1,3% |
| Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond | 21,0% ^{D,E,F} | 27,3% ^{E,F} | 30,1% ^F | 34,9% ^A | 40,5% ^{A,B} | 45,4% ^{A,B,C} |
| Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages | 1,3% | 1,3% | 1,2% | 0,8% | 2,2% | 2,8% |
| Je ne sais pas | 17,4% | 15,8% | 11,5% | 18,6% | 17,0% | 18,6% |
| Total (N) | 216 | 256 | 259 | 289 | 270 | 200 |

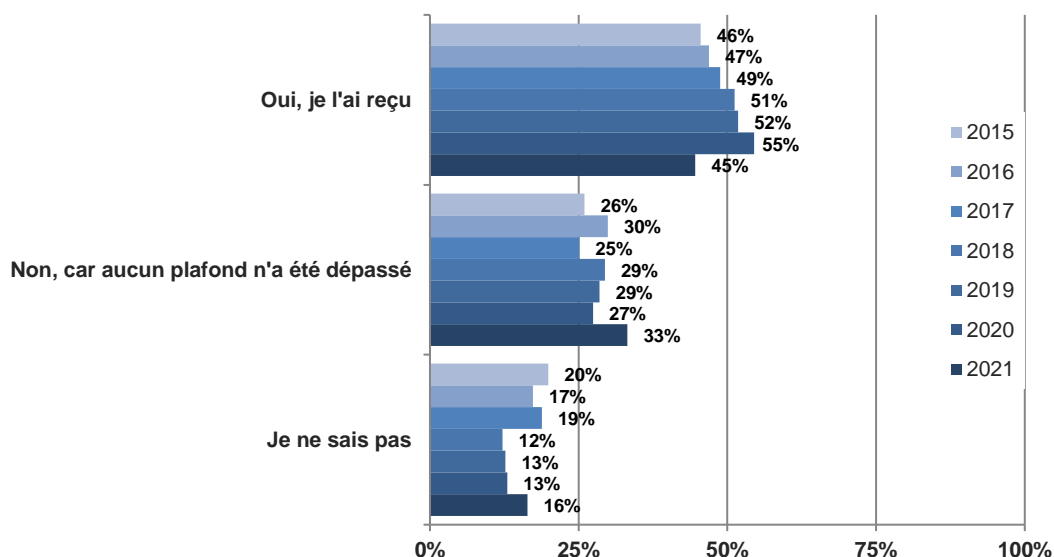
Base : répondants disposant de la téléphonie mobile (N=1.492 ; à l'exclusion de 3 « pas de réponse »)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple : pourcentage^{A,D} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir 15-24 ans et du sous-groupe D (à savoir 45-54 ans).

En fonction du revenu, on constate que 31% des répondants de la catégorie de revenu la plus basse (< 1.200 euros) ne savent pas s'ils ont déjà reçu un tel sms, alors que dans les autres catégories de revenu, cette proportion n'est que de 13 à 18%.

Par rapport aux éditions précédentes, davantage de répondants indiquent ne pas avoir reçu un tel sms parce qu'ils n'avaient pas dépassé le plafond (resp. 33% contre 25%-29%) ; on constate donc une diminution de la proportion de répondants ayant reçu un tel sms (resp. 45% contre 49%-55% en 2017-2020) ; on atteint ainsi le niveau des éditions 2015 et 2016. En outre, dans la présente édition 2021, la proportion de répondants qui ignorent s'ils ont reçu un tel sms est plus élevée que dans les trois éditions précédentes (resp. 16% contre 12%-13% en 2018-2020).

Figure 122 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par édition



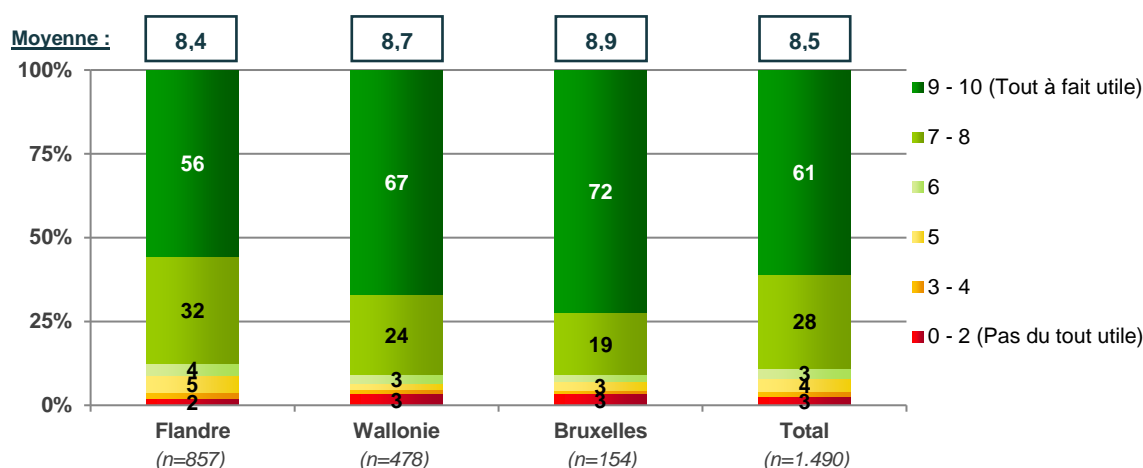
Base : répondants disposant de la téléphonie mobile

2.7.2.5 UTILITÉ D'ÊTRE ALERTÉ LORSQU'ON ATTEINT LE PLAFOND TARIFAIRE

Neuf répondants sur dix (89%) faisant usage de téléphonie mobile à titre privé estiment (plutôt ou tout à fait) utile le fait de recevoir un sms en cas de dépassement d'un plafond de consommation (score : ≥ 7 sur 10).

Bien que la grande majorité des répondants en Flandre trouvent également ces sms (plutôt à très) utiles, la moyenne est significativement inférieure à celle de la Wallonie et de Bruxelles (resp. 8,4 sur 10 contre 8,7 et 8,9 sur 10).

Figure 123 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout utile ; 10 = tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire ? – par région



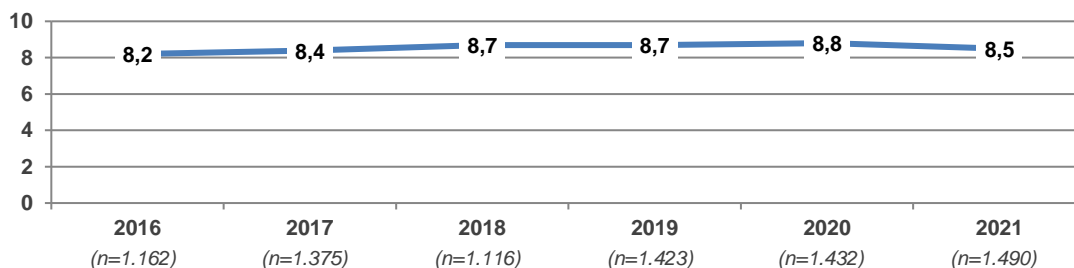
Base : répondants disposant de la téléphonie mobile (N=1.492 ; à l'exclusion de 2 « pas de réponse »)

Plus le répondant est âgé, moins il trouve utile un tel sms (-0,054). La catégorie d'âge la plus âgée, en particulier, s'écarte des autres répondants, plus jeunes (resp. 8,1 sur 10 contre 8,4 et 8,8 sur 10).

Aucune différence significative n'est constatée en fonction du revenu.

Dans l'édition 2018, on avait constaté une augmentation significative du score moyen concernant l'utilité de recevoir un sms en cas de dépassement du plafond tarifaire par rapport aux éditions précédentes (resp. 8,7 sur 10 contre 8,2-8,4 sur 10) ; ce niveau s'était maintenu dans les éditions suivantes de 2019 et 2020. Bien que dans la présente édition 2021, le score moyen reste élevé (à savoir 8,5 sur 10), il s'agit néanmoins d'une baisse significative par rapport aux éditions 2018 à 2020.

Figure 124 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0= pas du tout utile ; 10= tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire ? – par édition



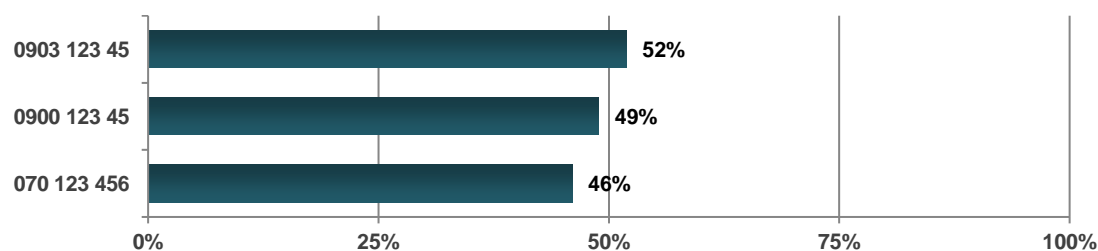
Base : répondants disposant de la téléphonie mobile

2.7.3 Numéros surtaxés

2.7.3.1 CONNAISSANCE DE NUMÉROS SURTAXÉS

Environ la moitié des répondants (46 à 52%) savent que les numéros 070, 0900 et 0903 sont des numéros surtaxés : ceci implique que la moitié (48 à 54%) l'ignorent.

Figure 125 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé')

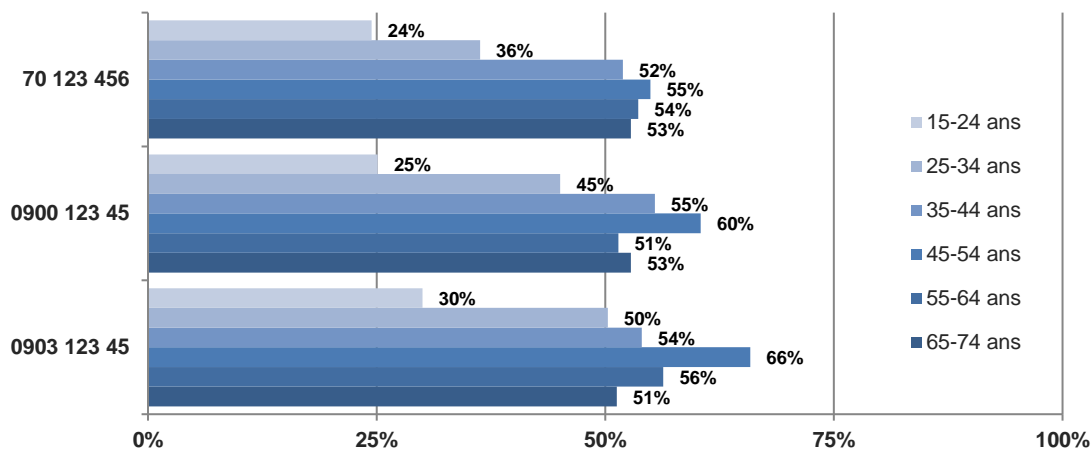


Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 12-14 « pas de réponse »)

On observe une différence significative entre les régions uniquement en ce qui concerne le numéro 070 : les répondants de Flandre sont davantage conscients qu'il s'agit d'un numéro surtaxé que les répondants wallons (resp. 49% contre 42%).

Plus le répondant est âgé, plus souvent il affirme correctement que les numéros 070, 0900 et 0903 sont des numéros surtaxés (respectivement 0,220, 0,183 et 0,163). En ce qui concerne le numéro 070, les deux catégories d'âge les plus jeunes, en particulier, se distinguent de manière significative des catégories d'âge plus élevées : 24 à 36% des 15 à 34 ans déclarent qu'un numéro 070 est surtaxé, alors que dans les catégories d'âge plus élevées, ils sont 52 à 55%. En ce qui concerne les numéros 0900 et 0903, la catégorie d'âge la plus jeune de 15 à 24 ans, en particulier, s'écarte des autres répondants, plus âgés (resp. 25 à 30% surtaxé, contre 45 à 66% surtaxé).

Figure 126 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, Oui, surtaxé') – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



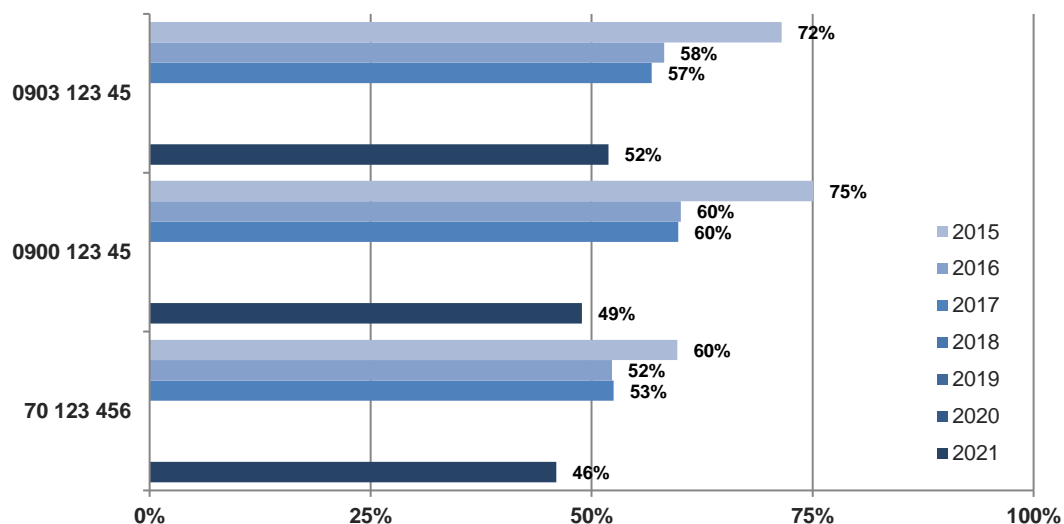
Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 12-14 « pas de réponse »)

Aucune corrélation univoque ne peut être constatée en fonction du revenu.

Une comparaison n'est possible qu'avec les éditions 2015 à 2017, car dans les éditions 2018 à 2020, une option de réponse supplémentaire était prévue (à savoir « aucune idée »).

Par comparaison avec les éditions précédentes (2015 et 2017), de moins en moins de répondants indiquent que le numéro mentionné est un numéro surtaxé.

Figure 127 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé') – par édition



Base : tous les répondants

2.7.3.2 DISPONIBILITÉ DE BLOPAGE D'ACCÈS GRATUIT

Un répondant sur dix (11%) qui utilise la téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé, a installé le blocage d'accès gratuit pour les numéros surtaxés ; dont 4% pour avoir vécu un problème avec un numéro de ce type (facture élevée, etc.). La grande majorité (89%) n'a donc pas de blocage d'accès pour ces numéros : 47% parce qu'ils ignoraient que cette protection gratuite existe et 42% parce qu'ils n'utilisent jamais ce genre de numéros.

On ne constate pas de différences significatives par région, âge ou revenu.

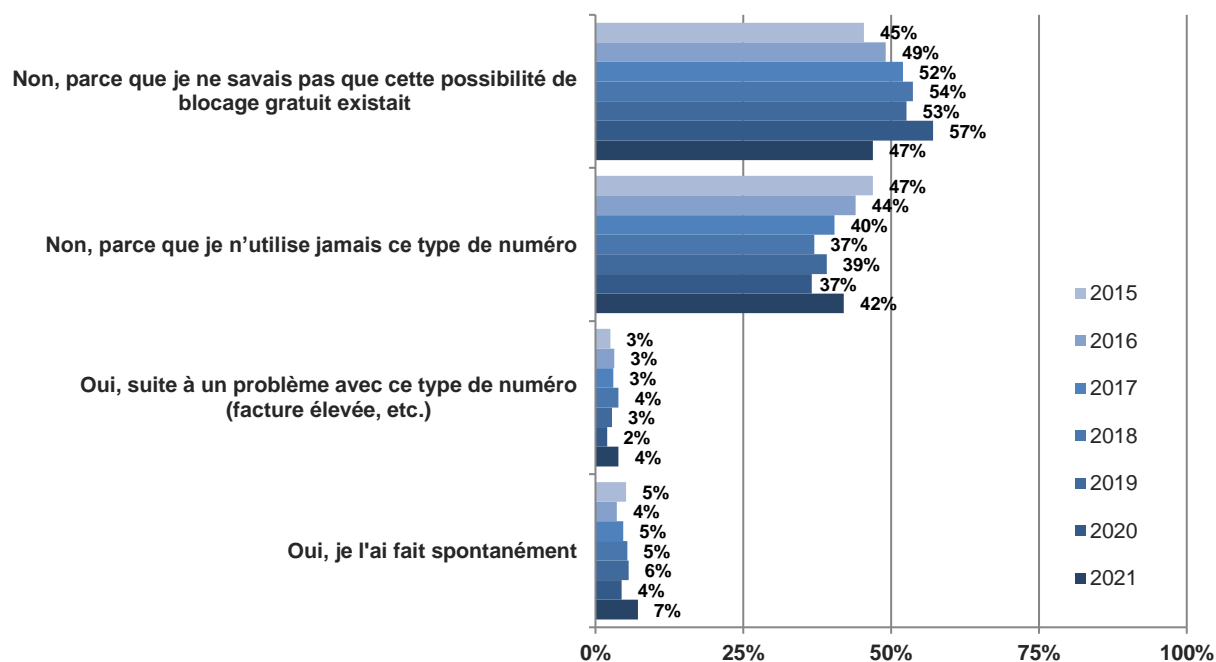
Tableau 33 : Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ? – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|---|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, je l'ai fait spontanément | 52 | 6,0% | 43 | 9,2% | 12 | 7,9% | 108 | 7,2% |
| Oui, je l'ai fait après avoir eu un problème avec ce type de numéro (facture élevée ou autre) | 32 | 3,7% | 19 | 4,0% | 7 | 4,8% | 58 | 3,9% |
| Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro | 360 | 41,4% | 204 | 43,2% | 62 | 41,1% | 626 | 42,0% |
| Non, parce que je ne savais pas que cette possibilité de blocage gratuit existait | 424 | 48,8% | 206 | 43,6% | 70 | 46,1% | 699 | 46,9% |
| Total | 869 | 100,0% | 472 | 100,0% | 151 | 100,0% | 1.492 | 100,0% |

Base : répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.521 ; à l'exclusion de 29 « pas de réponse »)

Par rapport aux trois éditions précédentes (à savoir 2018-2020) la présente édition 2021 compte une proportion significativement plus élevée de répondants qui disent ne jamais utiliser de numéros surtaxés (resp. 37%-39% contre 42% dans l'édition 2021). La proportion de répondants qui ne connaissent pas l'option de blocage de l'accès gratuit est aussi significativement inférieure à celle des éditions précédentes (resp. 47% en 2021 contre 52%-57% en 2017-2020).

Figure 128 : Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ? – par édition



Base : tous les répondants

2.7.3.3 PRÉFÉRENCE PAR RAPPORT AU MODE DE BLOCAGE DES NUMÉROS SURTAXÉS

La moitié (51%) des répondants faisant usage de téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé ignorent comment bloquer l'accès aux numéros surtaxés. Trois sur dix (31%) préfèrent un blocage général, bloquant les numéros payants de tous genres de services. Seul un cinquième des répondants (18%) sait que l'accès à ces numéros doit être bloqué séparément selon le type de service (par exemple, bloquer les appels vers des services pour adultes, mais pouvoir appeler des numéros surtaxés pour d'autres services tels que le télévote, le téléchargement de jeux, etc.).

Tableau 34 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|--|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| De façon séparée selon le type de services | 163 | 18,8% | 84 | 17,9% | 28 | 18,7% | 275 | 18,5% |
| De façon globale | 262 | 30,2% | 155 | 33,0% | 41 | 26,9% | 457 | 30,7% |
| Je ne sais pas | 443 | 51,1% | 231 | 49,2% | 82 | 54,4% | 756 | 50,8% |
| Total | 867 | 100,0% | 471 | 100,0% | 151 | 100,0% | 1.489 | 100,0% |

Base : répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.521 ; l'exclusion de 32 « pas de réponse »)

Il n'y a pas d'écarts significatifs selon les régions ou le revenu.

Le tableau 35 indique les différences par âge. On constate entre autres que les répondants les plus âgés (65 à 74 ans) déclarent plus souvent ne pas savoir comment de tels numéros doivent être bloqués (resp. 65% contre 45 à 51% pour les 15-54 ans).

Tableau 35 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par catégorie d'âge

| | A | B | C | D | E | F |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------|--------------------------|
| | 15-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans |
| De façon séparée selon le type de services | 15,5% | 24,3% ^F | 22,9% ^F | 18,0% | 16,9% | 11,8% ^{B,C} |
| De façon globale | 39,0% ^F | 28,8% | 31,9% | 30,9% | 30,4% | 23,1% ^A |
| Je ne sais pas | 45,5% ^F | 46,9% ^F | 45,2% ^F | 51,1% ^F | 52,7% | 65,1% ^{A,B,C,D} |
| Total (N) | 215 | 251 | 260 | 288 | 269 | 206 |

Base : répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.521 ; à l'exclusion de 32 « pas de réponse »)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple : pourcentage^{A,D} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir 15-24 ans et du sous-groupe D (à savoir 45-54 ans).

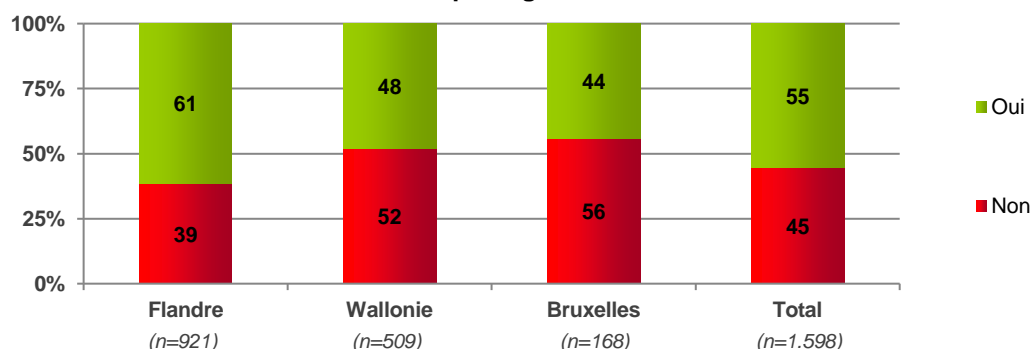
La manière dont, selon les répondants, l'accès à ces numéros doit être bloqué, n'a guère changé depuis l'édition 2015. Par rapport aux trois éditions précédentes (à savoir 2018-2020), aucune différence significative ne peut être observée.

2.7.4 Connaissance du service de médiation des télécommunications

45% des répondants ne connaissent pas l'existence d'un service de médiation des télécommunications ; 55% savent qu'ils peuvent s'adresser au service de médiation.

En Flandre, plus de répondants (61%) sont au courant de l'existence d'un service de médiation des télécommunications qu'en Wallonie ou dans la Région de Bruxelles Capitale (resp. 48% et 44%).

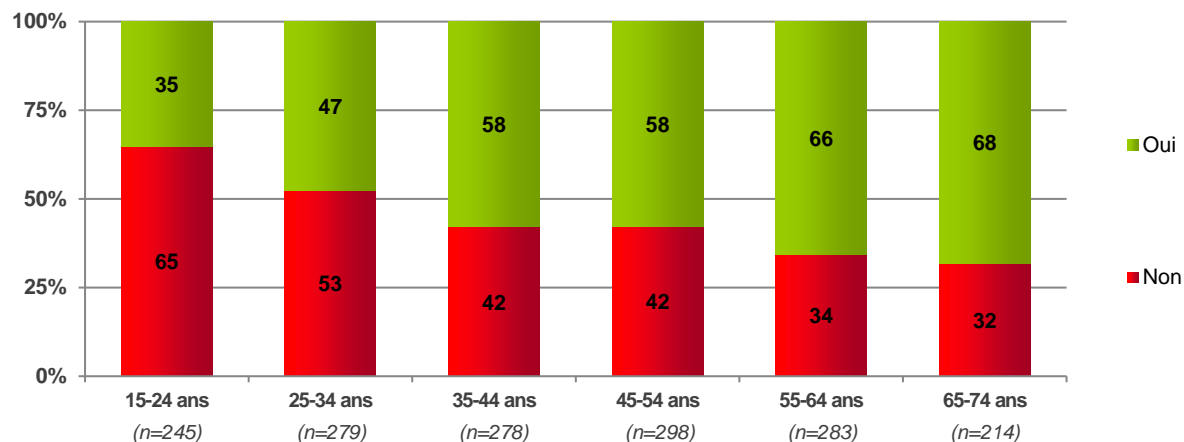
Figure 129 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par région



Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 12 « pas de réponse »)

Plus le répondant est âgé, plus il est au courant de l'existence d'un service de médiation des télécommunications (-0,257).

Figure 130 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par catégorie d'âge

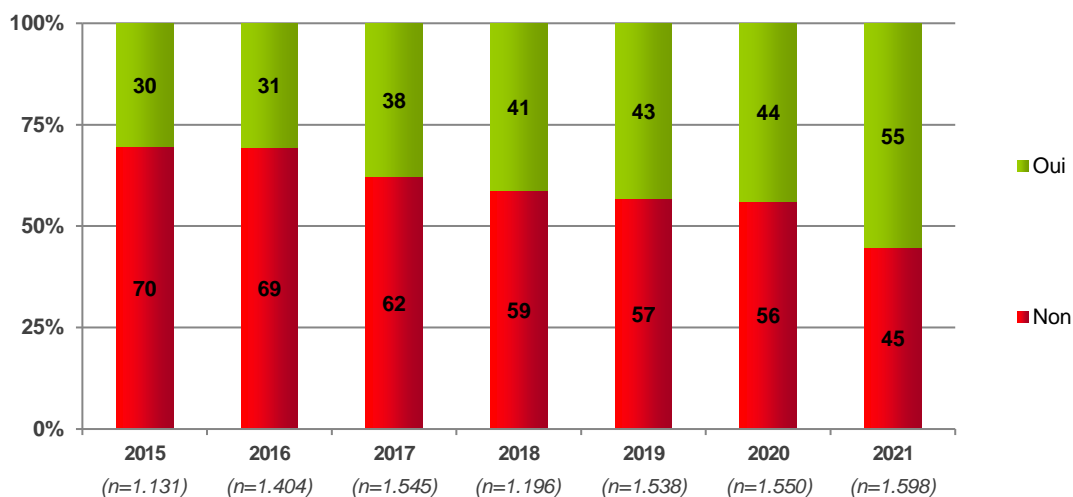


Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 12 « pas de réponse »)

Aucune corrélation ne peut être établie en fonction du revenu.

La tendance à la hausse observée dans les éditions précédentes concernant la connaissance de l'existence du service de médiation se poursuit de manière sensible dans la présente édition 2021 : dans les éditions précédentes, 30 à 44% étaient au courant, contre 55% dans la présente édition.

Figure 131 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par édition



Base : tous les répondants

2.7.5 Conclusion concernant les droits des consommateurs

2.7.5.1 CONCERNANT L'UTILITÉ D'ÊTRE INFORMÉ DU PLAN TARIFAIRES LE PLUS AVANTAGEUX

- La moitié des répondants ignorent pouvoir retrouver leur profil moyen de consommation dans l'espace client du site web de leur opérateur ;
- Huit répondants sur dix savent comment obtenir leur consommation réelle : 48% sur le site web de l'opérateur, 36% sur la facture et 26% sur l'appli de l'opérateur ;
- La moitié des répondants ne consultent jamais leur page client sur le site web de son opérateur ;
- 85% des répondants qui utilisent un téléphone fixe à titre privé sont au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur ;
- Concernant le fait de pouvoir conserver son numéro de téléphone mobile, cette proportion est de 89% ;
- Un peu plus de 8 répondants sur 10 disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile ignorent que leur opérateur doit leur proposer chaque année un plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation ;
- Parmi les répondants qui savent que leur opérateur doit leur faire une proposition annuelle, un tiers a accepté le plan tarifaire proposé ; 55% ne l'ont pas accepté et 12% ont déclaré ne pas avoir reçu de proposition ;
- Les répondants qui n'ont pas changé de plan tarifaire déclarent qu'ils avaient déjà le plan tarifaire proposé (40%), que le plan tarifaire ne semblait pas convenir à leurs besoins (32%) ou ne pas y avoir prêté attention (30%).

2.7.5.2 CONCERNANT LE CONTRAT

- Seul un répondant sur sept ayant un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication sait que la date de fin de contrat est indiquée sur chaque facture.
- Quatre répondants sur dix ne savent pas dans quelles conditions ils peuvent mettre fin à un contrat à durée indéterminée ou à durée déterminée en vigueur depuis plus de six mois ; près de la moitié savent que cela peut se faire à tout moment, sans indication de motif.
- La moitié des répondants faisant usage de la téléphonie mobile à titre privé savent que leur opérateur doit leur envoyer un sms pour les avertir lorsqu'ils ont atteint la limite de leur forfait en Belgique ; 45% des répondants ont déjà reçu un tel sms.
- Neuf répondants sur dix faisant usage de téléphonie mobile à titre privé, estiment (plutôt ou tout à fait) utile le fait de recevoir un sms en cas de dépassement d'un plafond de consommation (score : ≥ 7 sur 10).

2.7.5.3 CONCERNANT LES NUMÉROS SURTAXÉS

- 46 à 52% des répondants reconnaissent un numéro surtaxé.
- Un répondant sur dix faisant usage de téléphonie fixe et/ou mobile a activé le blocage d'accès gratuit pour numéros surtaxés.
- Le blocage de l'accès à de tels numéros doit être fait séparément (blocage vers des services adultes mais possibilité d'accéder aux numéros payants de détente), mais seulement 18% des répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile sont au courant de ce fait.

2.7.5.4 CONCERNANT LE MÉDIATEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

- Un peu plus de la moitié des répondants savent qu'il existe un service de médiation des télécommunications auquel ils peuvent s'adresser en cas de litige avec leur opérateur.

2.8 Questions sur le monitoring du service universel

Dans la dernière partie du rapport, nous examinons combien de répondants bénéficient d'un tarif social et pour quels services. Nous allons en outre voir quelles sources sont consultées pour rechercher un numéro de téléphone.

2.8.1 Tarif social

2.8.1.1 BÉNÉFICIER D'UN TARIF SOCIAL

6% des répondants bénéficient d'un tarif social pour un service de télécommunication. 12% n'ont pas encore fait la demande et n'en bénéficient donc pas, mais estiment y avoir droit. Six répondants sur dix (61%) estiment ne pas y avoir droit ; 21% ignorent de quoi il s'agit.

En Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale, nous retrouvons proportionnellement plus de répondants qu'en Flandre qui ignorent ce qu'est un tarif social (resp. 29% et 32% contre 15%). En Flandre, on trouve significativement plus de répondants qui disent disposer d'un tarif social, par rapport à Bruxelles et à la Wallonie (resp. 7% contre 4% et 2%). Enfin, en Flandre également, la proportion de répondants qui pensent ne pas y avoir droit est plus élevée (resp. 65% contre 56% en Wallonie et 59% à Bruxelles ; seule la différence avec la Wallonie est significative).

Tableau 36 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|---|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | 67 | 7,3% | 20 | 3,9% | 3 | 2,0% | 91 | 5,6% |
| Non, je ne sais pas de quoi il s'agit | 135 | 14,6% | 148 | 28,7% | 54 | 31,7% | 336 | 20,9% |
| Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier | 599 | 64,7% | 290 | 56,3% | 100 | 58,8% | 989 | 61,4% |
| Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande | 124 | 13,4% | 57 | 11,1% | 13 | 7,5% | 194 | 12,1% |
| Total | 925 | 100,0% | 515 | 100,0% | 170 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Base : tous les répondants (N=1.610)

Le tableau 37 reprend toutes les différences par âge et catégories de revenu. On constate, entre autres, que plus le répondant est jeune, moins il sait ce qu'est un tarif social (de 38% pour les 15-24 ans, à seulement 9% pour les 65-74 ans). La proportion de répondants qui pensent ne pas avoir droit à un tarif social est de 60 à 72%, à l'exception de la catégorie d'âge la plus jeune où elle n'est que de 40%.

Dans les deux catégories de revenu les moins élevées (revenu mensuel net inférieur à 1.799 euros), on retrouve (logiquement) plus de répondants qui bénéficient d'un tarif social pour un service de télécommunication que dans les groupes de revenus plus élevés (resp. 11% contre 2 à 3% chez les >2.399 euros). Dans les groupes de revenus inférieurs, plus de personnes pensent y avoir droit que dans le groupe de revenus les plus élevés (≥3.600 euros), mais n'en ont pas encore fait la demande (resp. 13 à 18% contre 7%). Enfin, il apparaît que plus le revenu mensuel est élevé, moins les personnes pensent y avoir droit (de 44% chez les <1.200 euros, à 74% chez les ≥3.600 euros).

Tableau 37 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu

| | A | B | C | D | E | F |
|--|----------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------|-------------------------|
| | 15-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55-64 ans | 65-74 ans |
| Oui | 8,4% | 3,2% | 6,3% | 4,6% | 4,1% | 8,4% |
| Non, je ne sais pas de quoi il s'agit | 38,3% ^{C,D,E,F} | 27,7% ^{E,F} | 19,3% ^F | 17,9% ^F | 13,2% ^{A,B} | 8,6% ^{A,B,C,D} |
| Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier | 39,6% ^{B,C,D,E,F} | 59,6% ^A | 61,0% ^A | 65,3% ^A | 70,2% ^A | 72,0% ^A |
| Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande | 13,7% | 9,5% | 13,4% | 12,2% | 12,5% | 11,1% |
| Total (N) | 246 | 280 | 281 | 300 | 285 | 218 |

| | < €1.200 | €1.200 - €1.799 | €1.800 - €2.399 | €2.400 - €2.999 | €3.000 - €3.599 | ≥ €3.600 |
|--|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------|----------------------|------------------------|
| Oui | 11,3% ^F | 11,1% ^{D,E,F} | 7,8% ^F | 3,4% ^B | 2,7% ^B | 2,1% ^{A,B,C} |
| Non, je ne sais pas de quoi il s'agit | 26,7% | 23,5% | 23,0% | 21,7% | 16,4% | 16,4% |
| Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier | 44,1% ^{D,E,F} | 52,3% ^{D,E,F} | 54,0% ^F | 66,4% ^{A,B} | 67,1% ^{A,B} | 74,5% ^{A,B,C} |
| Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande | 17,9% ^F | 13,1% | 15,3% ^F | 8,5% | 13,8% | 7,1% ^{A,C} |
| Total (N) | 73 | 247 | 264 | 223 | 201 | 376 |

Base : tous les répondants (N=1.610)

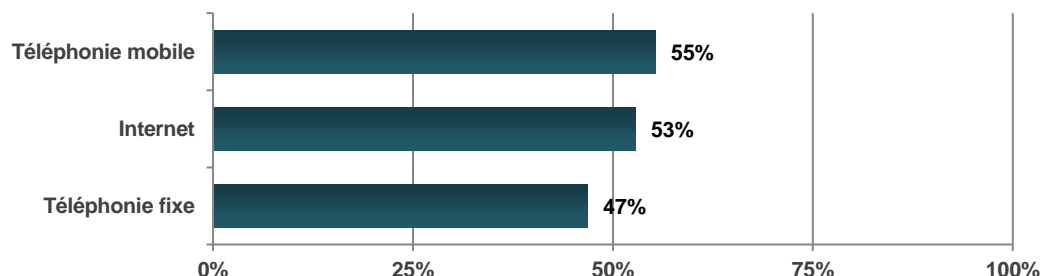
Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F} Par exemple : pourcentage^{A,D} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (soit 15-24 ans, soit < € 1.200) et sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit € 2.400-2.999).

Par rapport à l'édition précédente en 2020, la présente édition 2021 compte plus de répondants bénéficiant d'un tarif social (resp. 4% contre 6%) ; ce qui nous ramène au niveau de toutes les éditions précédentes. En outre, un plus grand nombre de répondants que lors des trois éditions précédentes indiquent y avoir probablement droit, mais ne pas encore en avoir fait la demande (resp. 12% contre 8%-10% lors des éditions 2018-2020). Par rapport à toutes les éditions précédentes (à l'exception de l'édition 2020), on observe également une augmentation de la proportion de répondants qui ne savent pas de quoi il s'agit (à savoir 21% en 2021 contre 25%-36% en 2012-2019).

2.8.1.2 SERVICE DE TÉLÉCOMMUNICATION AU TARIF SOCIAL

Sur les répondants disposant d'un tarif social (N=91), il apparaît que 55% ont un tarif social pour la téléphonie mobile, 53% pour l'Internet et 47% pour la téléphonie fixe.

Figure 132 : Pour quels services en bénéficiez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)



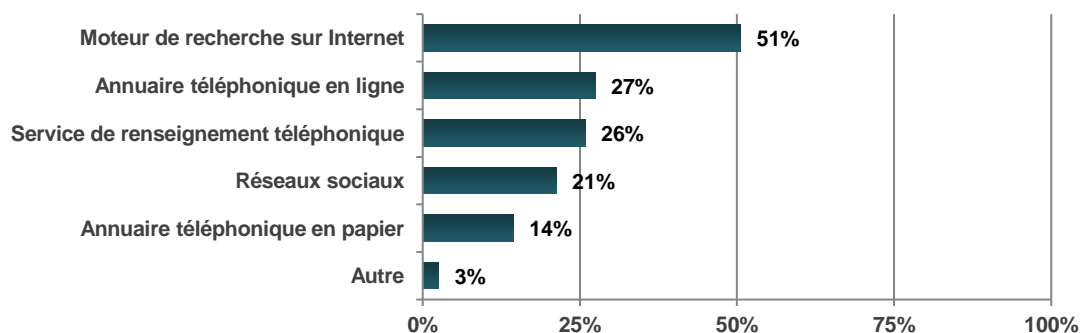
Base : les répondants qui bénéficient d'un tarif social (N = 91 ; à l'exclusion d'1 « pas de réponse »)

La petite taille des sous-groupes ne nous permet pas de déterminer les différences par région, âge ou revenu, ou entre les différentes éditions.

2.8.2 Rechercher des numéros de téléphone

Afin de retrouver un numéro de téléphone, la moitié des répondants (51%) font usage d'un moteur de recherche sur internet, le plus souvent Google. Un cinquième des répondants utilisent un annuaire téléphonique en ligne (27%), pagesblanches.be, 1207.be/1307.be et pagesdor.be étant les plus souvent cités ; et autant (26%) contactent le service de renseignements téléphoniques. Un cinquième des répondants (21%) se tournent vers les réseaux sociaux lorsqu'ils cherchent un numéro de téléphone. Enfin, un répondant sur sept (14%) utilise un annuaire téléphonique papier.

Figure 133 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? (Plusieurs réponses possibles)

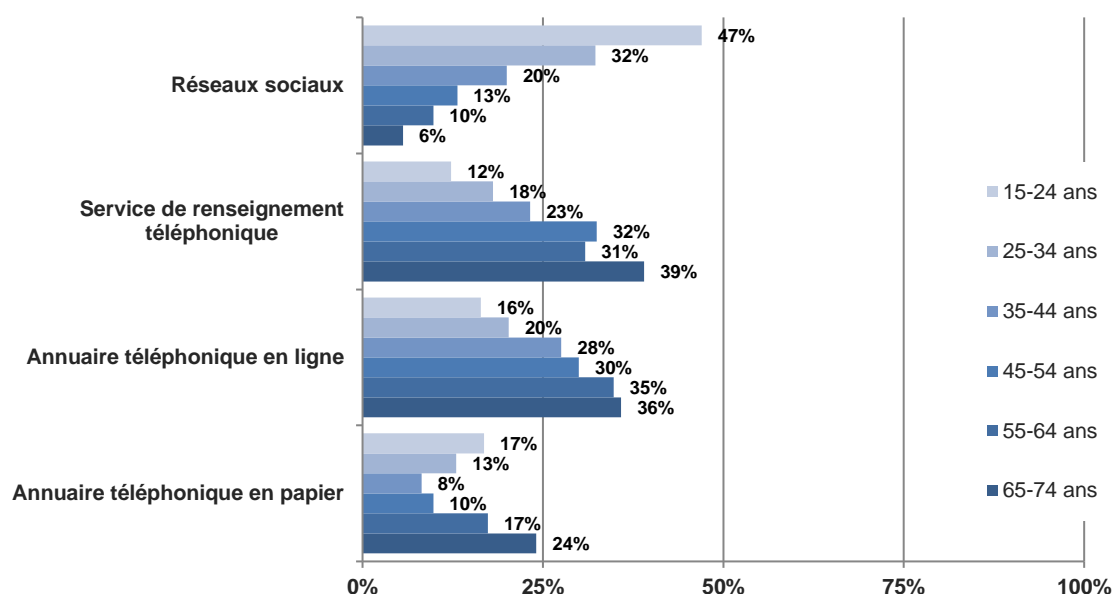


Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 9 « pas de réponse »)

En Flandre, les répondants sont nettement plus nombreux à utiliser le service de renseignements téléphoniques lorsqu'ils recherchent un numéro de téléphone, par rapport aux répondants de Bruxelles et de Wallonie (resp. 29% contre 18% et 22%) ; ces derniers, quant à eux, utilisent plus souvent un moteur de recherche sur Internet (resp. 61% et 56% contre 46% en Flandre).

Il existe une forte corrélation entre l'âge du répondant et la recherche d'un numéro de téléphone via les réseaux sociaux : plus le répondant est jeune, plus souvent il déclare rechercher des numéros de téléphone via les réseaux sociaux (-0,467). À l'inverse, plus le répondant est âgé, plus il recherche un numéro de téléphone via : le service de renseignements téléphoniques (0,266), un annuaire en ligne (0,199) et un annuaire papier (0,119).

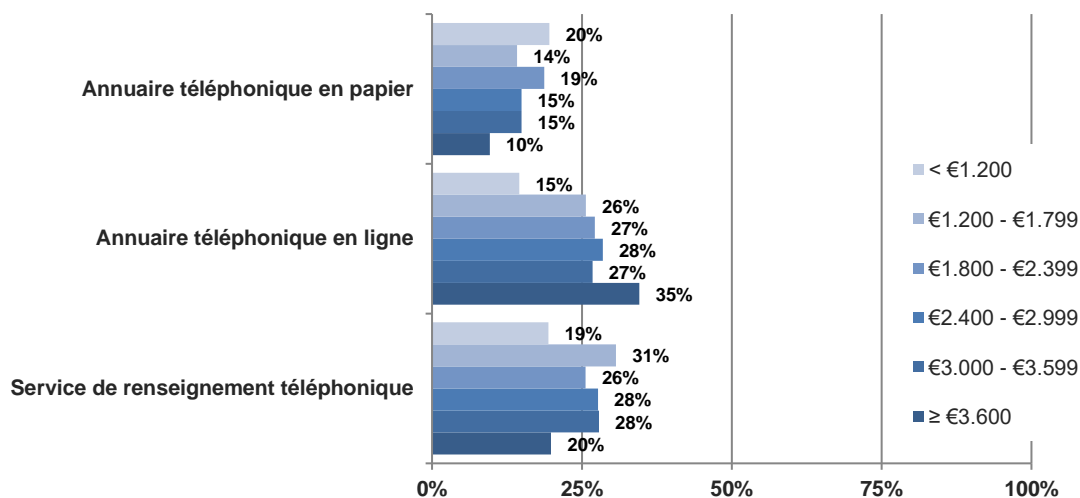
Figure 134 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 9 « pas de réponse »)

Par catégories de revenu, nous constatons des corrélations plus faibles (mais significatives) : plus le revenu familial mensuel net du répondant est faible, plus il est probable qu'il cherchera un numéro de téléphone via un annuaire papier (-0,143) et/ou via le service de renseignements téléphoniques (-0,090). Inversement, on constate que plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il est probable qu'il cherchera un numéro de téléphone via un annuaire en ligne (0,140).

Figure 135 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.610 ; à l'exclusion de 9 « pas de réponse »)

Bien que dans la présente édition de 2021, l'utilisation du moteur de recherche en ligne arrive clairement en tête, la proportion qui l'utilise pour rechercher un numéro de téléphone est nettement plus faible que dans les éditions précédentes (resp. 51% contre 55%-58% lors des éditions 2017-2020). L'utilisation des réseaux sociaux pour rechercher un numéro de téléphone avait augmenté systématiquement dans les éditions précédentes pour atteindre 21% en 2020 ; ce niveau est maintenu dans la présente édition 2021. À l'inverse, l'utilisation de l'annuaire papier n'avait cessé de diminuer au fil des années pour atteindre 13% en 2020 ; dans la présente édition 2021, on maintient le même niveau. L'utilisation du service de renseignements téléphoniques, ainsi que l'annuaire en ligne reste stable par rapport aux années précédentes.

Sur les 414 répondants ayant consulté le service de renseignements téléphoniques 1307 ou 1313 pour trouver un numéro de téléphone, 27% l'ont fait à plusieurs reprises au cours de l'année écoulée, 29% une fois et 34% jamais. 10% ne se souviennent pas de la fréquence à laquelle ils ont consulté le service de renseignements téléphoniques au cours de l'année écoulée.

Tableau 38 : À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements 1307 ou 1313 par téléphone, ces 12 derniers mois ? – par région

| | Flandre | | Wallonie | | Bruxelles | | Total | |
|----------------|------------|---------------|------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Plusieurs fois | 69 | 25,7% | 35 | 31,1% | 8 | 25,3% | 112 | 27,1% |
| Une fois | 72 | 26,6% | 39 | 34,1% | 11 | 35,7% | 121 | 29,3% |
| Jamais | 101 | 37,4% | 31 | 27,3% | 9 | 28,7% | 141 | 34,0% |
| Je ne sais pas | 28 | 10,4% | 8 | 7,5% | 3 | 10,3% | 40 | 9,6% |
| Total | 269 | 100,0% | 114 | 100,0% | 31 | 100,0% | 414 | 100,0% |

Base : répondants qui utilisent le service de renseignements téléphoniques (N = 414)

Vu les modifications apportées au questionnaire, aucune comparaison avec les éditions 2012 à 2017 n'est possible. En outre, il n'est pas possible de faire une comparaison avec les éditions 2018 à 2020, car une base différente était alors utilisée.

2.8.3 Conclusion concernant le monitoring du service universel

2.8.3.1 CONCERNANT LE TARIF SOCIAL

- 6% des répondants bénéficient d'un tarif social pour un ou plusieurs services de télécommunication. Parmi les répondants qui bénéficient d'un tarif social, 55% disposent d'un tarif social pour la téléphonie mobile, 53% pour l'accès à Internet et 47% pour la téléphonie fixe.

2.8.3.2 CONCERNANT LA RECHERCHE D'UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

- 51% des répondants consultent un moteur de recherche sur Internet afin de retrouver un numéro de téléphone ;
- 27% consultent un annuaire en ligne ;
- 26% contactent un service de renseignements téléphoniques ;
- 21% font appel aux réseaux sociaux ;
- 14% consultent encore et toujours un annuaire papier.

3. Principales conclusions

À travers cette étude sur la perception du marché belge des télécommunications par les consommateurs, l'IBPT souhaitait obtenir une réponse à trois questions :

1

COMMENT SE COMPORTEMENT LES UTILISATEURS SUR LE MARCHÉ BELGE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS, EN PARTICULIER POUR CE QUI CONCERNE LE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR, LA COMPARAISON DES OFFRES, LE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

- En ce qui concerne l'utilisation des différents services de télécommunication et de médias, force est de constater que certaines tendances se poursuivent cette année. L'utilisation de la télévision par Internet (40%) et de la télévision/vidéo à la demande (40%) continue ainsi de croître. En revanche, on constate une nouvelle baisse de la téléphonie fixe (46%). Enfin, la pénétration de la téléphonie mobile (93%), de l'Internet à domicile (91%) et de la télévision numérique (81%) reste très élevée.
- L'offre groupée de différents services de télécommunication semble avoir dépassé son apogée : 77% des répondants ont une offre groupée, alors que dans les trois dernières éditions de cette étude, ce chiffre était de 81 à 83%. L'offre classique Triple play (à savoir la télévision, l'Internet et la téléphonie fixe) est toujours l'offre groupée la plus fréquente pour les répondants à cette enquête.
- Les deux applications les plus populaires utilisées pour passer des appels téléphoniques privés et/ou envoyer des messages sur Internet sont Whatsapp (83%) et Facebook Messenger (72%) ; toutefois, toutes deux perdent un peu de terrain par rapport aux deux années précédentes.
- Le prix reste le principal critère de choix d'un opérateur. La satisfaction à l'égard des tarifs est restée stable ces dernières années pour les offres groupées, la téléphonie fixe et l'accès fixe à l'Internet à domicile. En ce qui concerne la téléphonie mobile, la satisfaction à l'égard des tarifs a augmenté par rapport aux années précédentes.
- Dans la présente édition, les répondants sont à nouveau plus nombreux à changer d'opérateur pour les services fixes (13%). Le changement d'opérateur mobile, en revanche, est resté stable par rapport aux années précédentes (11%). La principale raison de ne pas changer reste la satisfaction générale à l'égard de l'opérateur.

2 | **LES UTILISATEURS BELGES DISPOSENT-ILS DES OUTILS NÉCESSAIRES POUR EFFECTUER DES CHOIX INFORMÉS EN CE QUI CONCERNE LES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ?**

- Les répondants continuent de trouver difficile de comparer les services et les prix proposés par les opérateurs (note moyenne comprise entre 2,6 et 2,9 sur 5). La connaissance des outils de comparaison reste donc également très limitée.
- Bien que le prix soit le principal critère de choix d'un opérateur, le comparateur de prix de l'IBPT (meilleurtarif.be) est encore peu connu (20%). La campagne d'information que l'IBPT a menée dans les médias en 2020 a été remarquée par 14% des répondants.
Les autres outils (à savoir les fiches d'information standardisées, le portail de données, l'application speedtest) sont connus par 11 à 15% des répondants.
- Une diffusion plus large semble souhaitable. D'autant que les utilisateurs du comparateur de prix sont plutôt satisfaits de la facilité d'utilisation (3,4 sur 5) et de la pertinence des résultats (3,3 sur 5). Ce dernier point se reflète également dans la proportion de répondants qui ont changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur après utilisation (resp. 40% et 35%).

3 | **LES UTILISATEURS SONT-ILS SUFFISAMMENT INFORMÉS DES POSSIBILITÉS OFFERTES PAR LE MARCHÉ ET DE LEURS DROITS ?**

- La connaissance des droits et des possibilités des consommateurs demeure actuellement assez limitée :
 - 8% sont au courant qu'ils peuvent conserver l'adresse électronique offerte par l'opérateur pendant 18 mois lorsqu'ils changent de fournisseur d'accès à Internet ;
 - Un répondant sur sept (15%) sait que la date de fin d'un contrat à durée déterminée est indiquée sur toutes les factures ;
 - Près de la moitié des répondants (46%) savent dans quelles conditions ils peuvent mettre fin à leur contrat actuel, 40% ne le savent pas ;
 - 17% des répondants savent que leur opérateur est tenu de les informer une fois par an d'un plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation.
 - 53% des répondants savent pouvoir retrouver leur profil moyen de consommation sur leur page client du site web de l'opérateur.
- Ce qui est bien établi, en revanche, c'est la possibilité de conserver le numéro de téléphone lors d'un changement d'opérateur de téléphonie fixe et mobile (resp. 85% et 89%).
- La connaissance des numéros surtaxés reste également encore assez limitée (entre 46 et 52%) dans cette édition. Un répondant sur dix faisant usage de téléphonie fixe et/ou mobile a activé le blocage d'accès gratuit pour de tels numéros.
- Le point positif est que de plus en plus de répondants savent qu'il existe un service de médiation des télécommunications (55% contre 30 à 44% les années précédentes).

4. Annexes

4.1 Méthodologie

L'étude a été menée en 4 phases, à savoir :

- Phase 1 : Préparation et conception de l'étude :
 - Méthode de recueil des données ;
 - Optimisation du questionnaire ;
 - Échantillon théorique.

- Phase 2 : Organisation et exécution du travail sur le terrain :
 - Préparation & règlement de l'envoi ;
 - Suivi du retour et lettre de rappel ;
 - Timing de la phase sur le terrain ;
 - (Non-) réponse ;
 - Enquête en ligne ;
 - Contrôle et qualité des enquêtes ;
 - Fiabilité et représentativité de l'échantillon.

- Phase 3 : Traitement et analyse des données collectées :
 - Analyses descriptives ;
 - Tests de signification statistique.

- Phase 4 : Reporting et réception

Dans ce chapitre, nous explicitons la méthodologie suivie lors de chacune des trois premières phases de manière transparente, afin d'interpréter les résultats de la recherche le plus correctement possible.

4.1.1 Préparation et conception de l'étude

4.1.1.1 MÉTHODE DE RECUEIL DES DONNÉES

La méthodologie à suivre était celle utilisée dans toutes les éditions précédentes, c'est-à-dire une enquête postale écrite à l'adresse (nominative) avec des mesures d'augmentation du taux de réponse (méthode Dillman D.A. 1978 - voir ci-dessous) sur la base d'un échantillon tiré du Registre national.

Dans les éditions 2015 à 2018, les répondants sélectionnés ont également eu la possibilité de remplir le questionnaire par Internet s'ils ne souhaitaient pas le faire par écrit. Depuis l'édition 2019, cette possibilité n'est plus offerte, à la demande du Registre national, afin de garantir un anonymat complet.

Le cahier des charges de l'édition 2021 précisait bien qu'en cas de réponses insuffisantes à l'enquête écrite, le bureau d'études pourrait être amené à compléter l'échantillon par une méthode de son choix, dans le respect du RGPD.

4.1.1.2 OPTIMISATION DU QUESTIONNAIRE

Un questionnaire adéquat constitue la condition *sine qua non* pour une enquête fructueuse. La qualité d'une enquête quantitative dépend tout à fait de la qualité du questionnaire.

Sur la base des résultats des études précédentes et afin de pouvoir répondre à de nouvelles questions, l'IBPT a apporté un certain nombre de modifications au questionnaire de l'édition 2021. Certaines modifications ont des implications pour la comparaison des résultats de la présente édition avec les résultats des éditions précédentes.

Le questionnaire se compose de 8 parties :

1. L'utilisation de moyens de télécommunication et média / choix de l'opérateur ;
2. Satisfaction à l'égard des services de télécommunication ;
3. Problèmes et comportements en cas de problèmes ;
4. Comparaison des opérateurs ;
5. Changement d'opérateur et transparence ;
6. Droits du consommateur ;
7. Questions sur le monitoring du service universel (services d'information, annuaires, ...) ;
8. Caractéristiques socio-économiques du répondant.

4.1.1.3 ÉCHANTILLON THÉORIQUE

POPULATION

La population se réfère à la population belge âgée de 15 à 74 ans¹², tout comme pour les études réalisées pour l'IBPT à partir de 2016. Aucune limite d'âge supérieure n'avait été fixée dans les études antérieures (à savoir 2012 à 2015).

TAILLE DE L'ÉCHANTILLON & MARGE D'ERREUR

La précision des résultats dépend de la taille de l'échantillon. Plus l'échantillon est important, plus le résultat sera précis.

Quand nous affichons des résultats comme $a \pm b \%$ (par ex. $43\% \pm 4\%$), les écarts maximaux (ou la marge d'erreur maximale) avec un intervalle de confiance de 95% sont les suivants :

Tableau 39 : Déviation maximale en fonction de la taille de l'échantillon

| La taille de l'échantillon ¹³ | La marge d'erreur |
|--|-------------------|
| 2.000 | 2,17% |
| 1.500 | 2,50% |
| 1.000 | 3,07% |
| 500 | 4,33% |

L'échantillon théorique proposé (nombre net d'enquêtes à réaliser) était de $N=1.500$, ce qui correspond à une marge d'erreur maximale de 2,5%.

¹² Depuis les cinq dernières éditions (depuis 2016), la limite d'âge supérieure a été fixée à 74 ans à la demande de l'IBPT, et ce, à la suite de plaintes recueillies de la part de personnes ayant reçu un questionnaire pour un membre de la famille résidant dans un home et/ou n'étant pas capable de répondre au questionnaire en raison de son trop grand âge.

¹³ L'échantillon net réalisé, c.-à-d. toutes les enquêtes qui ont suffisamment été complétées et qui ont donc pu être considérées comme étant valides.

TYPE DE L'ÉCHANTILLON – COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON

Nous avons opté pour un échantillon proportionnel stratifié par région, âge et sexe qui sera le reflet de la population belge actuelle.

Le tableau ci-dessous reprend d'une part la répartition de la population par région, âge et sexe, et d'autre part l'échantillon à réaliser qui en découle.

Tableau 40 : Résumé de la population et l'échantillon théorique à réaliser (N) – par région, âge et sexe

Population¹⁴

| | | 15-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65-74 | Total | |
|------------------|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|------------------|
| Flandre | Homme | 367.158 | 406.997 | 420.284 | 465192 | 451.816 | 336.242 | 2.447.689 | 4.874.189 |
| | Femme | 350.985 | 403.744 | 416.292 | 453.102 | 448.452 | 353.925 | 2.426.500 | |
| Wallonie | Homme | 222.251 | 230.971 | 228.473 | 252.174 | 235.148 | 175.508 | 1.344.525 | 2.711.622 |
| | Femme | 213.651 | 228.507 | 228.849 | 251.574 | 245.094 | 199.422 | 1.367.097 | |
| Bruxelles | Homme | 70.925 | 100.187 | 94.801 | 81.729 | 58.619 | 36.698 | 442.959 | 894.202 |
| | Femme | 70.822 | 106.411 | 91.168 | 75.528 | 62.100 | 45.214 | 451.243 | |
| Total | Homme | 660.334 | 738.155 | 743.558 | 799.095 | 745.583 | 548.448 | 4.235.173 | 8.480.013 |
| | Femme | 635.458 | 738.662 | 736.309 | 780.204 | 755.646 | 598.561 | 4.244.840 | |

Échantillon théorique

| | | 15-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65-74 | Total | |
|------------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Flandre | Homme | 65 | 72 | 74 | 82 | 80 | 59 | 433 | 862 |
| | Femme | 62 | 71 | 74 | 80 | 79 | 63 | 429 | |
| Wallonie | Homme | 39 | 41 | 40 | 45 | 42 | 31 | 238 | 480 |
| | Femme | 38 | 40 | 41 | 45 | 43 | 35 | 242 | |
| Bruxelles | Homme | 13 | 18 | 17 | 14 | 10 | 6 | 78 | 158 |
| | Femme | 13 | 19 | 16 | 13 | 11 | 8 | 80 | |
| Total | Homme | 117 | 131 | 132 | 141 | 132 | 97 | 749 | 1.500 |
| | Femme | 112 | 131 | 130 | 138 | 134 | 106 | 751 | |

¹⁴ Bevolkingcijfers op 01/01/2019, bron: FOD Economie (<http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/>)

4.1.2 Exécution de la phase de terrain

4.1.2.1 PRÉPARATION & RÉGLEMENT DE L'ENVOI

L'organisation et la réalisation du recueil des données ont résulté de la collaboration entre M.A.S. et le Registre National. Le Registre National était responsable d'une part du tirage au sort de l'échantillon brut (à savoir toutes les personnes invitées à participer à l'enquête) et, d'autre part, de l'envoi des paquets postaux vers les personnes sélectionnées. M.A.S. était responsable de l'assemblage des paquets. Le Registre National était en outre chargé d'ouvrir les enveloppes de retour afin de garantir l'anonymat des répondants.

En totalité N=1.500 questionnaires remplis de manière valide devaient être recueillis. Afin d'atteindre cette quantité un envoi de 5.700 paquets postaux¹⁵ a été effectué.

La répartition par région est la suivante :

- Flandre : 1.613 paquets ;
- Wallonie : 1.864 paquets ;
- Bruxelles : 2.223 paquets.

Le Registre National a envoyé au domicile des 5.700 personnes sélectionnées une enveloppe contenant :

- Un document d'accompagnement (lettre d'invitation) rédigé par l'IBPT ;
- Le questionnaire ;
- Une enveloppe de retour (port payé par le destinataire) ;
- La politique de confidentialité ;
- Une carte (lettre) à compléter par le répondant voulant participer au tirage au sort de chèques Sodexo d'une valeur de 20 euros, lui donnant la possibilité de communiquer son nom et ses coordonnées.

La conception de l'envoi implique le suivi de toutes les mesures permettant une maximalisation du nombre de réponses. M.A.S. s'est inspiré des mesures proposées par Dillman¹⁶ et décrites dans 'Total Design Method'.

¹⁵ Le nombre de paquets est basé sur les réponses des années précédentes.

¹⁶ Dillman, Total Design Method, 1978.

- ❖ La lettre d'accompagnement mérite ainsi une attention particulière. Elle doit être très motivante.

Dans le document d'accompagnement / 'officialisé' – imprimé sur papier à en-tête de l'IBPT et co-signé par Michel Van Bellinghen (Président du Conseil) et Luc Vanfleteren (membre du Conseil) – le premier paragraphe est brièvement consacré à la raison de l'envoi (aperçu clair et bref de l'approche et du contexte de l'enquête).

Dans un deuxième paragraphe, on insiste sur l'anonymat des réponses puisque le Registre National est chargé de l'envoi et de la réception des questionnaires. Ni l'IBPT ni le bureau d'enquête M.A.S. n'ont ainsi accès aux coordonnées des personnes sélectionnées/répondantes.

Sont en outre mentionnés :

- La date limite d'envoi de retour ;
 - L'enveloppe de retour 'port payé par destinataire' ;
 - La durée de l'enquête ;
 - Le tirage au sort ;
 - Le numéro de téléphone de M.A.S. auquel les gens peuvent toujours poser des questions sur le questionnaire ;
 - Une référence explicite à la politique de confidentialité, par exemple : « *Votre vie privée est respectée à tout moment : nous traitons les données conformément aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD)* ».
- ❖ Le questionnaire doit être rédigé de la manière la plus attractive et la plus claire avec une mise en page soignée, de préférence sous forme de brochure.
Lors de l'optimisation du questionnaire, M.A.S. a donc prêté une attention particulière à l'attractivité et à la transparence du document d'enquête (cf. mise en page soignée et imprimée sous forme de livret avec agrafe au dos du document). Il contient également des instructions précises quant à la manière dont il faut remplir le questionnaire (page de couverture du questionnaire).
 - ❖ Le renvoi du questionnaire a été facilité par l'ajout, dans les paquets, d'enveloppes de retour préadressées. La mention 'port payé par le destinataire' figurait sur les enveloppes.
 - ❖ Dillman préconise également la réception du questionnaire par le répondant juste avant le week-end. Afin que les questionnaires atteignent les boîtes aux lettres des personnes sélectionnées avant le week-end, le Registre National les a envoyés le lundi ; ceci est également le cas du mailing de rappel.
 - ❖ Dillman conseille enfin de prévoir un petit cadeau ('incitant'). Les enquêtes des années précédentes ont démontré qu'un incitant est indispensable pour maximiser la collaboration à l'enquête. C'est pourquoi l'IBPT a prévu également un incitant pour l'enquête de 2021. Il s'agit du tirage au sort de chèques Sodexho d'une valeur de 20 euros. Pour ce faire, les répondants devaient compléter une lettre de réponse avec leurs coordonnées et la renvoyer avec le questionnaire.

4.1.2.2 SUIVI, RETOUR ET RAPPEL

Les renvois des questionnaires complétés ont été traités par le Registre National :

- Ouverture des enveloppes de retour ;
- Séparation du questionnaire et de la lettre de réponse concernant le tirage au sort ;
- Transfert de tous les questionnaires (y compris les questionnaires partiellement remplis) au bureau d'enquête M.A.S.

Une lettre de rappel peut être envoyée aux personnes qui n'ont pas répondu afin de les inciter à participer. Dillman prévoit trois envois de suivi : (1) après une semaine une lettre pré-imprimée adressée à tous avec remerciements à ceux qui ont déjà répondu et rappel aux autres ; (2) après trois à quatre semaines une lettre incluant un nouveau questionnaire pour les personnes qui n'ont pas encore répondu ; (3) après sept semaines une lettre sous pli recommandé.

Le choix a été fait d'envoyer une lettre de rappel 2 semaines après l'envoi du questionnaire. Puisque le questionnaire est anonyme et qu'il est donc impossible de tracer qui l'a renvoyé, la totalité des 5.700 personnes sélectionnées ont reçu un courrier de rappel. Celui-ci était identique à l'invitation originale, avec comme seule différence qu'on y demande à la personne sélectionnée de compléter quand-même le questionnaire et de le renvoyer. Au cas où ceci aurait déjà été fait, on demande au destinataire d'ignorer l'envoi. Il y était par ailleurs indiqué que si la personne n'avait pas reçu le questionnaire (ou l'avait perdu), elle pouvait en recevoir un nouvel exemplaire. Cette lettre était également rédigée sur papier à en-tête et avec logo de l'IBPT et était co-signée par Michel Van Bellinghen (Président du Conseil) et Luc Vanfleteren (membre du Conseil).

4.1.2.3 TIMING DE LA PHASE DE TERRAIN

Les 5.700 paquets postaux ont tous été envoyés par le Registre National le 1^{er} mars 2017. Les questionnaires ont logiquement dû être réceptionnés par les répondants 2-3 jours après l'envoi, à savoir le mercredi 3 et le jeudi 4 mars 2021. Dans la lettre, il était demandé de renvoyer le questionnaire avant le mercredi 17 mars 2021.

Deux semaines après l'envoi des questionnaires, les courriers de rappel ont été expédiés. Ils ont également été envoyés un lundi (15 mars 2021), afin d'être réceptionnés un mercredi 17 et un jeudi 18 mars par les personnes sélectionnées. Le mercredi 31 mars 2021 était la date limite de renvoi mentionnée dans la lettre de rappel.

4.1.2.4 RÉPONSE BRUTE PAR MAILING POSTAL ÉCRIT

Sur les 5.700 questionnaires écrits envoyés, un total de 1.273 questionnaires (au moins partiellement) remplis ont été reçus.

Le taux de réponse brut – calculé sur l'ensemble des questionnaires, y compris ceux qui ont été partiellement remplis – est donc de 22,3%.

La répartition par région est la suivante :

- Flandre : 531 enquêtes (sur 1.613 envois → taux de réponse brut : 33%) ;
- Wallonie : 481 enquêtes (sur 1.864 envois → taux de réponse brut : 26%) ;
- Bruxelles : 261 enquêtes (sur 2.223 envois → taux de réponse brut : 12%).

4.1.2.5 ENQUÊTE EN LIGNE

Étant donné que les chiffres prédéfinis, tant au niveau de la Belgique (N=1.500) qu'à celui des régions (à savoir la Flandre) n'ont pas été atteints par le mailing postal écrit, M.A.S. - après concertation avec l'IBPT - a complété l'échantillon net par une enquête en ligne ; comme le prévoyait également le cahier des charges 2021.

Pour la « supplémentation » en ligne, une sélection aléatoire et représentative de répondants du panel en ligne de M.A.S. a été effectuée en fonction du nombre de personnes à compléter selon les critères prédéfinis d'âge, de sexe et de région.

Concrètement, 350 enquêtes en ligne (valides) ont été menées auprès de répondants en Flandre.

4.1.2.6 CONTRÔLE ET QUALITÉ DES ENQUÊTES

Les enquêtes écrites complétées ont été saisies après le renvoi et après un premier contrôle. Les enquêtes saisies ainsi que les enquêtes complétées en ligne, ont ensuite été vérifiées quant à leur fiabilité et leur exhaustivité.

La qualité de l'enquête est le résultat des contrôles indispensables effectués sur la base de données qui permettent de détecter des aberrations et de les lier à l'enquête originale. Les réponses et la logique des réponses doivent être cohérentes. Ceci a été évalué au niveau de la base de données et portait entre autres sur la détection d'éventuelles contradictions ou sur la vérification que certaines questions demandaient effectivement une réponse, ...

Seules les enquêtes valides font partie de l'échantillon rapporté / réalisé (à savoir l'échantillon net). Une enquête n'a été considérée comme étant valide que si elle satisfaisait aux critères suivants :

- Au moins 90% des variables liés aux caractéristiques (sociodémographiques) doivent être complétées ;
- Au moins 90% des questions principales doivent être complétées ;
- Les réponses à des questions liées entre elles doivent être cohérentes.

4.1.2.7 FIABILITÉ ET REPRÉSENTATIVITÉ DE L'ÉCHANTILLON

Après contrôle de la qualité des enquêtes, un échantillon net final a été obtenu, comprenant N=1.610 enquêtes complétées et valides. Dans le tableau 41, on retrouve la répartition de l'échantillon net réalisé par région, âge et sexe.

Tableau 41 : Résumé de l'échantillon net réalisé (N) – par région, âge et sexe

| | | 15-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65-74 | Total | |
|------------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Flandre | Homme | 53 | 52 | 50 | 73 | 106 | 111 | 445 | 878 |
| | Femme | 80 | 72 | 75 | 73 | 79 | 54 | 433 | |
| Wallonie | Homme | 24 | 34 | 40 | 48 | 45 | 49 | 240 | 480 |
| | Femme | 26 | 45 | 42 | 52 | 47 | 28 | 240 | |
| Bruxelles | Homme | 7 | 16 | 22 | 26 | 24 | 23 | 118 | 252 |
| | Femme | 16 | 27 | 28 | 14 | 24 | 25 | 134 | |
| Total | Homme | 84 | 102 | 112 | 147 | 175 | 183 | 803 | 1.610 |
| | Femme | 122 | 144 | 145 | 139 | 150 | 107 | 807 | |

Avec un intervalle de fiabilité de 95%, la taille des échantillons respectifs au niveau de la population belge indique une marge d'erreur de maximum 2,4%. Concrètement ceci implique que pour chaque pourcentage de réponses dans l'échantillon, nous pouvons être sûrs à 95% que le pourcentage réel (celui de la totalité de la population belge) dévie au maximum de 2,4%, positivement ou négativement.

La **fiabilité** des résultats va de pair avec la taille de l'échantillon. Plus il y a de répondants dans l'échantillon, plus l'extrapolation de leurs réponses à l'ensemble de la population est fiable. C'est la raison pour laquelle la fiabilité au niveau des sous-groupes (par ex. les régions) est moins importante que la fiabilité au niveau de la population belge. Le tableau 42 nous offre un aperçu des marges d'erreur au niveau des régions ; nous observons que ces marges varient entre 3,3% et 6,2%.

Tableau 42 : Marge d'erreur de l'échantillon net réalisé, au niveau des régions et la population belge entier (15 à 74 ans)

| Région | Nombre dans population | Nombre dans échantillon | Niveau de confiance | Marge d'erreur |
|--------------|------------------------|-------------------------|---------------------|----------------|
| Flandre | 4.874.189 | 878 | 95% | 3,31% |
| Wallonie | 2.711.622 | 480 | 95% | 4,47% |
| Bruxelles | 894.202 | 252 | 95% | 6,17% |
| Total | 8.480.013 | 1.610 | 95% | 2,44% |

La **représentativité** de l'échantillon est tout à fait liée à sa composition et à la mesure dont celle-ci s'écarte de la composition de la population. Nous avons déjà expliqué que l'échantillon brut était composé en fonction d'un certain nombre de paramètres importants – région, âge et sexe – afin d'améliorer la représentativité de l'échantillon net.

La non-réponse constitue un facteur portant atteinte à la représentativité de l'échantillon. Les sous-groupes sur-représentés ou sous-représentés dans l'échantillon net, peuvent faire en sorte que les résultats de l'enquête ne soient pas généralisables à la population entière. Dans le tableau 43 et le tableau 44, on retrouve en détail la répartition des paramètres région, âge et sexe respectivement dans la population et dans l'échantillon net réalisé.

Tableau 43 : Résumé de la population (%) – par région, âge et sexe

| | | 15-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65-74 | Total | |
|-----------|-------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|
| Flandre | Homme | 4,3% | 4,8% | 5,0% | 5,5% | 5,3% | 4,0% | 28,9% | 57,5% |
| | Femme | 4,1% | 4,8% | 4,9% | 5,3% | 5,3% | 4,2% | 28,6% | |
| Wallonie | Homme | 2,6% | 2,7% | 2,7% | 3,0% | 2,8% | 2,1% | 15,9% | 32,0% |
| | Femme | 2,5% | 2,7% | 2,7% | 3,0% | 2,9% | 2,4% | 16,1% | |
| Bruxelles | Homme | 0,8% | 1,2% | 1,1% | 1,0% | 0,7% | 0,4% | 5,2% | 10,5% |
| | Femme | 0,8% | 1,3% | 1,1% | 0,9% | 0,7% | 0,5% | 5,3% | |
| Total | Homme | 7,8% | 8,7% | 8,8% | 9,4% | 8,8% | 6,5% | 49,9% | 100,0% |
| | Femme | 7,5% | 8,7% | 8,7% | 9,2% | 8,9% | 7,1% | 50,1% | |

Tableau 44 : Résumé de l'échantillon net réalisé (%) – par région, âge et sexe

| | | 15-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65-74 | Total | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Flandre | Homme | 3,3% | 3,2% | 3,1% | 4,5% | 6,6% | 6,9% | 27,6% | 54,5% |
| | Femme | 5,0% | 4,5% | 4,7% | 4,5% | 4,9% | 3,4% | 26,9% | |
| Wallonie | Homme | 1,5% | 2,1% | 2,5% | 3,0% | 2,8% | 3,0% | 14,9% | 29,8% |
| | Femme | 1,6% | 2,8% | 2,6% | 3,2% | 2,9% | 1,7% | 14,9% | |
| Bruxelles | Homme | 0,4% | 1,0% | 1,4% | 1,6% | 1,5% | 1,4% | 7,3% | 15,7% |
| | Femme | 1,0% | 1,7% | 1,7% | 0,9% | 1,5% | 1,6% | 8,3% | |
| Total | Homme | 5,2% | 6,3% | 7,0% | 9,1% | 10,9% | 11,4% | 49,9% | 100,0% |
| | Femme | 7,6% | 8,9% | 9,0% | 8,6% | 9,3% | 6,6% | 50,1% | |

En comparant les deux (voir tableau 45), on remarque en premier lieu que la proportion de répondants de la Région de Bruxelles-Capitale est de 5% plus importante dans l'échantillon net que dans la population. D'autre part, la proportion de répondants de Flandre est 3% et de Wallonie 2% plus basse dans l'échantillon net que dans la population. La répartition dans l'échantillon ne semble donc pas tout à fait concorder à la répartition dans la population.

Tableau 45 : Evaluation de la distribution de l'échantillon net réalisé par rapport à la distribution de la population (%) – par région, âge et sexe

| | | 15-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65-74 | Total | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Flandre | Homme | -1,0% | -1,6% | -1,9% | -1,0% | 1,3% | 2,9% | -1,2% | -2,9% |
| | Femme | 0,8% | -0,3% | -0,3% | -0,8% | -0,4% | -0,8% | -1,7% | |
| Wallonie | Homme | -1,1% | -0,6% | -0,2% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | -0,9% | -2,2% |
| | Femme | -0,9% | 0,1% | -0,1% | 0,3% | 0,0% | -0,6% | -1,2% | |
| Bruxelles | Homme | -0,4% | -0,2% | 0,2% | 0,7% | 0,8% | 1,0% | 2,1% | 5,1% |
| | Femme | 0,2% | 0,4% | 0,7% | 0,0% | 0,8% | 1,0% | 3,0% | |
| Total | Homme | -2,6% | -2,4% | -1,8% | -0,3% | 2,1% | 4,9% | -0,1% | 0,0% |
| | Femme | 0,1% | 0,2% | 0,3% | -0,6% | 0,4% | -0,4% | 0,1% | |

Le fait que la répartition de l'échantillon net ne corresponde pas tout à fait à la répartition de la population ne constitue toutefois pas un problème insurmontable puisqu'une pondération peut être effectuée sur les trois paramètres concernés ; il s'agit là d'une procédure courante dans la recherche socio-scientifique. Si dans le traitement des résultats il était tenu compte des proportions actuelles en ce qui concerne région, âge et sexe, certains sous-groupes pèseraient trop lourd dans les résultats finaux. C'est pourquoi les proportions exactes sont rétablies dans les résultats en accordant aux répondants un certain poids (c'est-à-dire un coefficient de pondération), calculé en fonction de la région, de la catégorie d'âge et du sexe du répondant.

Tableau 46 propose un aperçu des coefficients de pondération. Afin de les calculer pour un certain sous-groupe (par ex. Flandre/homme/25-34 ans), on vérifie quelle en est la proportion dans la population et la proportion dans l'échantillon.

Par exemple, les hommes âgés de 65 à 74 ans originaires de Flandre : leur proportion est de 4,0% dans la population (voir tableau 43), mais de 6,9% dans l'échantillon (voir tableau 44). Nous obtenons le coefficient de pondération en divisant la proportion dans la population avec celle dans l'échantillon, ce qui, dans cet exemple, donne $4,0/6,9=0,58$. Ceci implique concrètement que, dans l'échantillon, une pondération de 0,58 est attribuée à chaque homme entre 65 et 74 ans. Lors du calcul des résultats, ce sous-groupe sera donc pris en compte pour 0,6. Ceci est logique puisqu'ils sont sur-représentés dans l'échantillon par rapport à la population.

Afin de ne pas nuire à la représentativité, il est néanmoins indispensable d'utiliser des coefficients de pondération les plus bas possibles afin d'éviter que les réponses d'un nombre trop restreint de répondants ne soient extrapolées vers le sous-groupe concerné dans la population. Le plus petit coefficient de pondération est de 0,3029311 et le plus élevé est de 1,9236704 – ce qui demeure sous la limite du 2,5 appliquée dans la recherche socio-scientifique.

Tableau 46 : Résumé des coefficients de pondération – par région, âge et sexe

| | | 15-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65-74 |
|------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Flandre | Homme | 1,3152445 | 1,4859946 | 1,5958873 | 1,2098701 | 0,8092545 | 0,5751198 |
| | Femme | 0,8329673 | 1,0646404 | 1,0538193 | 1,1784264 | 1,0777505 | 1,2443623 |
| Wallonie | Homme | 1,7581739 | 1,2897570 | 1,0844368 | 0,9974438 | 0,9921061 | 0,6800333 |
| | Femme | 1,5601305 | 0,9640873 | 1,0344966 | 0,9185267 | 0,9900661 | 1,3522108 |
| Bruxelles | Homme | 1,9236704 | 1,1888327 | 0,8181249 | 0,5968046 | 0,4637207 | 0,3029311 |
| | Femme | 0,8403836 | 0,7482593 | 0,6181783 | 1,0242579 | 0,4912581 | 0,3433699 |

4.1.3 Traitement et analyse des données

Nous fournissons ici de plus amples explications aux analyses effectuées, qui sont des :

- Analyses univariées ;
- Analyses bivariées ;
- Tests de signification.

Le logiciel utilisé ici est SPSS.

Les résultats ont été traités via **tabulation croisée**¹⁷ (analyses bivariées), avec reproduction systématique de la base totale (analyses univariées). Chaque tableau propose d'une part le nombre de répondants dans le sous-groupe concerné (pondéré N), ainsi que la colonne de pourcentage correspondante (% pondéré). Lorsque cela s'avérait pertinent, un nombre de caractéristiques statistiques élémentaires ont été définies, tels que moyenne, médiane, mode, etc.

Les tabulations croisées suivantes ont été effectuées à la demande de l'IBPT :

- Pour la région de domicile des répondants ;
- Pour la catégorie d'âge des répondants ;
- Pour le niveau de revenu des répondants ;
- Pour l'édition de l'enquête (comparaison des résultats des éditions précédentes).

Pour chaque tabulation croisée nous avons vérifié, via un **test de signification** (Chi², ANOVA,...), si une différence identifiée (en pourcentage de réponses ou moyenne) entre sous-groupes était effectivement une différence ou plutôt un fait du hasard. L'examen des résultats se limite aux différences qui sont significatives.

Dans la recherche socio-scientifique, on considère qu'il y a une différence significative si la probabilité que la différence retrouvée dans l'échantillon corresponde à une véritable différence dans la population est supérieure à 95%. Autrement dit, la probabilité que la différence retrouvée soit due au hasard est inférieure à 5%.

Les tabulations croisées, avec le test de signification correspondant, ont été regroupées dans un compte-rendu de tableaux distinct.

À partir de l'édition 2016, seuls les répondants de 15 à 74 ans ont été repris dans l'échantillon, alors qu'aucune limite d'âge n'avait été définie dans les éditions précédentes (à savoir de 2012 à 2015)¹⁸. Afin de pouvoir effectuer une comparaison correcte de toutes les éditions, les échantillons des éditions 2012 à 2015 ont été repondérés, les réponses des répondants âgés de plus de 74 ans n'étant pas reprises dans les résultats.

¹⁷ Les tabulations croisées peuvent être effectuées sur tous les paramètres, mais ne sont pertinentes que lorsque les sous-populations sont supérieures à N=100.

¹⁸ En 2015, l'IBPT a recueilli un grand nombre de plaintes de la part de personnes ayant reçu un questionnaire pour un membre de la famille résidant dans un home et/ou n'étant pas capable de répondre au questionnaire. C'est la raison pour laquelle l'IBPT a décidé de ne plus questionner des personnes de plus de 74 ans.

4.2 Questionnaire 2021



QUESTIONNAIRE SUR VOTRE UTILISATION DE LA TÉLÉPHONIE, D'INTERNET ET DE LA TÉLÉVISION EN BELGIQUE

Madame, Monsieur,

L'IBPT, Institut belge des services postaux et des télécommunications, cherche à mieux connaître les habitudes, choix et motivations des utilisateurs de téléphonie, de l'internet et de la télévision. Ces informations permettront à l'IBPT de comprendre ce qui ne fonctionne pas bien sur le marché et de prendre des mesures pour améliorer la situation. L'IBPT a donc élaboré ce questionnaire et confié l'analyse statistique des résultats à la firme M.A.S. située à Louvain.

Avant de commencer à répondre au questionnaire, nous vous demandons de bien lire les instructions reprises sur cette page.

Qui doit remplir le questionnaire?

Le questionnaire doit être rempli par la personne à qui il est envoyé. Le nom de cette personne se trouve sur l'enveloppe. Vous devez répondre personnellement aux questions, **sans aide extérieure**. Si vous ne comprenez pas bien une question, vous pouvez bien évidemment demander des explications à quelqu'un, mais nous souhaiterions quand même connaître votre opinion.

Comment remplir le questionnaire?

Lisez bien la question et tous les commentaires annexes avant de répondre à la question. Vous devez cocher à chaque fois la bonne réponse ou bien attribuer une cote sur une des échelles proposées (0 à 10 ou 0 à 5). Il vous sera parfois demandé de préciser votre réponse en l'écrivant.

Veuillez à ne pas manquer de question.

Exemple d'une question avec une réponse à cocher: Réponse 1
 Réponse 2

Exemple d'une question avec une échelle de 0 à 10:

| | Pas du tout satisfait | | | | | | | | | | Tout à fait satisfait |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| Réponse 1 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Réponse 2 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Si vous avez des questions ou avez besoin d'aide afin de compléter le questionnaire, vous pouvez contacter M.A.S. au numéro 016/22.69.67.

Une chance de gagner un cadeau!

En renvoyant le formulaire de participation avec le questionnaire, vous prendrez part à un tirage au sort qui vous permettra peut-être de gagner un chèque-cadeau Sodexo de 20 €.

Protection de la vie privée

Les données recueillies seront traitées par M.A.S. et seront utilisées exclusivement dans le cadre de l'étude. Seul le Registre national aura accès aux données qui permettent de vous identifier. L'IBPT et M.A.S. n'y auront pas accès.

**Votre opinion compte pour nous.
Nous vous remercions beaucoup de votre coopération!**

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Vous avez été contacté pour les besoins de cette enquête via le Registre national qui a tiré vos coordonnées au sort.

L'objectif et la manière dont les réponses seront traitées sont expliqués dans la lettre de contact et dans celle de rappel.

Les informations qui suivent ont pour objectif de vous expliquer le sort réservé à vos données à caractère personnel ; celles-ci seront en effet traitées de manière anonyme, tant par l'IBPT que par son sous-traitant M.A.S.

La participation au concours se fera nécessairement par le biais de l'envoi de formulaires papiers au moyen de l'enveloppe préaffranchie.

Ni l'IBPT, ni M.A.S. n'ont connaissance de ces données à aucun moment du processus de sondage étant donné que les questionnaires sont envoyés par le Registre national.

Les réponses que vous fournissez à cette enquête sont également traitées par le Registre national et sont parfaitement anonymes : aucune donnée à caractère personnel n'est à mentionner sur les formulaires fournis.

Les résultats sont agrégés (statistiques organisées dans une structure de données qui permettent d'avoir de l'information sur des groupes ayant des caractéristiques communes) et font l'objet d'une publication par l'IBPT, portant sur l'ensemble de l'échantillon et non sur les données brutes.

Les mesures suivantes sont adoptées actuellement pour se prémunir contre le risque de ré-identification indirecte des répondants : limitation de la collecte d'informations sociodémographiques au sexe, à la région administrative d'habitation et à la classe d'âge afin de pouvoir vérifier la qualité de l'échantillon récolté et de pouvoir éventuellement pondérer l'échantillon si un redressement s'avérait nécessaire. Les variables sociodémographiques sont en outre définies en catégories très larges de façon à éviter tout risque d'identification du répondant, même si ces catégories sont croisées entre elles.

A aucun moment personne ne collecte ni ne conserve de données à caractère personnel vous concernant.

Étant donné que ce sondage ne présente pas de caractère longitudinal, les services du Registre national détruiront chaque échantillon de personnes une fois les lettres de rappel envoyées.

Aucun code n'est apposé sur la lettre de contact, le formulaire d'enquête, les lettres de rappel et les enveloppes destinées à renvoyer le formulaire d'enquête.

Les informations collectées via les questions du formulaire d'enquête ne permettent pas de les relier à une personne déterminée.

Les données reçues peuvent être qualifiées d'anonymes car il faudrait déployer des moyens déraisonnables afin d'identifier un ou plusieurs répondants rendant le risque d'identification marginal. Par conséquent, il ne s'agit pas de données à caractère personnel, la personne n'étant pas identifiée ni identifiable.

Une fois réceptionnés, les questionnaires passeront dans une machine de lecture optique de M.A.S. Les copies seront ensuite conservées dans un local d'archives sécurisé de l'IBPT durant toute la durée du projet (3 ans) et 6 mois après la fin du projet pour des raisons de logistique. Après ce délai, les questionnaires seront détruits par l'IBPT. M.A.S. conservera les questionnaires durant le temps utile à l'agrégation des données, puis ces derniers seront détruits.

A aucun moment les données ne seront transférées à une autre personne ni utilisées à d'autres fins.

L'IBPT dispose d'un délégué à la protection des données qui veille à la confidentialité et à la sécurité des données ainsi qu'au respect de la législation applicable. Vous pouvez contacter ce dernier par e-mail à dataprotection@bipt.be pour toutes vos demandes d'informations ou questions concernant l'exercice de vos droits en matière de protection de la vie privée.

Vous pouvez également contacter ce délégué par écrit à l'adresse suivante :

IBPT
Délégué à la protection des données
Ellipse Building - Bâtiment C
Boulevard du Roi Albert II 35
B-1030 Bruxelles

Vous pouvez demander, via le même adresse, à tout moment une copie de vos données à caractère personnel pour vérifier l'exactitude des informations qui sont conservées et/ou pour les corriger ou les mettre à jour. Dans la mesure où cela n'est pas contraire à une obligation légale ou à l'intérêt général, votre demande sera prise en compte et traitée.

Vous pouvez également demander que vos données à caractère personnel soient totalement effacées si le traitement est basé sur votre consentement. Dans la mesure où cela n'est pas contraire à une obligation légale/à l'intérêt général, votre demande sera prise en compte et traitée.

Si vous estimez que vos droits en matière de traitement de vos données à caractère personnel n'ont pas été respectés, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Autorité belge de protection des données par e-mail à contact@apd-gba.be ou par courrier postal à :

Autorité de protection des données
Rue de la Presse, 35
1000 Bruxelles

1. UTILISATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET MEDIAS / CHOIX DES OPERATEURS

1. Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants?

(Veuillez considérer uniquement les équipements ou services que vous utilisez à titre privé et en dehors de votre lieu de travail ; Plusieurs réponses possibles)

- Télévision analogique (c.-à-d. télévision sans décodeur)
- Télévision numérique (c.-à-d. télévision avec décodeur)
- TV à la demande payante / Vidéo à la demande (VOD) (via des services tels que Netflix)
- Internet TV (c.-à-d. regarder un programme télévisé via l'ordinateur de bureau, l'ordinateur portable, le smartphone ou la tablette (p. ex. VRT NU, RTBF en direct))
- Téléphonie fixe (ligne fixe)
- Téléphonie mobile (GSM ou smartphone)
- Téléphonie via Internet / via ordinateur / Voice over IP (p. ex. Skype™, WhatsApp, FaceTime, Facebook Messenger, MS-TEAMS, ...)
- Internet à la maison (fixe ou wifi)
- Internet en déplacement sur GSM, smartphone, tablette ou ordinateur portable
- Réseaux wifi partagés (hotspots)

2. Avez-vous certains de vos services dans un pack?

- Oui → vers la question 3
- Non → vers la question 4
- Je ne sais pas → vers la question 4

3. De quelle composition de pack disposez-vous?

(Plusieurs réponses possibles)

- Pack 2p composé d'internet fixe et de la télévision
- Pack 2P composé de la téléphonie fixe et de la télévision
- Pack 2P composé d'internet fixe et de la téléphonie fixe
- Pack 2P composé d'internet fixe et de la téléphonie mobile
- Pack 3P fixe composé de la téléphonie fixe, de l'internet fixe et de la télévision
- Pack 3P mobile composé de la téléphonie mobile, de l'internet fixe et de la télévision
- Pack 3P composé de l'internet fixe, de la téléphonie fixe et de la téléphonie mobile
- Pack 3P composé de la télévision, de la téléphonie fixe et de la téléphonie mobile
- Pack 4P composé de l'internet fixe, de la téléphonie fixe, de la téléphonie mobile et de la télévision,
- Pack 4P familial, c.-à-d. un pack comprenant la téléphonie fixe, l'internet fixe, la télévision et avec au moins 2 abonnements mobiles OU avec un pot commun de données mobiles à partager entre au moins 2 personnes de la famille

4. Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Base | <input type="checkbox"/> Base Turk | <input type="checkbox"/> Belgian Telecom |
| <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Cybernet | <input type="checkbox"/> Edpnet |
| <input type="checkbox"/> Ello Mobile | <input type="checkbox"/> Jim Mobile | <input type="checkbox"/> Lycamobile |
| <input type="checkbox"/> Mobile Vikings | <input type="checkbox"/> Orange | <input type="checkbox"/> Proximus |
| <input type="checkbox"/> Scarlet | <input type="checkbox"/> Telenet | <input type="checkbox"/> Telesat / TV Vlaanderen |
| <input type="checkbox"/> United Telecom | <input type="checkbox"/> Vectone Mobile | <input type="checkbox"/> Voo |
| <input type="checkbox"/> Un autre opérateur (veuillez préciser): | | |

5. La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Contenu intéressant du pack / du plan tarifaire | <input type="checkbox"/> Vitesse de connexion pour l'accès à Internet |
| <input type="checkbox"/> Prix intéressant du pack / du plan tarifaire | <input type="checkbox"/> Volume de données (data) pour l'Internet mobile |
| <input type="checkbox"/> Bonne réputation de l'opérateur | <input type="checkbox"/> Qualité de service de l'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Je suis habitué(e) à cet opérateur | <input type="checkbox"/> C'était le seul opérateur dans mon quartier qui proposait le(s) service(s) que je souhaitais |
| <input type="checkbox"/> Un autre critère (veuillez préciser) : | |

6. Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages?

(Si vous n'utilisez aucun de ces services, veuillez l'indiquer en dessous du tableau)

| | Téléphoner | Envoyer des messages | Les deux |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Skype™ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FaceTime | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Whatsapp | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facebook Messenger | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Autre | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <i>Pas applicable : je n'utilise aucun de ces services à titre privé</i> | <input type="radio"/> | → vers la question 8 | |

7. A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé, soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux? (Veuillez à bien compléter chaque colonne du tableau)

| | Des appels, messages NATIONAUX | Des appels, messages INTERNATIONAUX |
|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| Tout le temps | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Plusieurs fois par semaine | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Une fois par semaine | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Une fois par mois au maximum | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jamais | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Le(s)quel(s) des services ci-dessous utilisez-vous à titre professionnel pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? (Si vous n'utilisez aucun de ces services, veuillez l'indiquer en dessous du tableau)

| | Téléphone/Visio | Envoyer des messages | Les deux |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Skype Business™ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FaceTime | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Whatsapp | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facebook Messenger | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| MS-TEAMS | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jitsi | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Zoom | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Autre | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <i>Pas applicable : je n'utilise aucun de ces services à titre professionnel</i> | <input type="radio"/> | | |

2. SATISFACTION

A. PACKS

>> *Vous n'utilisez pas des packs à titre privé → veuillez passer à la question 10*

9. En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des ...:

(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

A) Pack 1

| | Pas du tout satisfait | | | | | Tout à fait satisfait |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Respect de vos droits en tant que consommateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informations fournies par votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité de la facturation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

B) Pack 2 (si d'application)

| | Pas du tout satisfait | | | | | Tout à fait satisfait |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Respect de vos droits en tant que consommateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informations fournies par votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité de la facturation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

B. TÉLÉPHONIE FIXE

>> *Vous n'utilisez pas de téléphone fixe à titre privé ou vous l'utilisez dans un pack → veuillez passer à la question 11*

10. En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous satisfait du/des ... :

(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

| | Pas du tout satisfait | | | | | Tout à fait satisfait |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Respect de vos droits en tant que consommateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informations fournies par votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité de la facturation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C. TÉLÉPHONIE MOBILE

>>Vous n'utilisez pas de téléphone mobile à titre privé ou vous l'utilisez dans un pack → veuillez passer à la question 12

11. En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait du/des... :

(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

| | Pas du tout satisfait | | | | | Tout à fait satisfait |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Respect de vos droits en tant que consommateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informations fournies par votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité de la facturation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

D. INTERNET FIXE

>>Vous n'utilisez pas Internet à titre privé ou vous l'utilisez dans un pack → veuillez passer à la question 13

12. En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du/des ... :

(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

| | Pas du tout satisfait | | | | | Tout à fait satisfait |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Respect de vos droits en tant que consommateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informations fournies par votre opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fiabilité de la facturation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. PROBLÈMES ET ATTITUDES EN CAS DE PROBLÈME

13. Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois?

- Oui → vers la question 14
- Non → vers la question 21

14. Si oui, avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? (Plusieurs réponses possibles)

- Télévision (analogique ou numérique)
- Téléphone fixe (ligne fixe)
- Téléphonie mobile (GSM ou smartphone)
- Internet à la maison (fixe ou Wifi)
- Internet en déplacement sur GSM, smartphone, tablette ou ordinateur portable

15. Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? (Plusieurs réponses possibles)

- Problème de facturation
- Hausse des tarifs insuffisamment annoncée
- Problème de qualité de service (réseau saturé, coupures, ralentissement de la vitesse de connexion, problèmes de couverture)
- Service indisponible / coupures de longue durée/délai de réparation
- Promesse non réalisée / publicité mensongère
- Autre (veuillez préciser):

16. Dans cette (ces) situation(s), avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)?

- Oui → vers la question 17
- Non → vers la question 18

17. Le ou les problèmes ont-ils été résolus? (Une seule réponse possible)

- Oui, après le premier contact
- Oui, après plusieurs contacts
- Oui, après l'intervention du Service de médiation pour les télécommunications
- Non

18. Si vous avez subi une coupure dans la réception / l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur? (Une seule réponse possible)

- Oui, j'ai entrepris les démarches et j'ai reçu une indemnisation
- Non, je ne savais pas que c'était possible
- Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue
- Non, j'ai entrepris les démarches et je n'ai pas obtenu d'indemnisation
- Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre
- Pas d'application : je n'ai pas subi de coupure
- Autres (veuillez préciser):

19. Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois?

- Oui, il a changé mon plan tarifaire → vers la question 20
- Non, il n'a pas changé mon plan tarifaire → vers la question 21

20. Si oui, comment avez-vous réagi?

- Je suis resté(e) chez le même opérateur, avec le même plan tarifaire
- Je suis resté(e) chez le même opérateur, mais j'ai changé de plan tarifaire
- J'ai changé d'opérateur

4. COMPARAISON

21. En ce qui concerne les **SERVICES** offerts, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs?

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

| Comparer les SERVICES ... | Pas du tout facile | | | | | Tout à fait facile |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... de téléphonie fixe | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... de téléphonie mobile | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... d'accès à internet fixe à la maison | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... des packs | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

22. En ce qui concerne les **PRIX** demandés, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs?

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

| Comparer les PRIX ... | Pas du tout facile | | | | | Tout à fait facile |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... de téléphonie fixe | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... de téléphonie mobile | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... d'accès à internet fixe à la maison | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... des packs | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

23. Connaissez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT?

24. Si oui, à quelle fréquence avez vous déjà consultés les services?

| | CONNAÎTRE | | → | CONNAÎTRE ET DÉJÀ CONSULTÉ | | |
|---|-----------------------|-----------------------|---|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Non | Oui | | → | Une fois | Plusieurs fois |
| Fiches d'information standardisées qui permettent une comparaison aisée des différents plans tarifaires | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | → | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Comparateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | → | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Portail des données de l'IBPT (qui comprend différentes mesures de la couverture de l'internet fixe ou la portée des réseaux mobiles sur le territoire et des données sur la qualité des services) (www.bipt-data.be) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | → | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Application Speedtest de l'IBPT permettant de mesurer la couverture 4G (http://www.bipt-speedtest.be) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | → | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

25. En 2020, l'IBPT a effectué une campagne de communication dans différents médias. En avez-vous eu connaissance?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, via les réseaux sociaux (tels que: «Comparez en un clic» - «Quel plan vous convient le mieux?» - «Comparez et enregistrez»)
- Oui, via la télévision (tels que: «Télévision, internet, téléphonie, trouvez facilement le plan tarifaire qui vous convient le mieux sur meilleurtarif.be»)
- Oui, via la presse
- Non

26. Avez-vous fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be ?

- Oui, je l'ai fait usage au cours des 12 derniers mois
- Oui, je l'ai fait usage il y a plus d'un an
- Non, je n'ai jamais fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT → vers la question 33

27. Lorsque vous avez utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, l'avez-vous fait... :

(Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

| | Oui | Non |
|---|-----------------------|-----------------------|
| ... de façon manuelle (en introduisant vous-même les données nécessaires) ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... de façon automatisée, via la page d'accueil du site meilleurtarif.be? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... de façon automatisée, via le bouton automatisé de votre espace client sur le site web de votre opérateur? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

28. Avez-vous déjà utilisé le bouton automatisé vers le comparateur tarifaire www.meilleurtarif.be disponible dans votre espace client, sur le site web de votre opérateur ?

- Oui, une seule fois → vers la question 30
- Oui, plusieurs fois → vers la question 30
- Non, jamais → vers la question 29

29. Si non, pourquoi n'avez-vous pas utilisé ce bouton pour lancer la simulation automatique ?

(Une seule réponse possible)

- Je n'ai pas trouvé ce bouton
- Le bouton ne fonctionnait pas (problème technique)
- Pas d'intérêt (je suis content de mes tarifs actuels)
- Je ne suis pas au courant de l'existence de cette fonctionnalité

30. Si oui, l'utilisation automatisée du simulateur tarifaire basée sur votre profil réel de consommation vous a-t-il fait changer de plan et/ou d'opérateur ?

- Oui
- Non

31. Diriez-vous du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be ...:

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile/pertinent) à 5 (tout à fait facile/pertinent); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

| | Pas du tout ... | | | | | Tout à fait ... | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| ... qu'il est <u>facile</u> de l'utiliser? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| ... que les résultats du comparateur sont <u>pertinents</u> ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |

32. L'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, vous a-t-il fait changer...:

(Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

| | Oui | Non |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ... de plan tarifaire | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... d'opérateur | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. CHANGEMENT D'OPÉRATEUR & TRANSPARENCE

A. SERVICES FIXES (PACK, TÉLÉPHONIE FIXE OU ACCÈS À INTERNET)

>> *Vous n'utilisez pas de services fixes à titre privé → veuillez passer à la question 40*

33. **Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet)?**

- Oui → vers la question 34
- Non → vers la question 38

34. **Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement? (Plusieurs réponses possibles)**

- Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur
- Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent
- Offre non adaptée après un changement de ma situation (déménagement, etc.)
- Problèmes rencontrés avec l'ancien opérateur
- Il est devenu plus facile de changer d'opérateur
- Autre (veuillez préciser):

35. **Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, fait usage de la procédure 'Easy Switch' ?**

(Grâce à la procédure Easy Switch, votre nouvel opérateur règle votre changement du début à la fin, sans que vous deviez faire quoi que ce soit)

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

36. **Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement?**

- Oui → vers la question 39
- Non → vers la question 37

37. **Si le changement a été difficile, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s)? (Plusieurs réponses possibles)**

- Retard dans la fourniture du service
- Coupure trop rapide du service précédent
- Double facturation
- Technicien qui ne respecte pas la date fixée
- Coûts supérieurs aux coûts annoncés
- Information incomplète sur les possibilités techniques du changement

→ Veuillez passer à la question 39

38. **Si vous n'avez pas changé de fournisseur ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s)?**

(Plusieurs réponses possibles)

- Je n'ai pas envie de changer
- Je suis généralement satisfait(e) de mon opérateur
- L'avantage financier n'est pas assez intéressant
- Je suis lié(e) à un pack
- Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail
- Ça me paraît trop compliqué / ça risque de me prendre trop de temps
- Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires
- Seul mon opérateur actuel offre le service que je souhaite
- Autre (veuillez préciser):

39. Sur une échelle de 0 à 10 (0= pas du tout facile ; 10= tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ?
(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé ces 12 derniers mois)

| Pas du tout facile | | | Changement de fournisseur de services fixes | | | | | | Tout à fait facile | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |

B. SERVICES MOBILES

>> Vous n'utilisez pas de téléphonie mobile à titre privé → veuillez passer à la question 45

40. Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? (Une seule réponse possible)

- ... une carte prépayée
- ... un abonnement

41. Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois?

- Oui → vers la question 42
- Non → vers la question 43

42. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement?

(Plusieurs réponses possibles)

- Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur
- GSM/smartphone gratuit ou beaucoup moins cher en cas de changement
- Mauvais rapport qualité/prix chez l'ancien opérateur
- Problèmes rencontrés avec l'ancien opérateur
- Il est devenu plus facile de changer d'opérateur
- Offre non adaptée après un changement de ma situation (déménagement, etc.)
- Autre (veuillez préciser):

→ Veuillez passer à la question 44

43. Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Je n'ai pas envie de changer
- Je suis généralement satisfait(e) de mon opérateur
- L'avantage financier n'est pas assez intéressant
- Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone
- Ça me paraît trop compliqué / ça risque de me prendre trop de temps
- Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix
- Valeur résiduelle élevée du GSM/smartphone que j'ai reçu gratuitement ou beaucoup moins cher lorsque je suis devenu client chez mon opérateur actuel (amortissement)
- Là où j'habite, aucun autre opérateur n'offre de couverture (zone blanche)
- J'ai un pack et je ne trouve pas intéressant de scinder mes services chez plusieurs opérateurs
- Autre (veuillez préciser):

44. Sur une échelle de 0 à 10 (0= pas du tout facile ; 10= tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ?

(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé ces 12 derniers mois)

| Pas du tout facile | | | Changement d'opérateur mobile | | | | | | Tout à fait facile | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C. TRANSPARENCE

45. Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur (p.ex. henri.dupont@operator.be), pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur?

(Une seule réponse possible)

- Oui, quelques jours
- Oui, environ 1 mois
- Oui, pendant 18 mois
- Oui, pour une durée indéterminée
- Non
- Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur

46. Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, elle est sur mon contrat
- Oui, en demandant à mon opérateur
- Oui, en utilisant un instrument de mesure sur le site de mon opérateur
- Oui, en utilisant un instrument de mesure disponible sur internet
- Non, je ne sais pas

47. Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile?

(Plusieurs réponses possibles)

- Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction de la vitesse de connexion
- La vitesse de connexion était incluse dans un pack / dans une offre
- Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion
- Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde)
- J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé
- Autre (veuillez préciser):

48. Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction du volume de données
- Le volume de données était inclus dans un pack / dans une offre
- Le vendeur m'a conseillé ce volume
- J'ai une grosse consommation de données
- Autre (veuillez préciser) :

6. INFORMATION

49. Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, je peux le demander à mon opérateur
- Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace client
- Non, je ne sais pas

50. Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, je peux la trouver sur ma facture (pour le mois écoulé)
- Oui, je peux la trouver sur le site web de mon opérateur, dans mon espace client
- Oui, je peux la trouver sur l'application de mon opérateur s'il en propose une
- Non, je ne sais pas

51. Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ?

- Oui, une ou deux fois par an
- Oui, plus de deux fois par an
- Non, jamais

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie fixe ou mobile à titre privé, veuillez passer à la question 56

52. Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

| | Oui | Non |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| ... de téléphonie fixe ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... de téléphonie mobile ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

53. Saviez-vous que votre opérateur, était tenu de vous proposer un plan tarifaire de téléphonie adapté à votre profil moyen de consommation au moins une fois l'an?

- Oui → vers la question 54
- Non → vers la question 56

54. La communication d'un plan tarifaire plus avantageux vous a-t-elle fait changer d'avis?

- Oui → vers la question 56
- Non → vers la question 55

55. Pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis?

(Plusieurs raisons possibles)

- J'avais déjà le plan tarifaire suggéré
- Je n'y ai pas prêté attention
- Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins
- Je craignais que le plan tarifaire me coûte plus cher
- Je n'ai pas pris cette information au sérieux ; je pensais que c'était une publicité
- Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement
- Autre (veuillez préciser) :

56. Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, internet ou pack), savez-vous où la date de fin de ce contrat est mentionnée?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, la date se trouve dans le contrat
- Oui, elle se trouve sur mes factures, au moins tous les trois mois
- Non, je dois la demander à mon opérateur
- Non, je ne sais pas
- Pas d'application: je n'ai pas de contrat à durée déterminée

57. Dans quelles conditions pouvez-vous résilier - sans frais, et sans préavis - votre contrat actuel à durée indéterminée, ou à durée de plus de 6 mois (fixe, mobile, internet, pack)?

(Plusieurs réponses possibles)

- Je peux le résilier lors d'une hausse de prix
- Je peux le résilier à tout moment, sans le justifier
- Je peux le résilier lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur
- Je ne sais pas

58. Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir par SMS que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique?

(Une seule réponse possible)

- Lorsque mon consommation en Belgique atteint la limite prévue dans mon forfait
- Lorsque mon consommation en Belgique dépasse la limite prévue dans mon forfait de plus de 50 € par mois (ou un autre montant que j'ai fixé avec mon opérateur)
- Je ne sais pas

59. Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond?

- Oui, je l'ai reçu
- Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond
- Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond
- Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages
- Je ne sais pas / je ne me souviens pas

60. Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0= pas du tout utile ; 10= tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire?

| Pas du tout utile | | Recevoir un sms quand j'ai dépassé un plafond tarifaire | | | | | | Tout à fait utile | | |
|-----------------------|-----------------------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

61. Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés?

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

| | Oui | Non |
|-------------|-----------------------|-----------------------|
| 070 123 456 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 0900 123 45 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 0903 123 45 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé, veuillez passer à la question 64

62. Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés?

(Une seule réponse possible)

- Oui, je l'ai fait spontanément
- Oui, je l'ai fait après avoir eu un problème avec ce type de numéro (facture élevée ou autre)
- Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro
- Non, parce que je ne savais pas que cette possibilité de blocage gratuit existait

63. Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés?

(Une seule réponse possible)

- De façon séparée selon le type de services (p.ex. : blocage des appels vers des services destinés aux adultes mais possibilité d'appeler des numéros surtaxés pour d'autres services (télévoting, téléchargement de jeux et des sonneries))
- De façon globale (blocage des numéros payants pour tous les types de services)
- Je ne sais pas

64. En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation?

- Oui
- Non

7. QUESTIONS SUR LE MONITORING DU SERVICE UNIVERSEL

65. Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications?

- Oui → vers la question 66
- Non, je ne sais pas de quoi il s'agit → vers la question 67
- Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier → vers la question 67
- Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande → vers la question 67

66. Si vous bénéficiez d'un tarif social, pour quels services en bénéficiez-vous?

(Plusieurs réponses possibles)

- Pour la téléphonie fixe
- Pour la téléphonie mobile
- Pour l'Internet

67. Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...

(Plusieurs réponses possibles)

- un annuaire téléphonique en papier
- un annuaire téléphonique en ligne (si possible: préciser l'adresse du site) :
- un moteur de recherche sur Internet (si possible:., préciser):
- les réseaux sociaux
- le service de renseignements 1307 ou 1313 par téléphone.
- autre (veuillez préciser):

68. À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements 1307 ou 1313 par téléphone, ces 12 derniers mois?

- Plusieurs fois
- Une fois
- Jamais
- Je ne sais pas

8. INFORMATIONS GÉNÉRALES

69. Vous êtes... ?

- un homme
- une femme
- autre

70. Quel est votre année de naissance?

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

71. Dans quelle région habitez-vous?

- La Région flamande
- La Région wallonne
- La Région de Bruxelles-Capitale

72. En regardant les catégories suivantes, à quelle catégorie appartient le revenu mensuel net total de votre famille?

Le revenu net mensuel total de votre famille comprend tous les revenus nets de l'exercice d'une profession, les avantages sociaux (tels que les allocations familiales, les allocations de chômage, pension, ...), les allocations supplémentaires (telles que les intérêts, ...) et ce pour toutes les personnes de la famille vivant sous le même toit.

- Moins de 1200 euros
- Entre 1200 et 1799 euros
- Entre 1800 et 2399 euros
- Entre 2400 et 2999 euros
- Entre 3000 et 3599 euros
- 3600 euros ou plus
- Je ne sais pas

73. Quel est le nombre de personnes à charge dans votre ménage?

Personne à charge: une personne qui dépend financièrement de vous ou de votre ménage

Votre ménage: ensemble des personnes qui sont inscrites à la même adresse suivant la preuve de composition de ménage du registre de la population

- Aucune
- 1 à 2
- 3 à 5
- Plus de 5

COMMENT NOUS RENVOYER LE QUESTIONNAIRE?

Veuillez renvoyer le questionnaire complété dans l'enveloppe ci-jointe, **le plus vite possible**.

Vous ne devez pas coller de timbre!

N'oubliez pas non plus de joindre à cet envoi **le formulaire de participation** complété.

Nous vous remercions pour votre temps et votre coopération!

Institut belge des services postaux et des télécommunications
Bâtiment Ellipse | Boulevard du Roi Albert II 35 | 1030 Bruxelles
T +32 2 226 88 88 | F +32 2 226 88 77 | www.ibpt.be

 **M.A.S.**
Master in Market Research
Brusselsesteenweg 46a, 3000 Leuven ☎ +32 (0) 16 22 69 67

4.3 Tabulation croisée par édition : comparaison avec les résultats des éditions précédentes

1. Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Télévision analogique | -- | -- | -- | -- | 227 | 20,8% | 196 | 16,9% | 228 | 16,2% | 233 | 15,1% | 131 | 10,8% | 140 | 9,0% | 126 | 8,1% | 125 | 7,8% |
| Télévision numérique | -- | -- | -- | -- | 862 | 78,8% | 931 | 80,3% | 1.057 | 75,3% | 1.232 | 79,7% | 1.029 | 85,0% | 1.313 | 84,5% | 1.318 | 84,7% | 1.307 | 81,2% |
| Tv- / Vidéo à la demande (VOD) | -- | -- | -- | -- | 214 | 19,5% | 154 | 13,3% | 179 | 12,8% | 227 | 14,7% | 307 | 25,4% | 425 | 27,4% | 499 | 32,1% | 641 | 39,8% |
| Internet TV | -- | -- | -- | -- | 167 | 15,3% | 184 | 15,8% | 258 | 18,3% | 322 | 20,9% | 343 | 28,4% | 515 | 33,2% | 547 | 35,1% | 643 | 40,0% |
| Téléphonie fixe | 808 | 70,5% | 933 | 73,6% | 788 | 72,1% | 770 | 66,4% | 861 | 61,3% | 909 | 58,8% | 747 | 61,7% | 904 | 58,2% | 822 | 52,9% | 732 | 45,5% |
| Téléphonie mobile | 1.116 | 97,3% | 1.242 | 98,0% | 1.061 | 97,1% | 1.034 | 89,2% | 1.231 | 87,6% | 1.407 | 91,1% | 1.120 | 92,6% | 1.425 | 91,7% | 1.453 | 93,4% | 1.492 | 92,7% |
| Téléphonie via Internet / ordinateur / Voice over IP | 278 | 24,3% | 392 | 30,9% | 478 | 43,8% | 350 | 30,2% | 376 | 26,7% | 537 | 34,8% | 613 | 50,6% | 826 | 53,2% | 893 | 57,4% | 893 | 55,4% |
| Internet à la maison | 1.045 | 91,1% | 1.175 | 92,7% | 1.009 | 92,3% | 1.008 | 87,0% | 1.139 | 81,1% | 1.379 | 89,3% | 1.125 | 93,0% | 1.412 | 90,8% | 1.429 | 91,8% | 1.468 | 91,2% |
| Internet en déplacement | 466 | 40,6% | 590 | 46,6% | 527 | 48,2% | 588 | 50,7% | 711 | 50,6% | 885 | 57,3% | 811 | 67,1% | 1.080 | 69,5% | 1.121 | 72,0% | 1.071 | 66,5% |
| Réseaux wifi partagés | 158 | 13,8% | 272 | 21,5% | 239 | 21,9% | 265 | 22,9% | 301 | 21,4% | 326 | 21,1% | 281 | 23,2% | 328 | 21,1% | 268 | 17,2% | 230 | 14,3% |
| Total | 1.147 | 100,0% | 1.267 | 100,0% | 1.093 | 100,0% | 1.159 | 100,0% | 1.405 | 100,0% | 1.545 | 100,0% | 1.210 | 100,0% | 1.554 | 100,0% | 1.556 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

2. Avez-vous certains de vos services dans un pack ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|----------------|-----------|-----------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | -- | -- | 818 | 67,7% | 696 | 67,6% | 866 | 74,8% | 965 | 68,7% | 1.121 | 72,5% | 946 | 82,4% | 1.177 | 80,8% | 1.229 | 82,9% | 1.243 | 77,2% |
| Non | -- | -- | 290 | 24,0% | 270 | 26,2% | 234 | 20,1% | 343 | 24,4% | 310 | 20,1% | 153 | 13,3% | 202 | 13,9% | 201 | 13,5% | 328 | 20,4% |
| Je ne sais pas | -- | -- | 100 | 8,3% | 63 | 6,1% | 59 | 5,1% | 96 | 6,9% | 115 | 7,4% | 50 | 4,4% | 78 | 5,3% | 52 | 3,5% | 39 | 2,4% |
| Total | -- | -- | 1.207 | 100,0% | 1.029 | 100,0% | 1.159 | 100,0% | 1.405 | 100,0% | 1.545 | 100,0% | 1.314 | 100,0% | 1.461 | 100,0% | 1.476 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Annexes

4. Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s) ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Base | 198 | 17,4% | 102 | 8,2% | 141 | 13,2% | 148 | 12,8% | 180 | 12,9% | 163 | 10,7% | 126 | 9,6% | 126 | 9,6% | 142 | 9,2% | 135 | 8,4% |
| Base Turk | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 7 | 0,4% | 2 | 0,1% | 0 | 0,0% |
| Belgian Telecom | 27 | 2,4% | 5 | 0,4% | 0 | 0,0% | 2 | 0,1% | 6 | 0,5% | 3 | 0,2% | 10 | 0,8% | 10 | 0,7% | 2 | 0,1% | 5 | 0,3% |
| Carrefour Mobile | 0 | 0,0% | 6 | 0,5% | 5 | 0,5% | 5 | 0,4% | 3 | 0,2% | 10 | 0,7% | 7 | 0,6% | 10 | 0,7% | 5 | 0,3% | 18 | 1,1% |
| Cybernet | 1 | 0,1% | 1 | 0,1% | 0 | 0,0% | 2 | 0,2% | 1 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 0,1% | 3 | 0,2% | 6 | 0,4% | 3 | 0,2% |
| Edpnet | 5 | 0,4% | 3 | 0,2% | 5 | 0,4% | 1 | 0,1% | 1 | 0,1% | 3 | 0,2% | 3 | 0,2% | 8 | 0,5% | 10 | 0,7% | 12 | 0,7% |
| Ello Mobile | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 2 | 0,1% | 2 | 0,1% | 7 | 0,5% |
| Jim Mobile | 0 | 0,0% | 6 | 0,5% | 11 | 1,1% | 13 | 1,1% | 11 | 0,8% | 15 | 1,0% | 10 | 0,8% | 11 | 0,7% | 8 | 0,5% | 15 | 1,0% |
| Lycamobile | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 10 | 0,9% | 19 | 1,4% | 29 | 1,9% | 13 | 1,1% | 13 | 0,9% | 10 | 0,6% | 19 | 1,2% |
| Mobile Vikings | 0 | 0,0% | 31 | 2,5% | 14 | 1,4% | 33 | 2,8% | 41 | 2,9% | 50 | 3,3% | 48 | 4,0% | 74 | 4,8% | 66 | 4,3% | 91 | 5,7% |
| Orange | 335 | 29,4% | 381 | 30,5% | 302 | 28,2% | 304 | 26,3% | 363 | 26,0% | 364 | 23,9% | 266 | 22,2% | 352 | 22,9% | 362 | 23,4% | 371 | 23,2% |
| Proximus | 758 | 66,5% | 783 | 62,7% | 640 | 59,7% | 710 | 61,5% | 765 | 54,9% | 809 | 53,1% | 616 | 51,4% | 779 | 50,7% | 755 | 48,8% | 732 | 45,8% |
| Scarlet | 47 | 4,1% | 49 | 3,9% | 31 | 2,9% | 41 | 3,6% | 53 | 3,8% | 69 | 4,5% | 77 | 6,4% | 111 | 7,2% | 108 | 7,0% | 141 | 8,9% |
| Telenet | 471 | 41,3% | 494 | 39,5% | 406 | 37,9% | 463 | 40,1% | 527 | 37,8% | 626 | 41,1% | 461 | 38,5% | 581 | 37,8% | 583 | 37,7% | 579 | 36,2% |
| Telesat/TV Flandre | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 4 | 0,4% | 12 | 0,9% | 13 | 0,8% | 15 | 1,3% | 13 | 0,9% | 9 | 0,6% | 14 | 0,9% |
| United Telecom | 1 | 0,1% | 0 | 0,0% | 1 | 0,1% | 0 | 0,0% | 4 | 0,3% | 2 | 0,1% | 4 | 0,3% | 3 | 0,2% | 2 | 0,2% | 5 | 0,3% |
| Vectone Mobile | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 2 | 0,11% | 0 | 0,0% | 2 | 0,1% |
| Voo | 163 | 14,3% | 186 | 14,9% | 150 | 14,0% | 151 | 13,1% | 207 | 14,8% | 212 | 13,9% | 161 | 13,5% | 179 | 11,6% | 190 | 12,3% | 161 | 10,1% |
| Total | 1.140 | 100,0% | 1.250 | 100,0% | 1.071 | 100,0% | 1.155 | 100,0% | 1.393 | 100,0% | 1.523 | 100,0% | 1.198 | 100,0% | 1.537 | 100,0% | 1.544 | 100,0% | 1.598 | 100,0% |

Annexes

5. La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Contenu intéressant du pack / du plan tarifaire | 379 | 34,6% | 567 | 45,7% | 495 | 46,7% | 565 | 50,4% | 499 | 36,3% | 595 | 39,2% | 390 | 32,4% | 446 | 28,9% | 448 | 28,9% | 460 | 29,0% |
| Prix intéressant du pack / du plan tarifaire | 452 | 41,3% | 576 | 46,4% | 497 | 46,9% | 541 | 48,2% | 608 | 44,2% | 721 | 47,5% | 586 | 48,6% | 725 | 46,9% | 723 | 46,6% | 792 | 49,9% |
| Bonne réputation de l'opérateur | 154 | 14,1% | 250 | 20,1% | 237 | 22,4% | 249 | 22,2% | 331 | 24,1% | 378 | 24,9% | 288 | 23,9% | 329 | 21,3% | 392 | 25,3% | 382 | 24,1% |
| Je suis habitué(e) à cet opérateur | 337 | 30,8% | 387 | 31,2% | 291 | 27,5% | 324 | 28,9% | 489 | 35,6% | 484 | 31,9% | 424 | 35,2% | 518 | 33,5% | 567 | 36,6% | 524 | 33,0% |
| Vitesse de connexion pour l'accès à Internet | 202 | 18,5% | 179 | 14,4% | 169 | 15,9% | 212 | 18,9% | 217 | 15,8% | 307 | 20,2% | 224 | 18,6% | 246 | 15,9% | 302 | 19,5% | 337 | 21,2% |
| Volume de données (data) pour l'Internet mobile | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 256 | 16,1% |
| Qualité de service de l'opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 227 | 18,8% | 285 | 18,4% | 338 | 21,8% | 330 | 20,8% |
| C'était le seul opérateur dans mon quartier qui proposait le(s) service(s) que je souhaitais | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 71 | 5,9% | 114 | 7,4% | 103 | 6,6% | 77 | 4,8% |
| Total | 1.094 | 100,0% | 1.241 | 100,0% | 1.059 | 100,0% | 1.122 | 100,0% | 1.373 | 100,0% | 1.518 | 100,0% | 1.205 | 100,0% | 1.544 | 100,0% | 1.549 | 100,0% | 1.586 | 100,0% |

6. Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Skype™ | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 433 | 37,4% | 496 | 35,3% | 586 | 37,9% | 347 | 28,6% | 481 | 30,9% | 456 | 29,2% | 518 | 38,4% |
| FaceTime | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 165 | 14,2% | 203 | 14,4% | 225 | 14,6% | 253 | 20,8% | 407 | 24,2% | 394 | 25,2% | 516 | 32,1% |
| Whatsapp | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 341 | 29,4% | 491 | 34,9% | 715 | 46,3% | 748 | 61,6% | 1.389 | 89,4% | 1.472 | 94,4% | 1.254 | 77,9% |
| Facebook Messenger | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 0 | 0,0% | 559 | 39,8% | 757 | 49,0% | 786 | 64,8% | 1.202 | 77,4% | 1.204 | 77,2% | 1.090 | 67,7% |
| Aucun de ces services | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 410 | 35,4% | 452 | 32,2% | 335 | 21,7% | 183 | 15,1% | 171 | 11,0% | 114 | 7,3% | 100 | 6,2% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.159 | 100,0% | 1.405 | 100,0% | 1.545 | 100,0% | 1.214 | 100,0% | 1.554 | 100,0% | 1.561 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Annexes

Usage privé concret de services spécifiés : téléphoner, envoyer des messages ou les deux ?

Skype™ :

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|----------------------|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Téléphoner | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 225 | 52,6% | 249 | 51,3% | 298 | 53,6% | 207 | 17,0% | 294 | 18,9% | 296 | 19,0% | 313 | 60,5% |
| Envoyer des messages | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 28 | 6,5% | 43 | 8,9% | 69 | 12,4% | 43 | 3,5% | 68 | 4,4% | 36 | 2,3% | 64 | 12,3% |
| Les deux | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 175 | 40,9% | 193 | 39,8% | 189 | 34,0% | 98 | 8,0% | 119 | 7,6% | 124 | 7,9% | 141 | 27,2% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 427 | 100,0% | 485 | 100,0% | 555 | 100,0% | 347 | 100,0% | 413 | 100,0% | 456 | 100,0% | 518 | 100,0% |

FaceTime :

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|----------------------|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Téléphoner | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 111 | 100,0% | 133 | 66,6% | 143 | 67,5% | 168 | 13,8% | 236 | 15,2% | 260 | 16,6% | 293 | 56,8% |
| Envoyer des messages | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 0 | 0,0% | 12 | 6,1% | 20 | 9,6% | 25 | 2,1% | 58 | 3,8% | 30 | 1,9% | 74 | 14,3% |
| Les deux | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 0 | 0,0% | 55 | 27,3% | 49 | 22,9% | 59 | 4,9% | 82 | 5,3% | 104 | 75,3% | 149 | 28,8% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 111 | 100,0% | 200 | 100,0% | 212 | 100,0% | 253 | 100,0% | 376 | 100,0% | 394 | 100,0% | 516 | 100,0% |

Whatsapp :

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|----------------------|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Téléphoner | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 9 | 2,6% | 14 | 2,8% | 35 | 5,0% | 39 | 3,2% | 229 | 14,8% | 229 | 14,7% | 63 | 5,0% |
| Envoyer des messages | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 249 | 73,1% | 295 | 60,3% | 351 | 49,7% | 353 | 29,1% | 677 | 43,6% | 596 | 38,2% | 412 | 32,8% |
| Les deux | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 83 | 24,3% | 181 | 36,9% | 320 | 45,3% | 356 | 29,3% | 483 | 31,1% | 647 | 41,5% | 779 | 62,2% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 341 | 100,0% | 490 | 100,0% | 706 | 100,0% | 748 | 100,0% | 1.389 | 100,0% | 1.472 | 100,0% | 1.254 | 100,0% |

Annexes

Facebook Messenger :

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|----------------------|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Téléphoner | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 18 | 1,5% | 111 | 7,2% | 89 | 5,7% | 32 | 3,0% |
| Envoyer des messages | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 222 | 40,3% | 717 | 46,1% | 644 | 40,5% | 523 | 47,9% |
| Les deux | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 126 | 23,0% | 374 | 24,1% | 471 | 30,2% | 535 | 49,1% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 748 | 100,0% | 1.202 | 100,0% | 1.204 | 100,0% | 1.090 | 100,0% |

7.a. A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé pour des appels ou des messages NATIONAUX ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|------------------------------|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Tout le temps | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 237 | 39,1% | 308 | 33,2% | 468 | 40,2% | 407 | 40,1% | 528 | 38,6% | 604 | 41,9% | 645 | 44,3% |
| Plusieurs fois par semaine | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 191 | 31,6% | 356 | 38,4% | 449 | 38,6% | 405 | 39,9% | 571 | 41,7% | 590 | 41,0% | 524 | 35,9% |
| Une fois par semaine | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 50 | 8,3% | 119 | 12,9% | 108 | 9,3% | 91 | 9,0% | 127 | 9,3% | 124 | 8,6% | 131 | 9,0% |
| Une fois par mois au maximum | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 110 | 18,2% | 106 | 11,4% | 101 | 8,7% | 74 | 7,3% | 88 | 6,4% | 88 | 6,1% | 99 | 6,8% |
| Jamais | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 17 | 2,8% | 38 | 4,1% | 38 | 3,2% | 40 | 3,9% | 56 | 4,1% | 34 | 2,4% | 59 | 4,0% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 605 | 100,0% | 927 | 100,0% | 1.164 | 100,0% | 1.016 | 100,0% | 1.320 | 100,0% | 1.414 | 100,0% | 1.458 | 100,0% |

7.b. A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé pour des appels ou des messages INTERNATIONAUX ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|------------------------------|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Tout le temps | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 58 | 10,5% | 91 | 9,6% | 118 | 11,1% | 135 | 14,2% | 176 | 13,5% | 187 | 13,6% | 194 | 13,1% |
| Plusieurs fois par semaine | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 88 | 16,1% | 122 | 12,8% | 159 | 15,0% | 138 | 14,5% | 209 | 16,0% | 235 | 17,1% | 151 | 10,2% |
| Une fois par semaine | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 66 | 12,0% | 103 | 10,8% | 128 | 12,1% | 93 | 9,8% | 168 | 12,8% | 140 | 10,2% | 135 | 9,1% |
| Une fois par mois au maximum | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 214 | 39,0% | 245 | 25,8% | 352 | 33,1% | 327 | 34,4% | 383 | 29,4% | 408 | 29,6% | 328 | 22,1% |
| Jamais | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 123 | 22,4% | 388 | 41,0% | 305 | 28,7% | 259 | 27,2% | 370 | 28,4% | 408 | 29,6% | 672 | 45,4% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 549 | 100,0% | 948 | 100,0% | 1.063 | 100,0% | 1.063 | 100,0% | 1.260 | 100,0% | 1.351 | 100,0% | 1.480 | 100,0% |

Annexes

9. En ce qui concerne les packs, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|--|-------|---------|------------|---------|---------|
| Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 959 | 3,1 | 1,142 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.103 | 3,0 | 1,178 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.012 | 3,1 | 1,20 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.279 | 3,0 | 1,26 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.296 | 3,1 | 1,19 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.240 | 3,2 | 1,215 | 0 | 5 |
| Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 954 | 3,4 | 1,028 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.108 | 3,5 | 1,026 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.009 | 3,4 | 1,08 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.274 | 3,4 | 1,09 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.291 | 3,5 | 1,06 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.241 | 3,5 | 1,021 | 0 | 5 |

Annexes

9. En ce qui concerne les packs, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|---|-------|---------|------------|---------|---------|
| Respect de vos droits en tant que consommateur | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 949 | 3,2 | 1,084 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.092 | 3,3 | 1,087 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.002 | 3,4 | 1,07 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.270 | 3,4 | 1,09 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.285 | 3,5 | 1,01 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.236 | 3,6 | 1,023 | 0 | 5 |
| Informations fournies par votre opérateur | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 955 | 3,3 | 1,052 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.099 | 3,3 | 1,121 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.008 | 3,3 | 1,13 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.275 | 3,3 | 1,11 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.283 | 3,4 | 1,09 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.238 | 3,5 | 1,065 | 0 | 5 |

Annexes

9. En ce qui concerne les packs, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|------------------------------------|-------|---------|------------|---------|---------|
| <i>Fiabilité de la facturation</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 957 | 3,5 | 1,058 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.107 | 3,5 | 1,086 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.010 | 3,6 | 1,12 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.277 | 3,6 | 1,13 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.289 | 3,7 | 1,05 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.239 | 3,7 | 1,033 | 0 | 5 |

10. En ce qui concerne la téléphonie fixe, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|---|-----|---------|------------|---------|---------|
| <i>Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 159 | 3,2 | 1,129 | 0 | 5 |
| 2017 | 138 | 2,8 | 1,241 | 0 | 5 |
| 2018 | 385 | 3,2 | 1,32 | 0 | 5 |
| 2019 | 401 | 3,1 | 1,35 | 0 | 5 |
| 2020 | 410 | 3,4 | 1,16 | 0 | 5 |
| 2021 | 67 | 3,2 | 1,291 | 0 | 5 |

Annexes

10. En ce qui concerne la téléphonie fixe, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|--|-----|---------|------------|---------|---------|
| <i>Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 157 | 3,3 | 1,02 | 0 | 5 |
| 2017 | 138 | 3,2 | 1,18 | 0 | 5 |
| 2018 | 382 | 3,4 | 1,13 | 0 | 5 |
| 2019 | 393 | 3,4 | 1,19 | 0 | 5 |
| 2020 | 396 | 3,6 | 1,01 | 0 | 5 |
| 2021 | 67 | 3,5 | 1,049 | 0 | 5 |
| <i>Respect de vos droits en tant que consommateur</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 153 | 3,1 | 1,10 | 0 | 5 |
| 2017 | 134 | 3,2 | 1,19 | 0 | 5 |
| 2018 | 378 | 3,4 | 1,14 | 0 | 5 |
| 2019 | 394 | 3,4 | 1,24 | 0 | 5 |
| 2020 | 394 | 3,6 | 1,01 | 0 | 5 |
| 2021 | 67 | 3,7 | 0,825 | 0 | 5 |

Annexes

10. En ce qui concerne la téléphonie fixe, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|--|-----|---------|------------|---------|---------|
| Informations fournies par votre opérateur | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 150 | 3,1 | 1,08 | 0 | 5 |
| 2017 | 139 | 3,0 | 1,29 | 0 | 5 |
| 2018 | 379 | 3,3 | 1,18 | 0 | 5 |
| 2019 | 396 | 3,3 | 1,22 | 0 | 5 |
| 2020 | 394 | 3,5 | 1,04 | 0 | 5 |
| 2021 | 67 | 3,6 | 0,841 | 0 | 5 |
| Fiabilité de la facturation | | | | | |
| 2012 | | | | | |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 154 | 3,3 | 1,10 | 0 | 5 |
| 2017 | 139 | 3,3 | 1,21 | 0 | 5 |
| 2018 | 378 | 3,6 | 1,17 | 0 | 5 |
| 2019 | 395 | 3,6 | 1,19 | 0 | 5 |
| 2020 | 394 | 3,7 | 1,06 | 0 | 5 |
| 2021 | 67 | 3,6 | 0,898 | 0 | 5 |

Annexes

11. En ce qui concerne la téléphonie mobile, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|--|-----|---------|------------|---------|---------|
| Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 628 | 3,4 | 1,13 | 0 | 5 |
| 2017 | 636 | 3,2 | 1,25 | 0 | 5 |
| 2018 | 786 | 3,3 | 1,23 | 0 | 5 |
| 2019 | 831 | 3,3 | 1,22 | 0 | 5 |
| 2020 | 753 | 3,3 | 1,22 | 0 | 5 |
| 2021 | 977 | 3,5 | 1,238 | 0 | 5 |
| Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 621 | 3,5 | 1,08 | 0 | 5 |
| 2017 | 625 | 3,3 | 1,13 | 0 | 5 |
| 2018 | 787 | 3,5 | 1,11 | 0 | 5 |
| 2019 | 827 | 3,5 | 1,08 | 0 | 5 |
| 2020 | 746 | 3,5 | 1,02 | 0 | 5 |
| 2021 | 971 | 3,6 | 1,089 | 0 | 5 |

Annexes

11. En ce qui concerne la téléphonie mobile, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|--|-----|---------|------------|---------|---------|
| <i>Respect de vos droits en tant que consommateur</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 625 | 3,3 | 1,10 | 0 | 5 |
| 2017 | 625 | 3,4 | 1,09 | 0 | 5 |
| 2018 | 779 | 3,5 | 1,08 | 0 | 5 |
| 2019 | 826 | 3,5 | 1,05 | 0 | 5 |
| 2020 | 741 | 3,5 | 1,01 | 0 | 5 |
| 2021 | 967 | 3,6 | 1,074 | 0 | 5 |
| <i>Informations fournies par votre opérateur</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 620 | 3,4 | 1,06 | 0 | 5 |
| 2017 | 628 | 3,3 | 1,15 | 0 | 5 |
| 2018 | 782 | 3,4 | 1,16 | 0 | 5 |
| 2019 | 823 | 3,4 | 1,09 | 0 | 5 |
| 2020 | 741 | 3,4 | 1,10 | 0 | 5 |
| 2021 | 972 | 3,5 | 1,105 | 0 | 5 |

Annexes

11. En ce qui concerne la téléphonie mobile, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|------------------------------------|-----|---------|------------|---------|---------|
| <i>Fiabilité de la facturation</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 621 | 3,5 | 1,11 | 0 | 5 |
| 2017 | 624 | 3,5 | 1,15 | 0 | 5 |
| 2018 | 777 | 3,6 | 1,17 | 0 | 5 |
| 2019 | 822 | 3,7 | 1,13 | 0 | 5 |
| 2020 | 742 | 3,7 | 1,08 | 0 | 5 |
| 2021 | 973 | 3,8 | 1,083 | 0 | 5 |

12. En ce qui concerne l'accès à Internet, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|---|-----|---------|------------|---------|---------|
| <i>Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 386 | 3,1 | 1,25 | 0 | 5 |
| 2017 | 425 | 2,9 | 1,30 | 0 | 5 |
| 2018 | 566 | 3,1 | 1,24 | 0 | 5 |
| 2019 | 594 | 2,9 | 1,30 | 0 | 5 |
| 2020 | 561 | 3,0 | 1,30 | 0 | 5 |
| 2021 | 245 | 3,0 | 1,349 | 0 | 5 |

Annexes

12. En ce qui concerne l'accès à Internet, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|--|-----|---------|------------|---------|---------|
| Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 385 | 3,3 | 1,13 | 0 | 5 |
| 2017 | 427 | 3,2 | 1,20 | 0 | 5 |
| 2018 | 566 | 3,3 | 1,13 | 0 | 5 |
| 2019 | 589 | 3,3 | 1,16 | 0 | 5 |
| 2020 | 560 | 3,3 | 1,16 | 0 | 5 |
| 2021 | 245 | 3,2 | 1,173 | 0 | 5 |
| Respect de vos droits en tant que consommateur | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 384 | 3,2 | 1,13 | 0 | 5 |
| 2017 | 423 | 3,3 | 1,10 | 0 | 5 |
| 2018 | 564 | 3,4 | 1,14 | 0 | 5 |
| 2019 | 588 | 3,4 | 1,05 | 0 | 5 |
| 2020 | 553 | 3,5 | 1,09 | 0 | 5 |
| 2021 | 245 | 3,4 | 1,087 | 0 | 5 |

Annexes

12. En ce qui concerne l'accès à Internet, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|--|-----|---------|------------|---------|---------|
| Informations fournies par votre opérateur | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 383 | 3,2 | 1,10 | 0 | 5 |
| 2017 | 425 | 3,2 | 1,15 | 0 | 5 |
| 2018 | 566 | 3,3 | 1,20 | 0 | 5 |
| 2019 | 587 | 3,4 | 1,13 | 0 | 5 |
| 2020 | 557 | 3,4 | 1,15 | 0 | 5 |
| 2021 | 245 | 3,3 | 1,224 | 0 | 5 |
| Fiabilité de la facturation | | | | | |
| 2012 | | | | | |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 383 | 3,4 | 1,10 | 0 | 5 |
| 2017 | 427 | 3,4 | 1,17 | 0 | 5 |
| 2018 | 564 | 3,5 | 1,13 | 0 | 5 |
| 2019 | 588 | 3,6 | 1,12 | 0 | 5 |
| 2020 | 557 | 3,7 | 1,07 | 0 | 5 |
| 2021 | 245 | 3,7 | 1,077 | 0 | 5 |

Annexes

13. Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | 491 | 43,7% | 630 | 50,4% | 568 | 52,8% | 549 | 48,3% | 586 | 41,8% | 655 | 42,4% | 541 | 45,3% | 602 | 39,4% | 541 | 35,1% | 640 | 39,7% |
| Non | 632 | 56,3% | 621 | 49,6% | 507 | 47,2% | 587 | 51,7% | 817 | 58,2% | 890 | 57,6% | 652 | 54,7% | 925 | 60,6% | 999 | 64,9% | 970 | 60,3% |
| Total | 1.123 | 100,0% | 1.251 | 100,0% | 1.075 | 100,0% | 1.136 | 100,0% | 1.403 | 100,0% | 1.545 | 100,0% | 1.193 | 100,0% | 1.521 | 100,0% | 1.535 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

14. Si oui, avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-------------------------------------|-----------|-----------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Télévision | -- | -- | 265 | 47,2% | 254 | 52,9% | 310 | 56,5% | 295 | 50,7% | 339 | 51,9% | 291 | 53,0% | 283 | 45,2% | 259 | 46,9% | 243 | 38,1% |
| Téléphonie fixe | -- | -- | 141 | 25,2% | 123 | 25,7% | 126 | 23,0% | 112 | 19,2% | 123 | 18,9% | 79 | 14,3% | 91 | 14,6% | 58 | 10,4% | 69 | 10,8% |
| Téléphonie mobile | -- | -- | 162 | 28,9% | 133 | 27,8% | 159 | 29,1% | 143 | 24,7% | 189 | 29,0% | 142 | 25,8% | 162 | 25,8% | 131 | 23,7% | 132 | 20,6% |
| Internet à la maison (fixe ou Wifi) | -- | -- | 311 | 55,4% | 252 | 52,6% | 362 | 66,1% | 370 | 63,7% | 413 | 63,3% | 361 | 65,8% | 386 | 61,6% | 378 | 68,6% | 475 | 74,3% |
| Internet en déplacement | -- | -- | 56 | 10,1% | 45 | 9,3% | 59 | 10,8% | 48 | 8,3% | 61 | 9,4% | 62 | 11,2% | 77 | 12,3% | 51 | 9,1% | 50 | 7,9% |
| Total | -- | -- | 561 | 100,0% | 479 | 100,0% | 548 | 100,0% | 581 | 100,0% | 652 | 100,0% | 548 | 100,0% | 634 | 100,0% | 570 | 100,0% | 640 | 100,0% |

15. Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Problème de facturation | 0 | 0,0% | 188 | 30,6% | 131 | 24,5% | 150 | 27,9% | 144 | 24,5% | 160 | 24,6% | 99 | 18,1% | 132 | 21,2% | 95 | 17,2% | 83 | 13,2% |
| Hausse des tarifs insuffisamment annoncée | 82 | 18,4% | 53 | 8,7% | 53 | 9,9% | 56 | 10,4% | 80 | 13,6% | 115 | 17,7% | 67 | 12,2% | 70 | 11,3% | 59 | 10,7% | 73 | 11,6% |
| Problème de qualité de service | 0 | 0,0% | 130 | 21,2% | 416 | 77,7% | 333 | 62,0% | 378 | 64,5% | 431 | 66,3% | 374 | 68,5% | 428 | 68,4% | 61 | 73,9% | 459 | 73,1% |
| Service indisponible / coupures de longue durée/délai de réparation | 260 | 58,4% | 510 | 82,9% | 137 | 25,7% | 204 | 37,9% | 227 | 38,7% | 234 | 36,0% | 204 | 37,4% | 204 | 32,6% | 410 | 28,1% | 211 | 33,6% |
| Promesse non réalisée / publicité mensongère | 109 | 24,5% | 82 | 13,3% | 66 | 12,4% | 65 | 12,2% | 86 | 14,6% | 100 | 15,3% | 52 | 9,5% | 42 | 6,7% | 155 | 11,0% | 56 | 9,0% |
| Total | 445 | 100,0% | 615 | 100,0% | 535 | 100,0% | 537 | 100,0% | 586 | 100,0% | 651 | 100,0% | 547 | 100,0% | 634 | 100,0% | 571 | 100,0% | 628 | 100,0% |

Annexes

16. Dans cette (ces) situation(s), avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s) ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | 397 | 81,4% | 529 | 87,9% | 440 | 87,4% | 503 | 92,3% | 523 | 89,2% | 587 | 89,7% | 433 | 78,8% | 433 | 78,7% | 443 | 79,8% | 513 | 80,4% |
| Non | 91 | 18,6% | 73 | 12,1% | 63 | 12,6% | 42 | 7,7% | 63 | 10,8% | 67 | 10,3% | 116 | 21,2% | 116 | 21,3% | 112 | 20,2% | 125 | 19,6% |
| Total | 488 | 100,0% | 602 | 100,0% | 503 | 100,0% | 544 | 100,0% | 586 | 100,0% | 665 | 100,0% | 549 | 100,0% | 532 | 100,0% | 572 | 100,0% | 639 | 100,0% |

17. Le ou les problèmes ont-ils été résolus ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, après le premier contact | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 170 | 38,7% | 186 | 37,1% | 146 | 32,6% | 187 | 36,5% |
| Oui, après plusieurs contacts | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 162 | 37,0% | 195 | 38,9% | 181 | 40,5% | 216 | 42,1% |
| Oui, après l'intervention du Service de médiation pour les télécommunications | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 15 | 3,4% | 15 | 3,1% | 13 | 2,9% | 17 | 3,3% |
| Non | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 91 | 20,9% | 105 | 20,9% | 107 | 24,0% | 93 | 18,1% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 438 | 100,0% | 518 | 100,0% | 470 | 100,0% | 512 | 100,0% |

18. Si vous avez subi une coupure dans la réception / l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---|------|----|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, j'ai entrepris les démarches et j'ai reçu une indemnisation | -- | -- | 85 | 20,2% | 67 | 16,3% | 41 | 10,3% | 63 | 13,1% | 69 | 13,2% | 46 | 8,7% | 76 | 12,8% | 48 | 10,9% | 54 | 8,8% |
| Non, je ne savais pas que c'était possible | -- | -- | 227 | 53,9% | 202 | 49,2% | 207 | 51,8% | 220 | 45,8% | 253 | 48,3% | 166 | 31,7% | 209 | 35,1% | 200 | 45,7% | 245 | 39,9% |
| Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue | -- | -- | 32 | 7,6% | 35 | 8,5% | 53 | 13,3% | 48 | 10,0% | 31 | 5,9% | 50 | 9,5% | 65 | 11,0% | 55 | 12,5% | 50 | 8,1% |
| Non, j'ai entrepris les démarches et je n'ai pas obtenu d'indemnisation | -- | -- | 26 | 6,1% | 27 | 6,6% | 27 | 6,8% | 39 | 8,1% | 55 | 10,5% | 40 | 7,7% | 34 | 5,8% | 40 | 9,1% | 45 | 7,3% |
| Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre | -- | -- | 51 | 12,2% | 49 | 12,0% | 56 | 14,0% | 93 | 19,4% | 89 | 17,1% | 95 | 18,1% | 75 | 12,6% | 71 | 16,2% | 104 | 17,0% |
| Total | -- | -- | 421 | 100,0% | 410 | 100,0% | 400 | 100,0% | 480 | 100,0% | 508 | 100,0% | 523 | 100,0% | 460 | 100,0% | 548 | 100,0% | 613 | 100,0% |

Annexes

19. Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------|------|----|------|----|------|----|------|--------|-------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 423 | 43,8% | 500 | 42,6% | 389 | 60,1% | 159 | 28,7% | 204 | 32,5% | 210 | 32,2% | 185 | 29,1% |
| Non | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 543 | 56,2% | 674 | 57,4% | 258 | 39,9% | 396 | 71,3% | 425 | 67,5% | 379 | 67,8% | 450 | 70,9% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 966 | 100,0% | 1.175 | 100,0% | 647 | 100,0% | 555 | 100,0% | 640 | 100,0% | 804 | 100,0% | 635 | 100,0% |

21. En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (tout à fait facile), qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|-------------------------------|-------|---------|------------|---------|---------|
| <i>... de téléphonie fixe</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 1.324 | 2,4 | 1,39 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.452 | 2,2 | 1,49 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.162 | 2,3 | 1,45 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.460 | 2,3 | 1,46 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.466 | 2,3 | 1,46 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.509 | 2,6 | 1,533 | 0 | 5 |

Annexes

21. En ce qui concerne les **SERVICES** offerts, dans quelle mesure diriez-vous sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (tout à fait facile), qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|--|-------|---------|------------|---------|---------|
| <i>... de téléphonie mobile</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 1.372 | 2,5 | 1,40 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.503 | 2,3 | 1,52 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.186 | 2,5 | 1,46 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.498 | 2,5 | 1,52 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.500 | 2,6 | 1,50 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.587 | 2,9 | 1,505 | 0 | 5 |
| <i>... d'accès à internet fixe à la maison</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 1.351 | 2,5 | 1,39 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.480 | 2,3 | 1,45 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.181 | 2,4 | 1,43 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.490 | 2,4 | 1,48 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.494 | 2,5 | 1,46 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.578 | 2,8 | 1,498 | 0 | 5 |

Annexes

21. En ce qui concerne les **SERVICES** offerts, dans quelle mesure diriez-vous sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (tout à fait facile), qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|----------------------|-------|---------|------------|---------|---------|
| <i>... des packs</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 1.346 | 2,3 | 1,40 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.487 | 2,1 | 1,47 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.181 | 2,2 | 1,48 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.489 | 2,2 | 1,50 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.489 | 2,4 | 1,49 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.575 | 2,7 | 1,555 | 0 | 5 |

22. En ce qui concerne les **PRIX** demandés, dans quelle mesure diriez-vous sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (tout à fait facile), qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|-------------------------------|-------|---------|------------|---------|---------|
| <i>... de téléphonie fixe</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 1.319 | 2,4 | 1,39 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.459 | 2,2 | 1,44 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.161 | 2,3 | 1,45 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.457 | 2,3 | 1,48 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.471 | 2,3 | 1,46 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.513 | 2,6 | 1,531 | 0 | 5 |

Annexes

22. En ce qui concerne les **PRIX** demandés, dans quelle mesure diriez-vous sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (tout à fait facile), qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|--|-------|---------|------------|---------|---------|
| <i>... de téléphonie mobile</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 1.362 | 2,5 | 1,38 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.497 | 2,3 | 1,47 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.184 | 2,5 | 1,45 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.492 | 2,5 | 1,50 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.504 | 2,6 | 1,47 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.587 | 2,8 | 1,496 | 0 | 5 |
| <i>... d'accès à internet fixe à la maison</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 1.341 | 2,5 | 1,38 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.478 | 2,3 | 1,43 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.176 | 2,4 | 1,43 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.482 | 2,4 | 1,49 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.498 | 2,5 | 1,45 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.577 | 2,8 | 1,512 | 0 | 5 |

Annexes

22. En ce qui concerne les **PRIX** demandés, dans quelle mesure diriez-vous sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (tout à fait facile), qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|---------------------|-------|---------|------------|---------|---------|
| <i>...des packs</i> | | | | | |
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 1.339 | 2,3 | 1,41 | 0 | 5 |
| 2017 | 1.483 | 2,2 | 1,45 | 0 | 5 |
| 2018 | 1.178 | 2,2 | 1,48 | 0 | 5 |
| 2019 | 1.482 | 2,3 | 1,51 | 0 | 5 |
| 2020 | 1.491 | 2,4 | 1,48 | 0 | 5 |
| 2021 | 1.574 | 2,7 | 1,536 | 0 | 5 |

23. Connaissez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT ? (% Oui)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------|-------|------|-------|------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Fiches d'information standardisées | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 119 | 10,6% | 158 | 11,3% | 256 | 16,9% | 279 | 24,0% | 365 | 24,2% | 371 | 24,3% | 212 | 13,2% |
| Comparateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) | 348 | 31,4% | 496 | 40,7% | 485 | 46,3% | 283 | 25,3% | 369 | 26,5% | 267 | 17,5% | 200 | 17,1% | 233 | 15,4% | 255 | 16,8% | 312 | 19,5% |
| Portail des données de l'IBPT (www.bipt-data.be) | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 136 | 11,7% | 197 | 13,1% | 206 | 13,6% | 178 | 11,1% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.124 | 100,0% | 1.403 | 100,0% | 1.523 | 100,0% | 1.210 | 100,0% | 1.554 | 100,0% | 1.556 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Annexes

24. Si oui, à quelle fréquence avez-vous déjà consultés les services ?

Fiches d'information standardisées :

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|----------------|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Une fois | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 58 | 49,3% | 83 | 52,7% | 83 | 35,5% | 119 | 34,5% | 128 | 29,0% | 138 | 33,3% | 68 | 32,1% |
| Plusieurs fois | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 24 | 19,7% | 53 | 32,7% | 92 | 39,4% | 77 | 22,5% | 137 | 31,2% | 122 | 29,5% | 80 | 38,0% |
| Jamais | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 60 | 50,7% | 75 | 47,3% | 59 | 25,1% | 147 | 42,9% | 175 | 39,8% | 155 | 37,3% | 63 | 29,9% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 118 | 100,0% | 158 | 100,0% | 234 | 100,0% | 344 | 100,0% | 440 | 100,0% | 415 | 100,0% | 210 | 100,0% |

Comparteur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) :

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|----------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Une fois | 30 | 8,6% | 44 | 8,9% | 57 | 11,8% | 46 | 16,3% | 39 | 10,6% | 102 | 41,0% | 77 | 27,0% | 74 | 22,9% | 86 | 27,7% | 113 | 36,7% |
| Plusieurs fois | 8 | 2,3% | 12 | 2,4% | 17 | 3,5% | 24 | 8,5% | 53 | 14,4% | 88 | 35,4% | 60 | 21,0% | 92 | 28,3% | 94 | 30,4% | 118 | 38,1% |
| Jamais | 310 | 89,1% | 440 | 88,7% | 411 | 84,7% | 213 | 75,3% | 277 | 75,1% | 58 | 23,5% | 148 | 52,0% | 158 | 48,8% | 129 | 41,8% | 78 | 25,2% |
| Total | 348 | 100,0% | 496 | 100,0% | 485 | 100,0% | 283 | 100,0% | 369 | 100,0% | 248 | 100,0% | 285 | 100,0% | 324 | 100,0% | 308 | 100,0% | 309 | 100,0% |

Portail des données de l'IBPT (www.bipt-data.be) :

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|----------------|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Une fois | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 54 | 24,7% | 76 | 25,8% | 88 | 33,5% | 50 | 28,8% |
| Plusieurs fois | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 41 | 19,0% | 64 | 21,6% | 60 | 22,8% | 67 | 38,1% |
| Jamais | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 123 | 56,4% | 155 | 52,6% | 114 | 43,7% | 58 | 33,1% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 219 | 100,0% | 295 | 100,0% | 262 | 100,0% | 174 | 100,0% |

Annexes

32. L'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, vous a-t-il fait changer :

... de plan tarifaire

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | 11 | 30,0% | 11 | 22,0% | 26 | 35,7% | 7 | 9,9% | 32 | 35,2% | 61 | 34,8% | 52 | 22,4% | 105 | 36,6% | 64 | 20,3% | 105 | 40,1% |
| Non | 25 | 70,0% | 40 | 78,0% | 46 | 64,3% | 63 | 90,1% | 59 | 64,8% | 115 | 65,2% | 181 | 77,6% | 183 | 63,4% | 251 | 79,7% | 157 | 59,9% |
| Total | 36 | 100,0% | 51 | 100,0% | 72 | 100,0% | 70 | 100,0% | 91 | 100,0% | 176 | 100,0% | 233 | 100,0% | 272 | 100,0% | 311 | 100,0% | 263 | 100,0% |

... d'opérateur

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | 7 | 19,9% | 14 | 25,7% | 13 | 19,7% | 5 | 7,6% | 24 | 26,3% | 46 | 26,0% | 57 | 24,3% | 100 | 35,3% | 61 | 19,4% | 91 | 34,6% |
| Non | 26 | 80,1% | 40 | 74,3% | 55 | 80,3% | 64 | 92,4% | 67 | 73,7% | 130 | 74,0% | 177 | 75,7% | 183 | 64,7% | 255 | 80,6% | 172 | 65,4% |
| Total | 33 | 100,0% | 53 | 100,0% | 68 | 100,0% | 70 | 100,0% | 91 | 100,0% | 176 | 100,0% | 234 | 100,0% | 267 | 100,0% | 313 | 100,0% | 263 | 100,0% |

33. Avez-vous changé de fournisseur de services fixes ces 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-------|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 156 | 13,4% | 160 | 11,1% | 120 | 8,2% | 200 | 12,8% |
| Non | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.009 | 86,6% | 1.290 | 88,9% | 1.344 | 91,8% | 1.364 | 87,2% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.165 | 100,0% | 1.450 | 100,0% | 1.465 | 100,0% | 1.565 | 100,0% |

Annexes

34. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 83 | 52,9% | 95 | 59,1% | 87 | 68,7% | 108 | 54,6% |
| Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 39 | 24,5% | 34 | 21,1% | 28 | 22,2% | 55 | 28,0% |
| Problèmes rencontrés avec l'ancien opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 33 | 21,2% | 36 | 22,2% | 26 | 20,7% | 49 | 25,1% |
| Offre non adaptée après un changement de ma situation | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 21 | 13,2% | 21 | 13,2% | 18 | 14,6% | 42 | 21,3% |
| Il est devenu plus facile de changer d'opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 24 | 15,4% | 20 | 12,6% | 8 | 6,1% | 18 | 8,9% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 158 | 100,0% | 161 | 100,0% | 126 | 100,0% | 197 | 100,0% |

35. Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, fait usage de la procédure « Easy Switch » ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|----------------|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 72 | 43,8% | 76 | 42,2% | 66 | 49,6% | 85 | 42,3% |
| Non | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 55 | 33,7% | 74 | 41,1% | 35 | 26,0% | 81 | 40,3% |
| Je ne sais pas | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 37 | 22,4% | 30 | 16,7% | 33 | 24,3% | 35 | 17,4% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 163 | 100,0% | 180 | 100,0% | 134 | 100,0% | 200 | 100,0% |

36. Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 137 | 86,9% | 143 | 83,8% | 106 | 83,6% | 157 | 78,4% |
| Non | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 21 | 13,1% | 28 | 16,2% | 21 | 16,4% | 43 | 21,6% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 157 | 100,0% | 170 | 100,0% | 127 | 100,0% | 200 | 100,0% |

Annexes

38. Si vous n'avez pas changé de fournisseur ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Je n'ai pas envie de changer | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 296 | 29,7% | 403 | 31,7% | 428 | 32,1% | 451 | 33,9% |
| Je suis généralement satisfait(e) de mon opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 504 | 50,7% | 683 | 53,6% | 743 | 55,8% | 706 | 53,0% |
| L'avantage financier n'est pas assez intéressant | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 151 | 15,2% | 254 | 20,0% | 264 | 19,8% | 261 | 19,6% |
| Je suis lié(e) à un pack | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 118 | 11,9% | 125 | 9,8% | 167 | 12,5% | 130 | 9,8% |
| Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 146 | 14,7% | 213 | 16,8% | 212 | 15,9% | 215 | 16,1% |
| Ça me paraît trop compliqué / ça risque de me prendre trop de temps | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 206 | 20,7% | 232 | 18,2% | 236 | 17,7% | 259 | 19,4% |
| Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 208 | 20,9% | 218 | 17,1% | 191 | 14,4% | 210 | 15,7% |
| Seul mon opérateur actuel offre le service que je souhait | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 92 | 9,2% | 129 | 10,2% | 133 | 10,0% | 157 | 11,8% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 994 | 100,0% | 1.273 | 100,0% | 1.332 | 100,0% | 1.333 | 100,0% |

40. Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Une carte prépayée | 337 | 31,4% | 335 | 27,9% | 242 | 23,5% | 174 | 17,9% | 278 | 23,2% | 283 | 20,5% | 170 | 15,1% | 223 | 15,5% | 161 | 11,1% | 215 | 14,4% |
| Un abonnement | 736 | 68,6% | 865 | 72,1% | 787 | 76,5% | 797 | 82,1% | 922 | 76,8% | 1.096 | 79,5% | 956 | 84,9% | 1.218 | 84,5% | 1.296 | 89,0% | 1.281 | 85,6% |
| Total | 1.073 | 100,0% | 1.199 | 100,0% | 1.029 | 100,0% | 971 | 100,0% | 1.200 | 100,0% | 1.379 | 100,0% | 1.126 | 100,0% | 1.451 | 100,0% | 1.453 | 100,0% | 1.496 | 100,0% |

41. Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile ces 12 derniers mois ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 158 | 14,0% | 162 | 11,3% | 162 | 11,1% | 166 | 11,1% |
| Non | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 970 | 86,0% | 1.277 | 88,7% | 1.294 | 89,0% | 1.332 | 88,9% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.128 | 100,0% | 1.452 | 100,0% | 1.452 | 100,0% | 1.498 | 100,0% |

Annexes

42. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? *(Plusieurs réponses possibles)*

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 95 | 61,1% | 113 | 66,9% | 111 | 65,9% | 107 | 66,3% |
| GSM/smartphone gratuit ou beaucoup moins cher en cas de changement | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 29 | 18,3% | 23 | 13,5% | 19 | 11,4% | 19 | 11,9% |
| Mauvais rapport qualité/prix chez l'ancien opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 27 | 17,0% | 29 | 17,2% | 35 | 20,6% | 31 | 19,2% |
| Problèmes rencontrés avec l'ancien opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 31 | 19,6% | 27 | 15,8% | 25 | 14,8% | 42 | 26,2% |
| Il est devenu plus facile de changer d'opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 14 | 8,7% | 17 | 10,0% | 9 | 5,1% | 25 | 15,7% |
| Offre non adaptée après un changement de ma situation | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 8 | 5,4% | 6 | 3,3% | 25 | 14,8% | 13 | 7,9% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 156 | 100,0% | 150 | 100,0% | 158 | 100,0% | 162 | 100,0% |

43. Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? *(Plusieurs réponses possibles)*

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Je n'ai pas envie de changer | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 317 | 32,7% | 460 | 36,1% | 464 | 35,9% | 487 | 36,9% |
| Je suis généralement satisfait(e) de mon opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 558 | 57,5% | 760 | 59,6% | 795 | 61,5% | 755 | 57,2% |
| L'avantage financier n'est pas assez intéressant | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 159 | 16,4% | 263 | 20,6% | 246 | 19,0% | 226 | 17,1% |
| Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 131 | 13,5% | 210 | 16,5% | 194 | 15,0% | 241 | 18,3% |
| Ça me paraît trop compliqué / ça risque de me prendre trop de temps | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 130 | 13,4% | 166 | 13,0% | 162 | 12,5% | 183 | 13,9% |
| Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 166 | 7,1% | 196 | 15,4% | 210 | 16,2% | 198 | 15,0% |
| Valeur résiduelle élevée du GSM/smartphone que j'ai reçu [...] lorsque je suis devenu client [...] | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 47 | 4,9% | 65 | 5,1% | 58 | 4,5% | 44 | 3,3% |
| Là où j'habite, aucun autre opérateur n'offre de couverture | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 17 | 1,8% | 28 | 2,2% | 29 | 2,3% | 25 | 1,9% |
| J'ai un pack et je ne trouve pas intéressant de scinder mes services chez plusieurs opérateurs | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 216 | 16,4% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 971 | 100,0% | 1.274 | 100,0% | 1.294 | 100,0% | 1.319 | 100,0% |

Annexes

44. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ?

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|------|-------|---------|------------|---------|---------|
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | 836 | 7,0 | 2,31 | 0 | 10 |
| 2015 | 888 | 7,2 | 2,26 | 0 | 10 |
| 2016 | 1.167 | 6,7 | 2,46 | 0 | 10 |
| 2017 | 1.365 | 6,5 | 2,54 | 0 | 10 |
| 2018 | 1.121 | 6,8 | 2,41 | 0 | 10 |
| 2019 | 1.431 | 6,6 | 2,53 | 0 | 10 |
| 2020 | 1.441 | 6,8 | 2,45 | 0 | 10 |
| 2021 | 1.477 | 6,7 | 2,479 | 0 | 10 |

45. Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur (p.ex. henri.dupont@operator.be), pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---|------|----|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, quelques jours | -- | -- | 8 | 3,2% | 3 | 1,2% | 19 | 4,5% | 35 | 6,9% | 42 | 7,3% | 19 | 3,4% | 29 | 2,0% | 19 | 1,4% | 31 | 2,1% |
| Oui, environ 1 mois | -- | -- | 12 | 4,6% | 12 | 5,3% | 22 | 5,1% | 33 | 6,5% | 46 | 8,1% | 24 | 4,2% | 76 | 5,3% | 70 | 4,8% | 69 | 4,7% |
| Oui, environ 18 mois | -- | -- | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 17 | 4,0% | 27 | 5,3% | 36 | 6,3% | 49 | 8,7% | 100 | 7,1% | 93 | 6,4% | 110 | 7,5% |
| Oui, pour une durée indéterminée | -- | -- | 41 | 16,4% | 45 | 19,6% | 64 | 15,0% | 91 | 18,0% | 109 | 19,2% | 116 | 20,5% | 215 | 15,2% | 207 | 14,4% | 255 | 17,5% |
| Non | -- | -- | 174 | 69,6% | 150 | 65,7% | 223 | 52,4% | 233 | 46,0% | 231 | 40,5% | 235 | 41,6% | 472 | 33,3% | 490 | 34,0% | 386 | 26,5% |
| Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur | -- | -- | 16 | 6,2% | 19 | 8,3% | 81 | 19,0% | 87 | 17,3% | 106 | 18,6% | 122 | 21,6% | 526 | 37,1% | 562 | 39,0% | 607 | 41,6% |
| Total | -- | -- | 251 | 100,0% | 228 | 100,0% | 425 | 100,0% | 506 | 100,0% | 570 | 100,0% | 565 | 100,0% | 1.422 | 100,0% | 1.437 | 100,0% | 1.458 | 100,0% |

Annexes

46. Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, elle est sur mon contrat | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 66 | 6,7% | 88 | 7,7% | 112 | 8,2% | 85 | 7,4% | 90 | 6,3% | 82 | 5,7% | 91 | 6,2% |
| Oui, en demandant à mon opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 91 | 9,2% | 104 | 9,1% | 115 | 8,4% | 113 | 10,0% | 136 | 9,6% | 108 | 7,5% | 133 | 9,1% |
| Oui, en utilisant un instrument de mesure sur le site de mon opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 62 | 6,3% | 87 | 7,6% | 153 | 11,2% | 116 | 10,2% | 189 | 13,3% | 229 | 15,8% | 198 | 13,5% |
| Oui, en utilisant un instrument de mesure disponible sur internet | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 174 | 17,6% | 237 | 20,7% | 301 | 22,0% | 260 | 22,9% | 378 | 26,5% | 398 | 27,5% | 346 | 23,6% |
| Non, je ne sais pas | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 683 | 69,2% | 723 | 63,3% | 819 | 59,9% | 683 | 60,2% | 801 | 56,2% | 814 | 56,2% | 827 | 56,3% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 988 | 100,0% | 1.141 | 100,0% | 1.368 | 100,0% | 1.136 | 100,0% | 1.433 | 100,0% | 1.448 | 100,0% | 1.468 | 100,0% |

47. Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction de la vitesse de connexion | 223 | 22,6% | 253 | 28,1% | 199 | 20,8% | 328 | 33,6% | 369 | 32,5% | 506 | 37,2% | 398 | 35,5% | 562 | 39,8% | 582 | 40,5% | 565 | 39,1% |
| La vitesse de connexion était incluse dans un pack / dans une offre | 427 | 43,4% | 438 | 48,7% | 405 | 42,3% | 363 | 37,2% | 535 | 47,2% | 589 | 43,3% | 499 | 44,5% | 585 | 41,5% | 571 | 39,8% | 567 | 39,2% |
| Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion | 113 | 11,5% | 126 | 14,0% | 114 | 11,9% | 97 | 9,9% | 163 | 14,4% | 186 | 13,7% | 144 | 12,8% | 159 | 11,3% | 163 | 11,4% | 191 | 13,2% |
| Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément | 111 | 11,3% | 87 | 9,7% | 101 | 10,6% | 108 | 11,1% | 154 | 13,6% | 181 | 13,3% | 146 | 13,0% | 160 | 11,3% | 174 | 12,2% | 176 | 12,2% |
| J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé | 100 | 10,2% | 98 | 10,9% | 106 | 11,0% | 102 | 10,5% | 167 | 14,7% | 247 | 18,1% | 175 | 15,6% | 180 | 12,8% | 212 | 14,8% | 260 | 18,0% |
| Total | 984 | 100,0% | 901 | 100,0% | 958 | 100,0% | 976 | 100,0% | 1.134 | 100,0% | 1.360 | 100,0% | 1.123 | 100,0% | 1.420 | 100,0% | 1.431 | 100,0% | 1.446 | 100,0% |

Annexes

49. Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---|------|----|------|----|------|----|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, je peux le demander à mon opérateur | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 182 | 16,2% | 234 | 16,7% | 249 | 16,3% | 167 | 13,9% | 215 | 13,9% | 189 | 12,2% | 203 | 12,6% |
| Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace client | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 237 | 21,2% | 312 | 22,3% | 428 | 28,0% | 393 | 32,6% | 557 | 36,0% | 593 | 38,2% | 750 | 46,7% |
| Non, je ne sais pas | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 717 | 64,0% | 850 | 60,8% | 829 | 54,3% | 657 | 54,5% | 799 | 51,6% | 769 | 49,5% | 711 | 44,2% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.121 | 100,0% | 1.398 | 100,0% | 1.527 | 100,0% | 1.205 | 100,0% | 1.547 | 100,0% | 1.550 | 100,0% | 1.608 | 100,0% |

50. Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, je peux la trouver sur ma facture | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 527 | 34,5% | 473 | 39,4% | 507 | 32,7% | 518 | 33,3% | 578 | 35,9% |
| Oui, je peux la trouver sur le site web de mon opérateur, dans mon espace client | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 614 | 40,1% | 527 | 43,8% | 641 | 41,4% | 647 | 41,7% | 768 | 47,7% |
| Oui, je peux la trouver sur l'application de mon opérateur s'il en propose une | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 424 | 26,3% |
| Non, je ne sais pas | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 559 | 36,5% | 386 | 32,1% | 464 | 29,9% | 436 | 28,1% | 316 | 19,6% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.531 | 100,0% | 1.202 | 100,0% | 1.550 | 100,0% | 1.554 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

51. Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-------------------------------|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, plus de deux fois par an | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 450 | 29,7% | 346 | 28,8% | 479 | 31,0% | 485 | 31,4% | 627 | 39,0% |
| Oui, une ou deux fois par an | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 252 | 16,6% | 337 | 28,1% | 421 | 27,3% | 444 | 28,7% | 438 | 27,2% |
| Non, jamais | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 813 | 53,7% | 517 | 43,1% | 644 | 41,7% | 618 | 39,9% | 544 | 33,8% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.515 | 100,0% | 1.200 | 100,0% | 1.544 | 100,0% | 1.547 | 100,0% | 1.609 | 100,0% |

Annexes

52. Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur ... ?

De téléphonie fixe :

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | 561 | 93,0% | 656 | 93,1% | 548 | 94,4% | 541 | 92,9% | 652 | 80,4% | 1.068 | 79,7% | 890 | 83,0% | 1.152 | 83,6% | 1.151 | 81,9% | 617 | 84,5% |
| Non | 42 | 7,0% | 49 | 6,9% | 33 | 5,6% | 41 | 7,1% | 159 | 19,6% | 273 | 20,3% | 183 | 17,0% | 226 | 16,4% | 255 | 18,1% | 113 | 15,5% |
| Total | 603 | 100,0% | 704 | 100,0% | 580 | 100,0% | 582 | 100,0% | 810 | 100,0% | 1.340 | 100,0% | 1.072 | 100,0% | 1.385 | 100,0% | 1.380 | 100,0% | 730 | 100,0% |

De téléphonie mobile :

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-------|------|--------|-------|--------|------|--------|------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | 840 | 92,2% | 1.000 | 95,3% | 857 | 95,2% | 800 | 93,2% | 990 | 85,0% | 1.241 | 89,5% | 1.014 | 91,4% | 1.286 | 90,2% | 1.330 | 91,4% | 1.309 | 88,7% |
| Non | 71 | 7,8% | 49 | 4,7% | 44 | 4,8% | 58 | 6,8% | 174 | 15,0% | 146 | 10,5% | 96 | 8,6% | 140 | 9,8% | 126 | 8,6% | 166 | 11,3% |
| Total | 911 | 100,0% | 1.049 | 100,0% | 901 | 100,0% | 858 | 100,0% | 1.164 | 100,0% | 1.387 | 100,0% | 1.109 | 100,0% | 1.432 | 100,0% | 1.442 | 100,0% | 1.475 | 100,0% |

56. Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, internet ou pack), savez-vous où la date de fin de ce contrat est mentionnée ? (Plusieurs réponses possibles)

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|-------|--------|------|--------|-------|--------|------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, la date se trouve dans le contrat | 298 | 34,7% | 285 | 30,1% | 197 | 27,6% | 264 | 31,9% | 316 | 31,7% | 317 | 29,8% | 273 | 33,6% | 284 | 29,5% | 289 | 30,4% | 298 | 28,2% |
| Oui, elle se trouve sur mes factures, au moins tous les trois mois | 193 | 22,5% | 134 | 14,2% | 79 | 11,0% | 90 | 10,9% | 102 | 10,2% | 113 | 10,6% | 107 | 13,2% | 147 | 15,3% | 122 | 12,8% | 144 | 13,6% |
| Non, je dois la demander à mon opérateur | 369 | 43,1% | 128 | 13,6% | 95 | 13,4% | 115 | 14,0% | 128 | 12,8% | 134 | 12,6% | 93 | 11,4% | 126 | 13,1% | 104 | 10,9% | 112 | 10,6% |
| Non, je ne sais pas | 0 | 0,0% | 415 | 43,9% | 357 | 49,9% | 359 | 43,5% | 438 | 43,9% | 462 | 43,5% | 314 | 38,6% | 393 | 40,9% | 414 | 43,5% | 501 | 47,5% |
| Total | 857 | 100,0% | 944 | 100,0% | 715 | 100,0% | 827 | 100,0% | 999 | 100,0% | 1.064 | 100,0% | 812 | 100,0% | 1.534 | 100,0% | 945 | 100,0% | 1.054 | 100,0% |

Annexes

58. Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir par SMS que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Jamais | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 40 | 4,0% | 61 | 5,0% | 69 | 5,0% | 48 | 4,4% | 72 | 5,1% | 64 | 4,5% | -- | -- |
| Lorsque ma consommation en Belgique atteint la limite prévue dans mon forfait | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 566 | 57,8% | 694 | 56,9% | 831 | 60,2% | 707 | 64,0% | 825 | 58,3% | 817 | 56,8% | 781 | 52,5% |
| Lorsque ma consommation en Belgique dépasse la limite prévue dans mon forfait de plus de 50 € par mois [...] | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 126 | 12,8% | 135 | 11,1% | 156 | 11,3% | 140 | 12,7% | 203 | 14,3% | 231 | 16,0% | 241 | 16,2% |
| Je ne sais pas | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 248 | 25,3% | 330 | 27,0% | 324 | 23,5% | 210 | 19,0% | 316 | 22,3% | 326 | 22,7% | 466 | 31,3% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 980 | 100,0% | 1.220 | 100,0% | 1.380 | 100,0% | 1.106 | 100,0% | 1.414 | 100,0% | 1.427 | 100,0% | 1.489 | 100,0% |

59. Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------|----|------|----|------|----|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, je l'ai reçu | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 446 | 45,5% | 572 | 46,9% | 671 | 48,8% | 566 | 51,2% | 736 | 51,8% | 783 | 54,5% | 664 | 44,6% |
| Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 81 | 8,3% | 62 | 5,1% | 85 | 6,2% | 60 | 5,5% | 83 | 5,9% | 57 | 4,0% | 64 | 4,3% |
| Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 255 | 26,0% | 365 | 29,9% | 345 | 25,1% | 326 | 29,4% | 405 | 28,5% | 393 | 27,4% | 494 | 33,2% |
| Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 3 | 0,3% | 10 | 0,8% | 14 | 1,0% | 19 | 1,7% | 16 | 1,1% | 18 | 1,2% | 23 | 1,5% |
| Je ne sais pas | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 195 | 19,9% | 211 | 17,3% | 259 | 18,8% | 135 | 12,2% | 180 | 12,7% | 186 | 13,0% | 244 | 16,4% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 980 | 100,0% | 1.220 | 100,0% | 1.373 | 100,0% | 1.106 | 100,0% | 1.418 | 100,0% | 1.425 | 100,0% | 1.489 | 100,0% |

Annexes

60. Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout utile ; 10 = tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire ?

| | N | Moyenne | Écart type | Minimum | Maximum |
|------|-------|---------|------------|---------|---------|
| 2012 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2013 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2014 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2015 | -- | -- | -- | -- | -- |
| 2016 | 1.162 | 8,2 | 2,20 | 0 | 10 |
| 2017 | 1.375 | 8,4 | 2,16 | 0 | 10 |
| 2018 | 1.116 | 8,7 | 1,88 | 0 | 10 |
| 2019 | 1.423 | 8,7 | 2,04 | 0 | 10 |
| 2020 | 1.432 | 8,8 | 1,84 | 0 | 10 |
| 2021 | 1.490 | 8,5 | 1,988 | 0 | 10 |

61. Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ?

070 123 456:

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-------------|------|----|------|----|------|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 632 | 59,7% | 718 | 52,3% | 784 | 52,5% | 432 | 36,1% | 570 | 36,9% | 596 | 38,5% | 734 | 46,0% |
| Non | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 427 | 40,3% | 654 | 47,7% | 709 | 47,5% | 200 | 16,7% | 226 | 14,6% | 191 | 12,3% | 863 | 54,0% |
| Aucune idée | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 565 | 47,2% | 749 | 48,5% | 762 | 49,2% | -- | -- |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.059 | 100,0% | 1.372 | 100,0% | 1.493 | 100,0% | 1.197 | 100,0% | 1.544 | 100,0% | 1.546 | 100,0% | 1.597 | 100,0% |

Annexes

0900 123 45:

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------|------|----|------|----|------|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 800 | 75,1% | 824 | 60,1% | 894 | 59,8% | 488 | 40,7% | 597 | 38,7% | 638 | 41,2% | 781 | 48,9% |
| Non | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 265 | 24,9% | 547 | 39,9% | 602 | 40,2% | 100 | 8,3% | 153 | 9,9% | 135 | 8,7% | 817 | 51,1% |
| Aucune idée | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 611 | 51,0% | 791 | 51,3% | 777 | 50,2% | -- | -- |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.065 | 100,0% | 1.372 | 100,0% | 1.496 | 100,0% | 1.198 | 100,0% | 1.538 | 100,0% | 1.546 | 100,0% | 1.598 | 100,0% |

0903 123 45:

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------|------|----|------|----|------|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 755 | 71,5% | 798 | 58,2% | 844 | 56,8% | 409 | 34,2% | 547 | 35,6% | 550 | 35,5% | 829 | 51,9% |
| Non | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 301 | 28,5% | 573 | 41,8% | 642 | 43,2% | 52 | 4,4% | 73 | 4,7% | 84 | 5,4% | 767 | 48,1% |
| Aucune idée | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 733 | 61,4% | 918 | 59,7% | 914 | 59,1% | -- | -- |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.056 | 100,0% | 1.372 | 100,0% | 1.486 | 100,0% | 1.195 | 100,0% | 1.535 | 100,0% | 1.545 | 100,0% | 1.596 | 100,0% |

62. Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---|------|----|------|----|------|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui, je l'ai fait spontanément | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 52 | 5,2% | 47 | 3,6% | 65 | 4,7% | 60 | 5,4% | 78 | 5,6% | 62 | 4,4% | 108 | 7,2% |
| Oui, je l'ai fait après avoir eu un problème avec ce type de numéro (facture élevée ou autre) | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 26 | 2,5% | 42 | 3,2% | 42 | 3,0% | 44 | 3,9% | 39 | 2,8% | 28 | 2,0% | 58 | 3,9% |
| Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 474 | 46,9% | 570 | 44,0% | 567 | 40,4% | 410 | 37,0% | 548 | 39,1% | 524 | 36,6% | 626 | 42,0% |
| Non, parce que je ne savais pas que cette possibilité de blocage gratuit existait | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 459 | 45,4% | 635 | 49,1% | 730 | 52,0% | 595 | 53,7% | 736 | 52,6% | 817 | 57,1% | 699 | 46,9% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.011 | 100,0% | 1.294 | 100,0% | 1.404 | 100,0% | 1.108 | 100,0% | 1.411 | 100,0% | 1.423 | 100,0% | 1.492 | 100,0% |

Annexes

63. Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------|----|------|----|------|----|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| De façon séparée selon le type de services [...] | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 188 | 18,3% | 286 | 22,2% | 273 | 18,9% | 212 | 19,1% | 260 | 18,2% | 284 | 19,4 | 275 | 18,5% |
| De façon globale [...] | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 294 | 28,6% | 340 | 26,4% | 385 | 26,7% | 340 | 30,6% | 413 | 28,9% | 459 | 31,4 | 457 | 30,7% |
| Je ne sais pas | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 546 | 53,1% | 661 | 51,3% | 785 | 54,4% | 560 | 50,4% | 757 | 52,9% | 718 | 49,2% | 756 | 50,8% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.029 | 100,0% | 1.287 | 100,0% | 1.443 | 100,0% | 1.111 | 100,0% | 1.440 | 100,0% | 1.451 | 100,0% | 1.489 | 100,0% |

64. En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------|------|----|------|----|------|----|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 343 | 30,3% | 429 | 30,6% | 580 | 37,7% | 492 | 41,1% | 666 | 43,2% | 680 | 43,9% | 884 | 55,3% |
| Non | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 788 | 69,7% | 975 | 69,4% | 959 | 62,2% | 704 | 58,9% | 876 | 56,8% | 870 | 56,1% | 714 | 44,7% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.131 | 100,0% | 1.404 | 100,0% | 1.545 | 100,0% | 1.196 | 100,0% | 1.538 | 100,0% | 1.550 | 100,0% | 1.598 | 100,0% |

65. Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Oui | 41 | 4,7% | 21 | 2,7% | 24 | 3,8% | 53 | 4,7% | 75 | 5,4% | 75 | 4,9% | 66 | 5,6% | 80 | 5,2% | 54 | 3,5% | 91 | 5,6% |
| Non, je ne sais pas de quoi il s'agit | 264 | 30,6% | 269 | 34,6% | 223 | 36,1% | 322 | 28,7% | 396 | 28,5% | 413 | 27,1% | 300 | 25,2% | 390 | 25,3% | 359 | 23,2% | 336 | 20,9% |
| Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier | 499 | 57,9% | 450 | 57,9% | 340 | 55,1% | 668 | 59,6% | 775 | 55,8% | 876 | 57,6% | 711 | 59,7% | 955 | 62,0% | 990 | 64,0% | 989 | 61,4% |
| Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande | 59 | 6,8% | 37 | 4,8% | 30 | 4,9% | 79 | 7,0% | 143 | 10,3% | 159 | 10,4% | 113 | 9,5% | 115 | 7,5% | 144 | 9,3% | 194 | 12,1% |
| Total | 862 | 100,0% | 778 | 100,0% | 618 | 100,0% | 1.121 | 100,0% | 1.389 | 100,0% | 1.522 | 100,0% | 1.191 | 100,0% | 1.536 | 100,0% | 1.543 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Annexes

67. Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--|------|----|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Un annuaire téléphonique en papier | -- | -- | 439 | 35,5% | 343 | 32,7% | 368 | 33,0% | 448 | 33,2% | 340 | 22,4% | 229 | 19,3% | 281 | 18,3% | 204 | 13,4% | 231 | 14,4% |
| Un annuaire téléphonique en ligne | -- | -- | 653 | 52,8% | 553 | 52,6% | 401 | 35,9% | 541 | 40,1% | 647 | 42,6% | 351 | 29,5% | 444 | 29,0% | 435 | 28,2% | 439 | 27,4% |
| Un moteur de recherche sur Internet | -- | -- | 660 | 53,3% | 567 | 53,9% | 643 | 57,6% | 666 | 49,4% | 869 | 57,2% | 670 | 56,3% | 839 | 54,7% | 889 | 57,6% | 810 | 50,6% |
| Les réseaux sociaux | -- | -- | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 122 | 10,9% | 171 | 12,6% | 247 | 16,2% | 190 | 16,0% | 256 | 16,7% | 329 | 21,3% | 340 | 21,2% |
| Le service de renseignements [...] par téléphone | -- | -- | 327 | 26,5% | 248 | 23,6% | 243 | 21,8% | 272 | 20,2% | 257 | 16,9% | 320 | 27,0% | 381 | 24,9% | 386 | 25,0% | 414 | 25,9% |
| Autre | -- | -- | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 5 | 0,4% | 11 | 0,8% | 8 | 0,5% | 24 | 2,0% | 28 | 1,8% | 23 | 1,5% | 41 | 2,5% |
| Total | -- | -- | 1.238 | 100,0% | 1.051 | 100,0% | 1.116 | 100,0% | 1.349 | 100,0% | 1.519 | 100,0% | 1.190 | 100,0% | 1.533 | 100,0% | 1.538 | 100,0% | 1.601 | 100,0% |

69. Vous êtes :

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Un homme | 566 | 49,7% | 612 | 49,8% | 528 | 49,8% | 579 | 50,0% | 701 | 49,9% | 771 | 49,9% | 606 | 49,9% | 776 | 49,9% | 779 | 49,9% | 804 | 49,9% |
| Une femme | 572 | 50,3% | 617 | 50,2% | 533 | 50,2% | 580 | 50,0% | 704 | 50,1% | 774 | 50,1% | 608 | 50,1% | 778 | 50,1% | 781 | 50,1% | 806 | 50,1% |
| Autre | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 0 | 0,0% |
| Total | 1.138 | 100,0% | 1.229 | 100,0% | 1.061 | 100,0% | 1.159 | 100,0% | 1.405 | 100,0% | 1.545 | 100,0% | 1.214 | 100,0% | 1.554 | 100,0% | 1.560 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Annexes

70. Catégories d'âge des répondants :

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 15-24 ans | 185 | 16,1% | 203 | 16,0% | 174 | 15,9% | 188 | 16,2% | 224 | 15,9% | 243 | 15,8% | 189 | 15,6% | 242 | 15,6% | 243 | 15,6% | 246 | 15,3% |
| 25-34 ans | 200 | 17,5% | 219 | 17,2% | 188 | 17,2% | 203 | 17,5% | 244 | 17,4% | 268 | 17,4% | 210 | 17,3% | 269 | 17,3% | 270 | 17,3% | 280 | 17,4% |
| 35-44 ans | 215 | 18,8% | 230 | 18,1% | 199 | 18,2% | 211 | 18,2% | 252 | 17,9% | 275 | 17,8% | 214 | 17,6% | 274 | 17,6% | 275 | 17,6% | 281 | 17,5% |
| 45-54 ans | 226 | 19,7% | 250 | 19,8% | 218 | 20,0% | 227 | 19,6% | 273 | 19,4% | 298 | 19,3% | 232 | 19,1% | 297 | 19,1% | 298 | 19,1% | 300 | 18,6% |
| 55-64 ans | 188 | 16,4% | 213 | 16,8% | 183 | 16,7% | 193 | 16,7% | 240 | 17,1% | 266 | 17,2% | 211 | 17,4% | 270 | 17,4% | 271 | 17,4% | 285 | 17,7% |
| 65-74 ans | 133 | 11,6% | 154 | 12,1% | 131 | 12,0% | 137 | 11,8% | 173 | 12,3% | 195 | 12,6% | 158 | 13,1% | 203 | 13,1% | 204 | 13,1% | 218 | 13,5% |
| Total | 1.147 | 100,0% | 1.268 | 100,0% | 1.093 | 100,0% | 1.159 | 100,0% | 1.405 | 100,0% | 1.545 | 100,0% | 1.214 | 100,0% | 1.554 | 100,0% | 1.560 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

71. Dans quelle région habitez-vous ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---------------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| La région flamande | 660 | 58,0% | 715 | 57,0% | 618 | 57,2% | 667 | 57,6% | 809 | 57,6% | 889 | 57,5% | 698 | 57,5% | 894 | 57,5% | 898 | 57,5% | 925 | 57,5% |
| La région wallonne | 363 | 31,9% | 404 | 32,2% | 347 | 32,2% | 370 | 32,0% | 450 | 32,0% | 494 | 32,0% | 387 | 31,8% | 495 | 31,8% | 497 | 31,8% | 515 | 32,0% |
| La région de Bruxelles-Capitale | 115 | 10,1% | 134 | 10,7% | 114 | 10,6% | 121 | 10,5% | 146 | 10,4% | 162 | 10,5% | 129 | 16,7% | 166 | 16,7% | 166 | 10,7% | 170 | 10,5% |
| Total | 1.139 | 100,0% | 1.253 | 100,0% | 1.080 | 100,0% | 1.159 | 100,0% | 1.405 | 100,0% | 1.545 | 100,0% | 1.214 | 100,0% | 1.554 | 100,0% | 1.561 | 100,0% | 1.610 | 100,0% |

Annexes

72. En regardant les catégories suivantes, à quelle catégorie appartient le revenu mensuel net total de votre famille ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|----------------------------|------|----|------|----|------|----|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Moins de 1.200 euros | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 81 | 7,3% | 134 | 10,0% | 102 | 6,7% | 92 | 7,6% | 77 | 5,0% | 67 | 4,3% | 73 | 4,6% |
| Entre 1.200 en 1.799 euros | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 211 | 19,0% | 263 | 19,6% | 271 | 17,9% | 189 | 15,6% | 221 | 14,3% | 186 | 12,0% | 247 | 15,4% |
| Entre 1.800 en 2.399 euros | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 175 | 15,7% | 209 | 15,6% | 220 | 14,5% | 197 | 16,3% | 207 | 17,5% | 210 | 13,5% | 264 | 16,4% |
| Entre 2.400 en 2.999 euros | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 152 | 13,7% | 166 | 12,4% | 207 | 13,6% | 169 | 14,0% | 204 | 13,2% | 221 | 14,2% | 223 | 13,9% |
| Entre 3.000 en 3.599 euros | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 124 | 11,2% | 160 | 12,0% | 214 | 14,1% | 167 | 13,8% | 206 | 13,4% | 197 | 12,7% | 201 | 12,5% |
| 3.600 euros ou plus | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 199 | 17,9% | 214 | 16,0% | 267 | 17,6% | 256 | 21,2% | 353 | 22,9% | 415 | 26,7% | 376 | 23,4% |
| Je ne sais pas | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 170 | 15,3% | 193 | 14,4% | 238 | 15,7% | 137 | 11,3% | 212 | 13,7% | 256 | 16,5% | 222 | 13,8% |
| Total | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1.112 | 100,0% | 1.340 | 100,0% | 1.518 | 100,0% | 1.206 | 100,0% | 1.543 | 100,0% | 1.550 | 100,0% | 1.606 | 100,0% |

73. Quel est le nombre de personnes à charge dans votre ménage ?

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Aucune | 545 | 48,3% | 614 | 49,8% | 496 | 47,2% | 431 | 38,1% | 548 | 40,3% | 612 | 39,9% | 465 | 38,4% | 654 | 42,4% | 607 | 39,0% | 647 | 40,2% |
| 1 à 2 | 464 | 41,2% | 438 | 35,6% | 430 | 40,9% | 439 | 38,8% | 498 | 36,6% | 593 | 38,6% | 496 | 41,0% | 570 | 36,8% | 626 | 40,2% | 631 | 39,2% |
| 3 à 5 | 114 | 10,1% | 174 | 14,1% | 120 | 11,4% | 235 | 20,8% | 291 | 21,4% | 314 | 20,5% | 231 | 19,1% | 295 | 19,1% | 309 | 19,9% | 304 | 18,9% |
| Plus de 5 | 5 | 0,4% | 7 | 0,6% | 5 | 0,5% | 26 | 2,3% | 23 | 1,7% | 15 | 1,0% | 18 | 1,5% | 30 | 1,9% | 13 | 0,9% | 27 | 1,7% |
| Total | 1.127 | 100,0% | 1.233 | 100,0% | 1.051 | 100,0% | 1.131 | 100,0% | 1.360 | 100,0% | 1.535 | 100,0% | 1.211 | 100,0% | 1.548 | 100,0% | 1.555 | 100,0% | 1.609 | 100,0% |