



I B P T

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT publie un baromètre de la qualité des services de télécommunications

Bruxelles, le 13 octobre 2016 - L'IBPT publie un baromètre de la qualité des services de télécommunications. Mis en ligne dès aujourd'hui, l'outil se compose de plusieurs indicateurs portant sur les performances des différents opérateurs. En publiant ce baromètre de la qualité des services, l'IBPT espère créer plus de transparence et permettre ainsi aux consommateurs de faire des choix mieux informés quant à la qualité des services de télécommunication et d'inciter les opérateurs à prendre des mesures en vue d'améliorer leur qualité de service.

Dans son action au quotidien, l'IBPT veille au développement de la concurrence sur base de la qualité, des prix et de l'innovation dans le secteur des communications électroniques, des postes ou des médias. En ce qui concerne les communications électroniques, l'un de ses objectifs stratégiques est d'assurer un environnement numérique fiable et de qualité. L'IBPT souhaite en particulier améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux et à la qualité des services.

Pour atteindre cet objectif, l'IBPT a tout d'abord mis en ligne **un atlas** de la couverture des réseaux fixes et mobiles. Ces cartes, publiées et mises à jour régulièrement sur son site web, permettent aux consommateurs et aux autorités publiques de vérifier le développement des réseaux fixes et mobiles en Belgique.

En complément à son atlas de couverture, l'IBPT a publié **un baromètre de la qualité** des services. Le baromètre doit permettre aux consommateurs de comparer les performances des opérateurs et inciter ces derniers à améliorer la qualité de leurs prestations.

Mis en ligne aujourd'hui, le baromètre comprend plusieurs indicateurs relatifs aux performances des différents fournisseurs: (1) respect de la date annoncée pour la mise en service, (2) taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation, (3) taux de pannes et de dérangements, (4) délai de réparation des pannes ou dérangements, (5) temps de réponse des services clients (« helpdesk ») de l'opérateur, (6) taux de problèmes soumis au service client qui sont résolus par un seul contact, (7) plaintes concernant la facturation et (8) couverture des réseaux mobiles. Les consommateurs peuvent dès à présent comparer ces aspects de la qualité de service des fournisseurs, en ce qui concerne les services de téléphonie (fixe et mobile), d'internet et de télévision. L'IBPT espère également de ce fait inciter les opérateurs si nécessaire à prendre des mesures en vue d'améliorer leur qualité de service.

Les données des opérateurs suivent un référentiel commun fixé dans une décision de l'IBPT sur base de critères relevant de normes de qualité internationales. Tout au long du processus de validation, l'IBPT s'est efforcé de minimiser les sources de différences et de promouvoir au maximum la comparabilité des indicateurs entre opérateurs. Malgré l'application d'un référentiel commun, si la comparaison de ces indicateurs est pertinente dans le temps pour un opérateur donné, elle peut être plus délicate pour certains indicateurs entre des opérateurs différents, en raison d'organisations, de méthodes de travail et de systèmes d'information différents.

Les résultats du baromètre montrent que les fournisseurs de services respectent les dates prévues pour l'activation des services en moyenne dans 95% des cas. En ce qui concerne les pannes, le baromètre indique qu'elles affectent en moyenne 6.4% des lignes au cours du premier semestre et que 95% des pannes sont réparées endéans les 180 heures. Le temps moyen de réponse d'un helpdesk est quant à lui de 55 secondes, tandis que 82% des appels sont traités en maximum 2 minutes. Enfin, les plaintes concernant la facturation, qui représentent encore l'une des principales sources de plaintes auprès du service de médiation pour les télécommunications, concernent en moyenne 0.4% des factures.

Tous les clients ne sont pas logés à la même enseigne en ce qui concerne la qualité des services. Les valeurs des indicateurs récoltés dans le baromètre de la qualité des services peuvent en effet parfois significativement varier entre les différents fournisseurs. En publiant ce baromètre de la qualité des services, l'IBPT espère créer plus de transparence et permettre ainsi aux consommateurs de faire des choix mieux informés et d'encourager les fournisseurs à prendre les dispositions voulues permettant d'améliorer leurs performances.

Vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, Alexander De Croo :

« Les consommateurs ont à présent une meilleure visibilité de la qualité du service des opérateurs, ce qui facilite le choix d'un abonnement. En outre, les opérateurs sont incités à améliorer la qualité de leur service en publiant ces informations. Il existe plus précisément différents points de travail afin d'améliorer encore le service, comme la communication d'une date d'installation correcte dans le cadre de la conclusion d'un nouveau contrat et l'accélération de la résolution des interruptions. »

Jack Hamande, Président du Conseil de l'IBPT :

« La publication du baromètre de qualité représente un important pas supplémentaire vers la création de transparence sur le marché des télécommunications. L'IBPT continuera à s'appliquer à encourager les opérateurs à fournir des services télécoms concurrentiels et de qualité, lesquels sont essentiels au soutien de l'économie numérique de notre pays. »

Pour de plus amples informations (à l'attention des journalistes), prière de contacter :

Dirk Appelmans
Porte-parole
Tél. : 02 226 87 67

Plus d'infos : www.ibpt.be
IBPT
Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35
1030 Bruxelles
Tél. 02 226 88 88
Fax 02 226 88 77
info@ibpt.be