

# INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

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

**Bruxelles, le 12 septembre 2022 – La tendance positive observée depuis plusieurs années se poursuit sur le marché : la satisfaction des consommateurs s'améliore pour les cinq items observés (tarifs, services clients, droits, informations et facturation), plus particulièrement en matière de téléphonie mobile.**

Depuis 2012, l'IBPT examine chaque année le fonctionnement du marché des communications électroniques en Belgique du point de vue du consommateur. Plus de 5 000 questionnaires ont de nouveau été envoyés en 2022 pour évaluer le comportement des consommateurs sur le marché. Sur cette base, l'IBPT peut mieux ajuster les activités d'information des consommateurs.

Alors qu'il y a 5 ans, seuls 21% des consommateurs utilisaient la vidéo à la demande, 41% des consommateurs la regardent aujourd'hui. Cette progression s'observe également pour la télévision sur internet (de 15% à 41%). Quant à l'usage de la téléphonie fixe, celui-ci est passé de 53% à 42% en deux ans.

Les deux applications les plus populaires utilisées pour passer des appels privés et/ou envoyer des messages sur Internet restent Whatsapp et Facebook Messenger mais elles semblent avoir connu leur apogée. Whatsapp baisse de 94% à 80% sur deux ans et Messenger de 77% à 71% sur la même période.

Comme l'a montré une autre étude récente de l'IBPT<sup>1</sup>, la régulation a produit des effets bénéfiques pour les consommateurs, notamment en termes de diversité des offres disponibles sur le marché. Cela se traduit également dans cette enquête. L'IBPT constate en effet au niveau de la satisfaction, les meilleurs scores toutes éditions confondues pour les 5 items observés (tarifs, services clients, droits, informations et facturation) pour les packs, la téléphonie mobile et l'internet. La satisfaction des consommateurs est en hausse vis-à-vis des tarifs proposés en ce qui concerne la téléphonie mobile et l'accès à l'Internet fixe. Les scores de satisfaction relatifs à la téléphonie fixe sont systématiquement en-deçà que ceux observés pour les autres services, allant de 3,2/5 (tarifs) à 3,6/5 (droits des consommateurs).

Deux tiers des consommateurs (64%) n'ont rencontré aucun problème avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année écoulée, ce qui représente une (nouvelle) amélioration de 4 points de pourcentage par rapport à l'édition précédente de 2021. Ceux qui ont rencontré un problème citent majoritairement

---

<sup>1</sup> [Communication du 16 juillet 2022 concernant l'évolution des marchés du haut débit et de la télévision depuis Q1 2018 | IBPT](#)

l'internet à domicile (fixe ou Wi-Fi) (74%) et secondairement la télévision (numérique) (42%) comme source de problèmes.

Enfin, il ressort de l'enquête que 35% à 40% des répondants considèrent difficile la comparaison des différents services offerts (téléphonie fixe, téléphonie mobile, l'accès à l'Internet, et les offres groupées) d'une part et prix demandés d'autre part entre les opérateurs (score  $\leq 2$  sur 5). Cela malgré l'existence des outils mis en place par l'IBPT. Ces derniers peinent encore à se faire connaître. Néanmoins, les scores moyens sont les plus élevés en six ans.

Pour plus d'informations :



**Jimmy Smedts** | Porte-parole

**Institut belge des postes et télécommunications**

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

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

