

RAPPORT FINAL

**ENQUETE SUR LA SITUATION DU MARCHE BELGE DES
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES DU POINT DE
VUE DES UTILISATEURS - 2015**

Colophon

Maître d'œuvre	Institut Belge des postes et télécommunications (IBPT)
Président du comité de direction	Fabienne Marcelle – 1 ^{er} conseiller – Institut Belge des postes et télécommunications (IBPT)
Coordinateur de projet	Anita Claes, sr. manager M.A.S.
Exécuteur de projet	Charles Laporte, conseiller M.A.S. Anita Claes, sr. manager M.A.S. Nele Van Der Donckt, conseiller M.A.S. Dirk Buyens, conseiller M.A.S.
Date	Septembre 2015
Statut document	Rapport final

Table des matières

1. CADRE ET OBJECTIF DE L'ÉTUDE	10
2. MÉTHODOLOGIE	12
2.1 Mise au point du questionnaire.....	12
2.2 Recueil des données et échantillon.....	13
2.2.1 Recueil des données	13
2.2.2 Population.....	14
2.2.3 Échantillon	14
2.3 Traitement et analyse des données	17
2.3.1 Nettoyage des données.....	17
2.3.2 Qualité des enquêtes.....	18
2.3.3 Codage	18
2.3.4 Analyse descriptive des données	18
3. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE	19
3.1 Profil du répondant	19
3.1.1 Structure par sexe	19
3.1.2 Structure par âge	19
3.1.3 Structure par région	20
3.1.4 Structure par revenus	20
3.1.5 Structure par nombre de personnes à charge.....	20
3.2 Utilisation des télécommunications et médias.....	21
3.2.1 Utilisation des services et des offres groupées	21
3.2.2 Choix des opérateurs.....	25
3.2.3 Conclusion sur l'utilisation des services et le choix des opérateurs.....	29
3.3 Satisfaction	30
3.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées.....	30
3.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe	34
3.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile	38
3.3.4 Satisfaction concernant l'accès à internet	42
3.3.5 Conclusion sur la satisfaction	44
3.4 Problèmes et attitudes face aux problèmes	45
3.5 Comparaison	51
3.6 Changement d'opérateur & transparence	60
3.6.1 Offre groupée («packs »).....	60
3.6.2 Téléphonie fixe	66
3.6.3 Téléphonie mobile	72
3.6.4 Internet.....	78
3.6.5 Conclusion sur le changement et la transparence	88
3.7 Information.....	90

3.8	Questions sur le monitoring du service universel.....	106
4.	ANNEXES	111
4.1	Le questionnaire 2015	111
4.2	Tableau comparatif des chiffres 2012, 2013, 2014 et 2015	131

Tableaux

Tableau 1 : Déviation maximale (en %) _____	14
Tableau 2: Résumé de la population et de l'échantillon net par région, âge et sexe _____	15
Tableau 3: Coefficients de pondération _____	16
Tableau 4 : Échantillon final (non pondéré) _____	17
Tableau 5 : Composition de l'échantillon par sexe _____	19
Tableau 6 : Principaux estimateurs statistiques de la variable âge _____	19
Tableau 7 : Composition de l'échantillon par classe d'âge _____	19
Tableau 8 : Composition de l'échantillon par région _____	20
Tableau 9 : Composition de l'échantillon par niveau de revenus _____	20
Tableau 10 : Composition de l'échantillon par le nombre de personnes à charge _____	20
Tableau 11 : Utilisation de la télévision analogique et de la téléphonie fixe par classe d'âge _____	22
Tableau 12 : Services pour lesquels des différences existent – comparaison par région _____	23
Tableau 13 : Disposez-vous d'une offre groupée ? – comparaison par année _____	23
Tableau 14 : Pourcentage de personnes disposant d'un pack en fonction de la région _____	24
Tableau 15 : Principaux opérateurs en Belgique entre 2012 et 2015 _____	25
Tableau 16 : Comparaison des choix entre Proximus et Telenet _____	25
Tableau 17 : Principaux opérateurs et principales combinaisons dans les différentes régions _____	26
Tableau 18 : Principaux services de téléphonie/messagerie par Internet _____	28
Tableau 19 : Utilisation des services de téléphonie/messagerie par Internet _____	28
Tableau 20 : Fréquence d'utilisation des services de téléphonie/messagerie par Internet _____	29
Tableau 21 : Personnes ayant rencontré un ou des problème(s) avec l'opérateur/ les différents opérateurs – Différence par sexe _____	45
Tableau 22 : Personnes ayant rencontré un ou des problème(s) avec l'opérateur/ les différents opérateurs – Différences par région _____	46
Tableau 23 : Services pour lesquels vous avez rencontré un ou des problèmes (plusieurs réponses possibles) – Différence par sexe _____	47
Tableau 24 : Types de problèmes rencontrés (plusieurs réponses possibles) _____	47
Tableau 25 : Réaction auprès de l'opérateur pour tenter de résoudre un problème _____	48
Tableau 26 : Pensez-vous bénéficier de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation – Différence par sexe _____	51
Tableau 27 : Usage et connaissance du comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be _____	56
Tableau 28 : Dernière utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT (si « Oui » à la question 30) _____	57
Tableau 29 : Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ("pack") au cours de ces trois dernières années ? – Différence par sexe _____	60
Tableau 30 : Le changement de fournisseur d'offre groupée s'est-il fait facilement ? – Différence par sexe _____	62
Tableau 31 : Raisons pour lesquelles le changement de fournisseur d'offre groupée a été difficile (plusieurs réponses possibles) (N=23) _____	63
Tableau 32 : Raisons de ne pas changer de fournisseur d'offre groupée (N=679) – Différence par sexe _____	64
Tableau 33 : Dans quelle mesure est-il facile de changer de fournisseur d'offre groupée? – Scores moyens _____	65
Tableau 34 : Avez-vous changé d'opérateur fixe au cours de ces trois dernières années ? – Différence par sexe _____	66
Tableau 35 : Le changement d'opérateur fixe s'est-il fait facilement ? – Différence par sexe _____	67
Tableau 36 : Raisons de ne pas changer/de ne pas avoir changé de fournisseur fixe (N=735) – Différence par sexe _____	68
Tableau 37 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro lorsque vous changez d'opérateur fixe ? – Différence par sexe _____	70
Tableau 38 : Dans quelle mesure est-il facile de changer d'opérateur de téléphonie fixe ? – Différence par classe d'âge _____	71
Tableau 39 : Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces trois dernières années ? – Différence par sexe _____	72
Tableau 40 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro lorsque vous changez d'opérateur mobile ? – Différence par sexe _____	74
Tableau 41 : Dans quelle mesure est-il facile de changer d'opérateur mobile ? – Différence par classe d'âge _____	76

Tableau 42 : Votre opérateur mobile a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années. Si oui, comment avez-vous réagi ? – Différence par sexe _____	76
Tableau 43 : Avez-vous changé de fournisseur d'accès à Internet au cours de ces trois dernières années ? – Différence par région _____	78
Tableau 44 : Raisons de ne pas changer de fournisseur d'accès à internet (N=855) – Différence par sexe _____	80
Tableau 45 : Dans quelle mesure est-il facile de changer de fournisseur de services Internet ? – Distribution des scores par classe d'âge _____	81
Tableau 46 : Utilisation de l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur – Différence par sexe _____	82
Tableau 47 : Pensez-vous qu'il vous est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – Différence par sexe _____	83
Tableau 48 : Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter vos e-mails à domicile ? – Différence par sexe _____	83
Tableau 49 : Lorsque vous avez souscrit à une offre Internet à domicile, comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin ? (plusieurs réponses possibles) – Différence par sexe _____	86
Tableau 50 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur de téléphonie fixe ou mobile, de fournisseur d'accès à Internet ou d'offre groupée ("pack")(quelles qu'en soient les raisons), la(les)quelle(s) de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – Différence par sexe _____	87
Tableau 51 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – Différence par sexe _____	90
Tableau 52 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? (plusieurs réponses possibles) – Différence par sexe (N=1271) _____	90
Tableau 53 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ? – Différence par sexe _____	91
Tableau 54 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ? – Différence par année _____	92
Tableau 55 : Si non, pour quelles raisons cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? – Différence par sexe (plusieurs réponses possibles) _____	95
Tableau 56 : Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? – Différence par sexe _____	95
Tableau 57 : Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, Internet ou offre groupée), savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? – Différence par sexe (plusieurs réponses possibles) _____	99
Tableau 58 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier votre contrat actuel (fixe, mobile, Internet, offre groupée) sans frais ? – Différence par sexe (plusieurs réponses possibles) _____	99
Tableau 59 : Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier votre abonnement actuel sans frais ? – Différence par sexe _____	100
Tableau 60 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile devrait-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – Différence par sexe _____	100
Tableau 61 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – Différence par sexe _____	101
Tableau 62 : Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – Différence par sexe _____	102
Tableau 63 : Selon vous, les numéros suivants sont-ils surtaxés ? – Différence par sexe _____	104
Tableau 64 : Si vous étiez un utilisateur des cabines téléphoniques publiques pour téléphoner, quelle alternative utilisez-vous depuis que la majorité des cabines téléphoniques ont été supprimées ? – Différence par sexe _____	107

Figures

Figure 1 : Utilisation des services par les répondants _____	21
Figure 2 : Utilisation d'Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone par classe d'âge _____	22
Figure 3 : Pourcentage de personnes disposant d'un pack en fonction de la catégorie de revenus _____	24
Figure 4 : Top 5 des offres groupées les plus répandues _____	24
Figure 5 : Critères importants dans le choix de l'opérateur par année _____	27
Figure 6 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs et aux services (offres groupées) – Distribution des scores _____	31
Figure 7 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs disponibles sur le marché (offres groupées) – Distribution des scores par sexe _____	32
Figure 8 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs dont vous disposez chez votre opérateur (offres groupées) – Distribution des scores par sexe _____	32
Figure 9 : Degré de confiance par rapport aux droits, aux informations fournies et à la fiabilité de la facturation (offres groupées) – Distribution des scores _____	33
Figure 10 : Degré de confiance par rapport au respect des droits en tant que consommateur (offres groupées) – Distribution des scores par sexe _____	34
Figure 11 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs et aux services (téléphonie fixe) – Distribution des scores _____	34
Figure 12 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs disponibles sur le marché (téléphonie fixe) – Distribution des scores par sexe _____	35
Figure 13 : Degré de satisfaction par rapport aux services dont les utilisateurs bénéficient (téléphonie fixe) – Distribution des scores par sexe _____	36
Figure 14 : Degré de confiance par rapport aux droits, aux informations fournies et à la fiabilité de la facturation (téléphonie fixe) – Distribution des scores _____	36
Figure 15 : Degré de confiance par rapport au respect des droits en tant que consommateur (téléphonie fixe) – Distribution des scores par sexe _____	37
Figure 16 : Degré de confiance par rapport aux informations fournies par l'opérateur (téléphonie fixe) – Distribution des scores par sexe _____	37
Figure 17 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation (téléphonie fixe) – Distribution des scores par sexe _____	38
Figure 18 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs et aux services (téléphonie mobile) – Distribution des scores _____	38
Figure 19 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs disponibles sur le marché (téléphonie mobile) – Distribution des scores par sexe _____	39
Figure 20 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs dont vous disposez chez votre opérateur (téléphonie mobile) – Distribution des scores par sexe _____	39
Figure 21 : Degré de confiance par rapport aux droits, aux informations fournies et à la fiabilité de la facturation (téléphonie mobile) – Distribution des scores _____	40
Figure 22 : Degré de confiance par rapport au respect des droits en tant que consommateur (téléphonie mobile) – Distribution des scores par sexe _____	40
Figure 23 : Degré de confiance par rapport aux informations fournies par l'opérateur (téléphonie mobile) – Distribution des scores par sexe _____	41
Figure 24 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation (téléphonie mobile) – Distribution des scores par sexe _____	41
Figure 25 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs et aux services (accès à internet) – Distribution des scores _____	42
Figure 26 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs disponibles sur le marché (accès à internet) – Distribution des scores par sexe _____	42
Figure 27 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs dont vous disposez chez votre opérateur (accès à internet) – Distribution des scores par sexe _____	43
Figure 28 : Degré de confiance par rapport aux droits, aux informations fournies et à la fiabilité de la facturation (accès à internet) – Distribution des réponses _____	43
Figure 29 : au cours des trois dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs ? – Différence par année _____	45

Figure 30 : Personnes ayant rencontré un ou des problème(s) avec l'opérateur/ les différents opérateurs – Différences par classe d'âge _____	46
Figure 31 : Types de problèmes rencontrés – Différences par classe d'âge _____	48
Figure 32 : Différentes démarches entreprises par les personnes ayant rencontré un ou des problèmes au cours des trois dernières années (N=518) _____	49
Figure 33 : Indemnisation en cas de coupure _____	50
Figure 34 : Pensez-vous bénéficier de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation (N=1252) _____	51
Figure 35 : Pensez-vous bénéficier de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation – Différence par classe d'âge _____	52
Figure 36 : Comparaison entre les opérateurs par rapport aux prix demandés et aux services offerts _____	53
Figure 37 : Fréquence de consultation des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications _____	54
Figure 38 : Fréquence de consultation des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications – Différence par sexe _____	54
Figure 39 : Fréquence de consultation des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications – Différence par région _____	55
Figure 40 : Connaissance de l'IBPT – Différence par sexe _____	55
Figure 41 : Usage du comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be – Différence par sexe _____	56
Figure 42 : Expérience d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be – Facilité d'utilisation _____	57
Figure 43 : Expérience d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be – Pertinence des résultats _____	58
Figure 44 : Changements de plan tarifaire liés au comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be _____	58
Figure 45 : Changements d'opérateur liés au comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be _____	59
Figure 46 : Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ("pack") au cours de ces trois dernières années ? – Différence par classe d'âge _____	60
Figure 47 : Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ("pack") au cours de ces trois dernières années ? – Différence par région _____	61
Figure 48 : les raisons de ce changement de fournisseur d'offre groupée (N=165) – plusieurs réponses possibles _____	61
Figure 49 : Le changement de fournisseur d'offre groupée s'est-il fait facilement ? – Différence par région _____	62
Figure 50 : Les principales raisons de ne pas changer de fournisseur d'offre groupée (N=679) – plusieurs réponses possibles _____	63
Figure 51 : Dans quelle mesure est-il facile de changer de fournisseur d'offre groupée? – Distribution des scores par sexe _____	65
Figure 52 : Avez-vous changé d'opérateur fixe au cours de ces trois dernières années ? Différence par classe d'âge _____	66
Figure 53 : Les raisons de ce changement d'opérateur fixe (N=113) – plusieurs réponses possibles _____	67
Figure 54 : les raisons de ne pas changer d'opérateur fixe (N=735) – plusieurs réponses possibles _____	69
Figure 55 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro lorsque vous changez d'opérateur fixe ? – Différence par année _____	69
Figure 56 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro lorsque vous changez d'opérateur fixe ? – Différence par classe d'âge _____	70
Figure 57 : Dans quelle mesure est-il facile de changer d'opérateur de téléphonie fixe ? – Distribution des réponses par sexe _____	71
Figure 58 : Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces trois dernières années ? – Différence par classe d'âge _____	72
Figure 59 : les raisons de ce changement d'opérateur mobile (N=263) – plusieurs réponses possibles _____	73
Figure 60 : Raisons de ne pas changer d'opérateur mobile (N=786) – Différence par classe d'âge _____	74
Figure 61 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro lorsque vous changez d'opérateur mobile ? – Différence par classe d'âge _____	75
Figure 62 : Dans quelle mesure est-il facile de changer d'opérateur mobile ? – Différence par sexe _____	75
Figure 63 : Pour votre GSM, avez-vous recours à ... ? – Différence par année _____	77
Figure 64 : Pour votre GSM, avez-vous recours à ... ? – Différence par classe d'âge _____	77
Figure 65 : Pour votre GSM, avez-vous recours à ... ? – Différence par région _____	78
Figure 66 : les raisons de ce changement de fournisseur d'accès à Internet (N=127) – plusieurs réponses possibles _____	79

Figure 67 : les raisons de ne pas changer de fournisseur d'accès à Internet (N=855) – plusieurs réponses possibles _____	80
Figure 68 : Dans quelle mesure est-il facile de changer de fournisseur de services Internet ? – Distribution des scores par sexe _____	81
Figure 69 : Utilisation de l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur – Différence par classe d'âge _____	82
Figure 70 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = Ne correspond pas du tout ; 10 = Correspond tout à fait), dans quelle mesure considérez-vous, que la vitesse de votre connexion à Internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur ? – différence par sexe _____	84
Figure 71 : Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? – Différence par sexe _____	85
Figure 72 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = Pas du tout utile ; 10 = Tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile? – Différence par sexe _____	85
Figure 73 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = Pas du tout utile ; 10 = Tout à fait utile), trouvez-vous utile d'être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour vous ? – Différence par sexe _____	92
Figure 74 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ? – Différence par sexe _____	93
Figure 75 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ? – Différence par région _____	93
Figure 76 : Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer d'avis ? – Différence par année _____	94
Figure 77 : Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer d'avis ? – Différence par classe d'âge _____	94
Figure 78 : Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? – Différence par classe d'âge _____	96
Figure 79 : Connaissez-vous les fiches d'informations qui présentent les plans tarifaires de chaque opérateur de façon standardisée ? – Différence par sexe _____	97
Figure 80 : Connaissez-vous les fiches d'informations qui présentent les plans tarifaires de chaque opérateur de façon standardisée ? – Différence par classe d'âge _____	97
Figure 81 : Avez-vous déjà utilisé ces fiches d'informations pour comparer les offres des opérateurs ? – Différence par sexe _____	98
Figure 82 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0 = Pas du tout bien informé ; 10 = Tout à fait bien informé) , vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications? – Différence par sexe _____	98
Figure 83 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile devrait-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – Différence par classe d'âge _____	101
Figure 84 : 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? – Distribution des résultats par sexe _____	102
Figure 85 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – Différence par sexe _____	103
Figure 86 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – Différence par classe d'âge _____	103
Figure 87 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – Différence par sexe _____	106
Figure 88 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – Différence par classe d'âge _____	106
Figure 89 : Si vous bénéficiez d'un tarif social, pour quels services en bénéficiez-vous ? – Différence par sexe _____	107
Figure 90 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... : – Différence par sexe _____	108
Figure 91 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... : – Différence par classe d'âge _____	109
Figure 92 : Lorsque vous utilisez ... : estimez-vous que ... : – Différence par sexe _____	109
Figure 93 : A quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années ? – Différence par sexe _____	110

1. Cadre et objectif de l'étude

Comme le souligne le Plan stratégique 2014-2016, travailler dans l'intérêt des utilisateurs est une des missions de L'IBPT qui veut comprendre les utilisateurs finaux de communications électroniques, anticiper les usages et leur évolution et préserver l'intérêt des consommateurs. De plus, la mission d'inclusion sociale implique d'utiliser les communications électroniques pour promouvoir l'intégration et l'inclusion sociale de tous. Le Plan stratégique 2014-2016 rappelle l'importance pour l'utilisateur de disposer de services de qualité à un prix concurrentiel et de pouvoir accéder à des technologies et à des services innovants mais aussi de bénéficier de tarifs transparents et facilement comparables ainsi que de conditions contractuelles lisibles qui aident le consommateur dans ses relations avec ses fournisseurs.

Afin de rencontrer ces objectifs, l'IBPT doit, entre autres, disposer d'une vision du marché des communications électroniques du point de vue des consommateurs : il doit connaître les services que les consommateurs utilisent plus volontiers et comprendre les critères qu'ils prennent en compte pour choisir tel ou tel fournisseur de services ; il doit pouvoir évaluer la connaissance que les consommateurs ont de leurs droits et apprécier l'usage qu'ils font des mesures qu'il a établies ; il doit enfin vérifier le niveau d'information que les utilisateurs ont des divers outils mis à leur disposition pour choisir et gérer leurs consommations.

Comprendre les comportements des utilisateurs sur le marché belge des communications électroniques constitue une étape importante pour mettre en œuvre et adapter l'action du service Utilisateurs de l'IBPT.

C'est pour ces raisons, ainsi que dans un souci de suivi par rapport aux études réalisées en 2012, 2013, 2014 (UCL)¹, que l'IBPT a confié à M.A.S. la réalisation de l'Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs pour les années 2015, 2016 et 2017 suite à un appel d'offre (n° 2014/Utilisateurs/Enquête).

La comparaison des résultats de l'étude au fil des ans permettra également à l'IBPT de vérifier l'impact de son action régulatoire sur l'information et l'attitude des consommateurs.

OBJECTIFS PARTICULIERS

Ainsi que le mentionne l'appel d'offre, les questions auxquelles l'IBPT souhaite pouvoir apporter des réponses sur base des données récoltées sont les 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 a-t-il les outils nécessaires pour faire 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 ?
- Quelles sont les variables sur lesquelles l'IBPT doit concentrer son action afin que le marché fonctionne correctement en termes de prix, de choix et d'innovation ?

¹ En application du Plan stratégique 2010-2013, et suite à un premier appel d'offre, l'IBPT a confié à l'Université catholique de Louvain, la réalisation de l'Enquête pour les années 2012, 2013 et 2014.

CHAMP DE L'ETUDE

La collecte des données concerne les ménages belges. Les petites et moyennes entreprises ne tombent pas dans le champ de cette étude.

L'étude concerne les services de téléphonie fixe et mobile, l'accès à internet fixe et mobile, la télévision dans la mesure où elle est comprise dans une offre groupée, les offres groupées de services.

RECURRENCE DE L'ENQUETE

Afin de suivre les tendances des indicateurs liés à la surveillance du marché, l'IBPT souhaite que l'enquête soit réalisée sur une base annuelle. la première enquête portera sur le marché belge en 2015, la 2e sur le marché en 2016 et la 3e sur le marché en 2017.

2. Méthodologie

L'étude a été menée en 4 phases, à savoir :

- ✓ Phase 1 : Optimisation du questionnaire
- ✓ Phase 2 : Construction de l'échantillon et récolte des données
- ✓ Phase 3 : Traitement des données et analyse des résultats
- ✓ Phase 4 : Rapport et présentation

Dans ce chapitre, nous explicitons la méthodologie suivie lors de chacune des trois premières phases de manière à objectiver au maximum les résultats de la recherche.

Il est possible, à travers ce chapitre, de se faire une idée sur la manière dont les résultats ont été obtenus ainsi que sur leur qualité.

Dans ce rapport technique, nous aborderons la manière dont les questionnaires ont été optimisés, le déroulement du travail de terrain, la composition de l'échantillon ainsi que les différentes analyses effectuées.

2.1 Mise au point du questionnaire

Un questionnaire adéquat est une condition indispensable pour assurer la qualité des données récoltées. Une attention toute particulière a donc été portée sur cette phase de l'étude, menée en concertation avec l'IBPT.

L'IBPT a fourni à M.A.S., un projet de questionnaire, en français et en néerlandais, basé sur les enquêtes précédentes réalisées par l'Université Catholique de Louvain.

Ce projet de questionnaire a été revu lors d'une réunion avec les responsables de l'IBPT et les membres de M.A.S. Les modifications ont été à chaque fois notifiées au sein du fichier contenant le questionnaire. L'IBPT a également réalisé une traduction en néerlandais du questionnaire final. Cette version a été revue par M.A.S. et amendée, là où cela était nécessaire.

Après validation du contenu, M.A.S. a réalisé une mise en page du questionnaire pour le rendre plus *User-friendly*.

Le questionnaire comporte 6 sections :

- Les caractéristiques socio-économiques des répondants
- L'utilisation des télécommunications et des médias/ le choix de l'opérateur
- La satisfaction/les problèmes rencontrés/attitude en cas de problème
- Le changement/Comparaison/Transparence de l'opérateur
- Les droits des utilisateurs
- La connaissance des différents services universels (Services infos, les annuaires téléphoniques,...)

2.2 Recueil des données et échantillon

2.2.1 Recueil des données

La méthode a privilégié l'envoi du questionnaire par voie postale. Il était prévu de réaliser deux envois (un premier envoi et un rappel).

Le paquet qui était destiné aux répondants se composait du questionnaire mais également d'une lettre rédigée par l'IBPT et expliquant les objectifs de l'étude, d'une enveloppe préaffranchie au moyen de laquelle les répondants pouvaient renvoyer le questionnaire sans frais et un formulaire de participation pour tenter de gagner un chèque-cadeau Sodexo d'une valeur de 20 €.

En effet, sur base des résultats des années précédentes, il semblait indispensable de prévoir un incitant afin de garantir le taux de retour des questionnaires. Il faut préciser que la participation au concours n'était pas obligatoire pour répondre au questionnaire.

2.2.1.1 Envoi postal

L'organisation et la réalisation du recueil des données reposait sur la collaboration entre M.A.S. et le Registre National. Ce dernier était responsable du tirage au sort des répondants potentiels ainsi que de l'envoi des paquets vers les personnes sélectionnées. Il était également chargé d'ouvrir les enveloppes de retour afin de garantir l'anonymat des répondants. M.A.S. a réalisé l'assemblage des paquets.

5.421 paquets² ont été assemblés et envoyés à chaque reprise :

- Flandre : 1.536 paquets
- Wallonie : 1.773 paquets
- Bruxelles : 2.112 paquets.

Le premier envoi a été réalisé le 22 avril 2015. Le taux de retour cumulé était de 8,89% à la date du 6 mai 2015.

Un second envoi a été réalisé, le 6 mai 2015. À la fin de la phase de terrain, nous avons reçu un total de 1.292 réponses brutes – le total avant le nettoyage des données.

ENQUETE EN LIGNE

Il était également possible de répondre à l'enquête en ligne. Le lien vers l'enquête en ligne (www.ibpt-bipt.masresearch.eu) était repris sur la lettre d'introduction qui accompagnait le questionnaire.

Le taux de réponse en ligne est de 7,7 %.

² Le nombre d'envois est basé sur les chiffres des années précédentes.

2.2.1.2 Taux de réponse / de retour

Nous avons reçu un total de 1.292 réponses brutes, soit un taux de retour de 23,8% (sur 5.421 envois).

La répartition par région est la suivante:

- Flandre : 461 enquêtes ou un retour de 30,0% ;
- Wallonie : 420 enquêtes ou un retour de 23,7% ;
- Bruxelles : 411 enquêtes ou un retour de 19,5%.

2.2.2 Population

La population visée par cette étude se compose de tous les utilisateurs du marché belge des communications électroniques âgés de 15 ans au minimum (la population Belges).

2.2.3 Échantillon

2.2.3.1 Taille de l'échantillon & déviation maximale

La précision des résultats dépend directement de la taille de l'échantillon : plus l'échantillon est grand, plus les résultats sont précis. Cette précision se mesure de la manière suivante : la valeur réelle dans la population a x % de chances de se trouver dans un intervalle de $\pm y$ % autour de la valeur de l'échantillon (où x correspond au *seuil de confiance* et y à la *déviati on maximale*). Plus l'échantillon est grand, plus la déviation maximale sera petite. Le tableau suivant rend compte des déviations maximales pour différentes tailles d'échantillon, avec un seuil de confiance de 95% :

Tableau 1 : Déviation maximale (en %)

Taille de l'échantillon ³	Seuil de confiance : 95%
2000	2,17%
1500	2,50%
1000	3,07%
500	4,33%

Pour cette étude, M.A.S. visait un échantillon théorique de N=1500 (déviati on maximale 2,5%).

³ Base rapportée.

2.2.3.3 Type de l'échantillon – composition de l'échantillon

Nous avons opté pour un échantillon proportionnel stratifié par région, âge et genre qui sera le reflet de la population actuelle.

Les personnes interrogées sont proportionnellement représentées suivant le nombre respectif par région, par âge et par sexe.

Une étude ne peut être représentative que si l'échantillon est représentatif de la population. Sur base des chiffres disponibles, par exemple auprès du SPF Économie, de la DGSIE (Direction Générale Statistique et Information Économique), il est possible de disposer d'une description de la population sur base de variables sociodémographiques (par exemple, l'âge, le sexe) et géographiques (par exemple, le lieu d'habitation).

En conséquence, après avoir encodés les enquêtes, nous allons comparer l'échantillon à plusieurs caractéristiques de la population pour évaluer la validité de l'échantillon final. Bien que la conception de l'échantillon - tel que soumis au Registre national – propose une répartition de la population belge par région, sexe et âge, nous n'avons aucune influence sur chaque personne contactée afin qu'elle réponde au questionnaire et le renvoie. Il peut donc y avoir un déséquilibre entre les données de l'échantillon et les données démographiques.

L'échantillon final **devra donc être pondéré avec un coefficient de pondération** qui tient compte de la proportion des sous-groupes afin que les résultats nets soient représentatifs par rapport à la population belge dans son ensemble mais également par rapport aux sous-groupes définis.

Tableau 2: Résumé de la population et de l'échantillon net par région, âge et sexe

POPULATION	H/F	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 +	Total	
Flandre	Homme	380.375	401.862	428.519	488.734	407.394	289.758	348.927	2.745.569	5.614.908
	Femme	366.122	395.104	418.719	474.250	405.045	213.569	497.530	2.869.339	
Wallonie	Homme	230.874	223.318	241.253	255.643	222.588	139.823	158.113	1.471.612	3.066.307
	Femme	222.355	219.236	239.681	257.180	233.335	162.498	260.410	1.594.695	
Bruxelles	Homme	71.177	102.923	96.329	74.615	52.751	32.967	39.878	470.640	975.812
	Femme	71.814	105.947	86.846	71.786	58.141	41.488	69.150	505.172	
TOTAL	Homme	682.426	728.103	766.101	818.992	682.733	462.548	546.918	4.687.821	9.657.027
	Femme	660.291	720.287	745.246	803.216	696.521	516.555	827.090	4.969.206	

ECHANTILLON NET	H/F	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 +	Total	
Flandre	Homme	22	32	31	33	46	44	16	224	461
	Femme	24	40	21	44	47	31	30	237	
Wallonie	Homme	15	24	31	26	51	40	19	206	420
	Femme	30	33	32	48	34	19	18	214	
Bruxelles	Homme	22	35	37	34	31	30	16	205	411
	Femme	11	33	25	39	45	35	18	206	
TOTAL	Homme	59	91	99	93	128	114	51	635	1.292(*)
	Femme	65	106	78	131	126	85	66	657	

*le total avant le nettoyage des données

2.2.3.4 Pondération – post stratification de l'échantillon

Dans le tableau ci-dessous, nous trouvons les coefficients de pondération. Nous notons que ces derniers ne sont pas très forts puisqu'ils se situent entre 0,15 et 2,92.

Le coefficient le plus faible est de 0,15 (Bruxelles, Homme, 65-74 ans) ce qui signifie –puisque la valeur est inférieure à 1 – que ce sous-groupe est surreprésenté dans l'échantillon. Le coefficient le plus fort est de 2,92 et il concerne les hommes flamands âgés de 75 ans ou plus. Ils sont sous-représentés dans l'échantillon et un coefficient fort permet de donner plus de poids à leurs réponses pour qu'elles soient bien représentatives.

Tableau 3: Coefficients de pondération

	H/F	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 +
Flandre	Homme	2,31317	1,68014	1,84939	1,98143	1,18488	0,88105	2,91765
	Femme	2,04096	1,32151	2,66761	1,44203	1,15299	1,34897	2,21879
Wallonie	Homme	2,05922	1,24489	1,04119	1,31547	0,58392	0,46767	1,11335
	Femme	0,99162	0,88883	1,00208	0,71683	0,91816	1,14423	1,93555
Bruxelles	Homme	0,43285	0,39343	0,34832	0,29361	0,22766	0,14702	0,33345
	Femme	0,87344	0,42953	0,46476	0,24626	0,17286	0,15859	0,51397

La marge d'erreur maximale de l'échantillon est de $E=2,64\%$ avec $N= 1.292$.

2.3 Traitement et analyse des données

Cette partie rend compte de l'ensemble des opérations menées sur les données, du nettoyage des données aux analyses statistiques approfondies.

2.3.1 Nettoyage des données

Par 'nettoyage des données', nous entendons l'optimisation de la matrice de données de façon à ce qu'elle soit aussi correcte et complète que possible.

La base de données est tout d'abord nettoyée. Cela signifie en premier lieu que les enquêtes trop incohérentes ont été retirées de la base de données.

Un certain nombre de contrôles ont ensuite été menés sur le fichier :

- contrôle des sauts de questions : a-t-on répondu aux questions adéquates, a-t-on répondu à certaines questions qui n'étaient pas prévues pour le répondant concerné⁴, ...
- cohérence entre le nombre de services déclarés et le nombre de services décrits
- cohérence entre l'âge du répondant et son statut professionnel
- etc.

Suite à ces contrôles, des corrections ont été apportées à la base de données lorsque cela s'avérait nécessaire. Ces corrections ont été effectuées sur de nouvelles variables, de manière à ne pas perdre les informations originales.

Dans le tableau ci-dessous sont repris les chiffres correspondant à l'échantillon final (les chiffres sont non pondérés, après le nettoyage des données) :

Tableau 4 : Échantillon final (non pondéré)

Age	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24	44	9,6%	44	10,6%	32	8,0%	120	9,4%
25-34	72	15,8%	56	13,5%	65	16,2%	193	15,2%
35-44	50	10,9%	62	15,0%	61	15,2%	173	13,6%
45-54	77	16,8%	72	17,4%	72	17,9%	221	17,4%
55-64	93	20,4%	85	20,5%	74	18,4%	252	19,8%
65-74	75	16,4%	58	14,0%	65	16,2%	198	15,6%
75+	46	10,1%	37	8,9%	33	8,2%	116	9,1%
Total	457	100,0%	414	100,0%	402	100,0%	1273	100,0%

Puisque notre échantillon final n'est pas représentatif de la population, nous avons mis en place une pondération en fonction de la région, du genre et de l'âge.

⁴ Bien que cela ne puisse normalement pas être le cas, le questionnaire étant programmé de manière à ne montrer à l'écran que les questions devant être posées.

2.3.2 Qualité des enquêtes

Une enquête doit répondre à certains critères pour pouvoir être retenue comme valide. Seules les enquêtes valides font partie de la base rapportée.

Voici quelques exemples de critères:

- au moins 90% des variables liées aux caractéristiques sociodémographiques doivent être correctes et complètes;
- au moins 90% d'un groupe d'items auxquels on doit répondre doit être complété;
- au moins 90% des questions principales doivent être complétées;
- les réponses à différentes questions liées entre elles doivent être cohérentes.

2.3.3 Codage

À côté du contrôle de la cohérence des enquêtes et des corrections apportées à ce niveau, les réponses aux questions ouvertes ont été catégorisées de manière à en limiter le nombre d'items et à autoriser davantage d'analyses.

2.3.4 Analyse descriptive des données

Dans un premier temps, les données récoltées ont fait l'objet d'analyses univariées. Ainsi, des tableaux de fréquence ont été réalisés pour chaque item/question. Une série d'éléments statistiques élémentaires ont aussi été fournis lorsque cela s'avérait nécessaire (total, moyenne, etc.)

Les résultats ont ensuite été retravaillés avec notre programme de traitement des données et d'analyse, IBM SPSS Statistics sur base de tableaux croisés. En principe, ces tableaux croisés peuvent être réalisés sur l'ensemble des paramètres caractérisant l'enquête. Cependant, il importe de préciser que ces croisements ne se révèlent intéressants que si le nombre de répondants à la question est au moins égal à 100.

Lors de l'analyse des résultats, les croisements suivants ont été effectués:

- croisements selon le sexe des répondants ;
- croisements selon l'âge des répondants ;
- croisements selon la région du domicile.

Les plus pertinents d'entre eux ont été regroupés dans un rapport de tableaux incluant une présentation structurée des tableaux (pagination, en-tête, respect de la logique, etc.) ainsi que l'intitulé de la question à laquelle ils se rapportent.

- Analyses statistiques:
 - Univariées (Total, moyenne, médiane,...)
 - Bivariées (Tableaux croisés selon la région, le sexe, le groupe d'âges)
 - Test de signification statistique
 - Comparaison avec les résultats des années 2012, 2013 et 2014 (différences statistiquement significatives: ANOVA, Chi²,...)

3. Résultats de l'enquête

3.1 Profil du répondant

Nous débutons notre analyse des résultats en approchant la composition sociodémographique de notre échantillon. Les chiffres que nous présentons ici sont pondérés.

3.1.1 Structure par sexe

L'échantillon se compose de 51,8% de femmes et de 48,2% d'hommes.

Tableau 5 : Composition de l'échantillon par sexe

	N	%
Homme	614	48,2%
Femme	659	51,8%
Total	1273	100,0%

3.1.2 Structure par âge

L'âge moyen de l'échantillon est de 50 ans.

Tableau 6 : Principaux estimateurs statistiques de la variable âge

N	Moyenne	Médiane	Mode	Ecart-type	Minimum	Maximum
1273	50	51	57	18	15	96

Tableau 7 : Composition de l'échantillon par classe d'âge

	N	%
15-24 ans	172	13,5%
25-34 ans	192	15,1%
35-44 ans	197	15,5%
45-54 ans	215	16,9%
55-64 ans	185	14,6%
65-74 ans	130	10,2%
75 ans et +	182	14,3%
Total	1273	100,0%

La classe d'âge la plus représentée au sein de l'échantillon sont les personnes âgées de 45 à 54 ans.

3.1.3 Structure par région

58% des répondants sont domiciliés en Région flamande, 32% en Wallonie et 10% en Région bruxelloise.

Tableau 8 : Composition de l'échantillon par région

	N	%
Région flamande	743	58,4%
Région wallonne	403	31,7%
Région de Bruxelles-Capitale	127	10,0%
Total	1273	100,0%

3.1.4 Structure par revenus

Un peu plus d'un répondant sur cinq dispose d'un revenu mensuel net du ménage⁵ se situant entre 1 200 et 1 799 euros. 16% possèdent 3 600 euros ou plus et 16% encore possèdent entre 1 800 et 2 399 euros.

Tableau 9 : Composition de l'échantillon par niveau de revenus

	N	%
Moins de 1200 euros	107	8,8%
Entre 1200 et 1799 euros	272	22,4%
Entre 1800 et 2399 euros	191	15,8%
Entre 2400 et 2999 euros	163	13,4%
Entre 3000 et 3599 euros	118	9,7%
3600 euros ou plus	192	15,9%
Je ne sais pas	171	14,0%
Total	1214	100,0%

3.1.5 Structure par nombre de personnes à charge

41% des personnes interrogées n'ont pas de personnes à charge, 39% ont 1 à 2 personnes à charge.

Tableau 10 : Composition de l'échantillon par le nombre de personnes à charge

	N	%
Aucune	515	41,4%
1 à 2 personnes	482	38,7%
3 à 5 personnes	224	18,0%
Plus de 5 personnes	24	1,9%
Total	1245	100,0%

⁵ Le revenu mensuel net global par ménage = tous les revenus nets provenant de l'exercice d'une profession ou de revenus professionnels, de prestations sociales (telles que les allocations familiales, les allocations de chômage, la pension,...), de revenus supplémentaires (tels que les intérêts,...) et ce, pour toutes les personnes du ménage vivant sous le même toit.

3.2 Utilisation des télécommunications et médias

Dans cette première partie, nous allons revenir sur l'utilisation qui est faite des différents services de télécommunications. Nous cherchons ici, à savoir quels sont les services les plus utilisés par les personnes interrogées. Nous verrons également si ces services se retrouvent dans une offre groupée.

3.2.1 Utilisation des services et des offres groupées

QUELS SONT LES SERVICES LES PLUS UTILISES ET COMMENT CELA A-T-IL EVOLUE DEPUIS 2012 ?

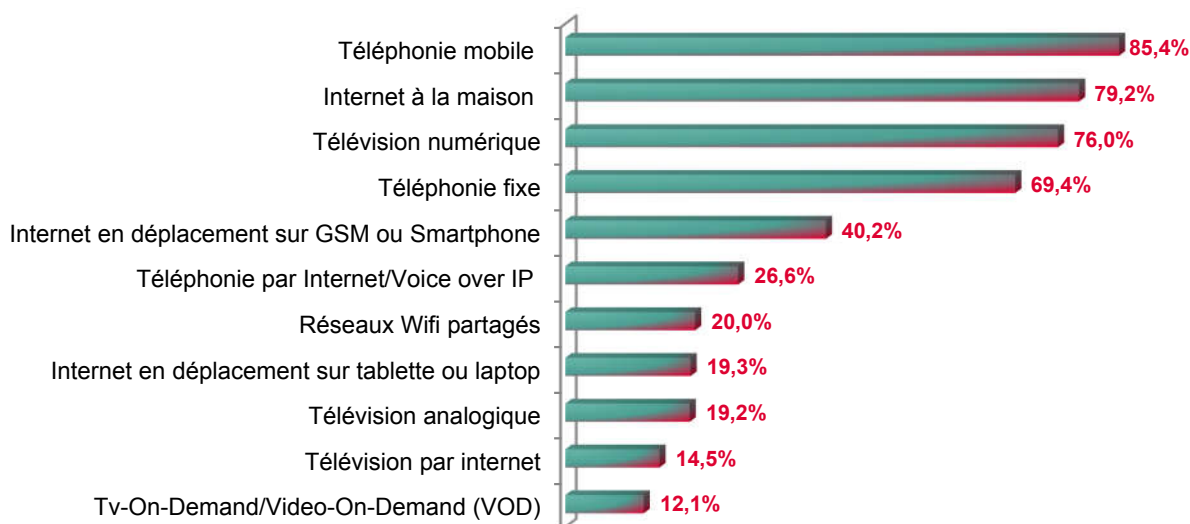
Il apparait que les services les plus utilisés par les personnes interrogées correspondent aux quatre services principaux offerts sur le marché des communications électroniques en Belgique.

Concernant l'utilisation des services par rapport aux années précédentes, nous remarquons une diminution importante en ce qui concerne l'utilisation de la téléphonie mobile (85,4 % en 2015 pour 94% en 2014, 95% en 2013 et 94% en 2012)⁶. Cette baisse concerne également l'internet à la maison (79,2% en 2015 pour 86% en 2014, 88% en 2013 et 86 % en 2012), la téléphonie fixe (69,4% en 2015 pour 73% en 2014, 75% en 2013, 73% en 2012).

Nous constatons par contre que l'utilisation d'Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone a augmenté par rapport aux années précédentes.

Il apparait également que les réseaux Wifi partagés sont plus utilisés qu'au cours des années précédentes.

Figure 1 : Utilisation des services par les répondants



⁶ Les chiffres dont dispose l'IBPT divergent un peu pour la téléphonie mobile puisqu'ils montrent une diminution du nombre de sms envoyés, un maintien de la voix et une augmentation de l'utilisation de l'internet mobile. Cf http://www.bipt.be/public/files/fr/21529/Situation_du_secteur_des_communications_electroniques_2014.pdf

Après avoir croisé les résultats avec les variables sociodémographiques, nous avons pu constater quelques différences.

En ce qui concerne l'utilisation des services par catégories d'âge, nous notons des différences significatives pour chacun des services proposés.

Les personnes âgées de 65 ans et plus sont en décalage avec les autres catégories d'âge pour ce qui est de l'utilisation d'Internet que soit à la maison ou en déplacement ainsi que pour l'utilisation des réseaux Wifi partagés. Il apparaît également que les personnes âgées de 75 ans et plus le sont encore plus. Elles restent d'ailleurs les principales utilisatrices de la télévision analogique (32,5%) et de la téléphonie fixe (86,1%).

Tableau 11 : Utilisation de la télévision analogique et de la téléphonie fixe par classe d'âge

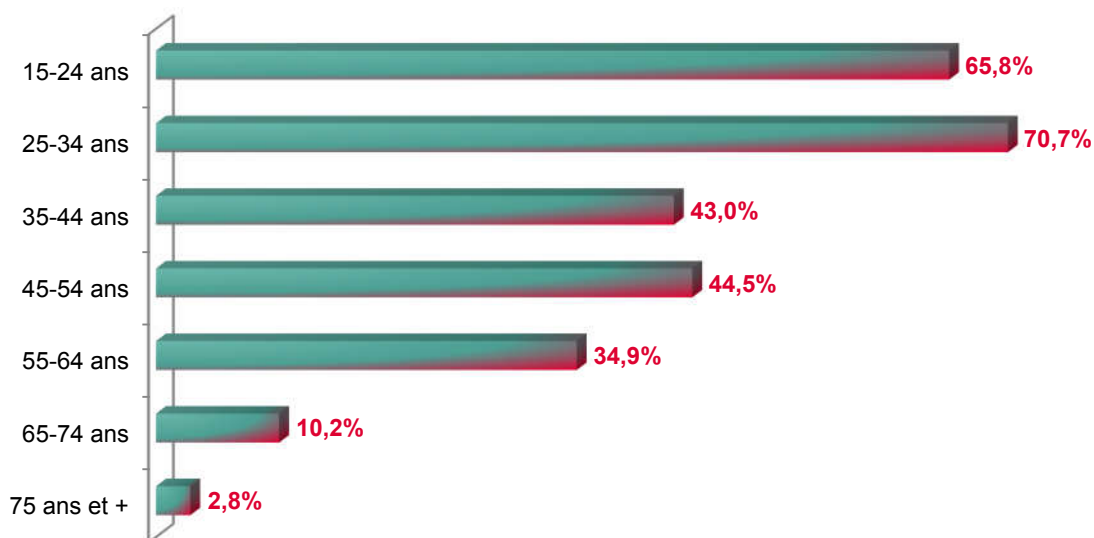
	Télévision analogique		Téléphonie fixe	
	N	%	N	%
15-24 (N=172)	27	15,4%	91	52,8%
25-34 (N=183)	23	12,1%	95	49,8%
35-44 (N=197)	33	16,7%	125	63,4%
45-54 (N=215)	41	19,0%	168	78,3%
55-64 (N=184)	36	19,6%	141	76,8%
65-74 (N=130)	25	19,3%	104	80,3%
75+ (N=183)	60	32,5%	158	86,1%

Si nous regardons maintenant vers les classes d'âges le plus jeunes, nous nous rendons compte que les plus jeunes utilisent Internet de façon très active, aussi bien à la maison qu'en déplacement.

Nous notons par ailleurs des différences significatives entre les plus jeunes (15-24 ans) et les autres classes d'âges pour ce qui est de la téléphonie par Internet/VoIP.

Ils ne sont pourtant que **50%** à déclarer utiliser ce service. Cette différence est également marquée pour ce qui est de l'utilisation d'Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone où les personnes âgées entre 15 et 34 ans sont environ 2 sur 3 à en faire usage alors qu'elles sont moins d'une sur deux voire une sur trois dans les classes d'âge plus âgées.

Figure 2 : Utilisation d'Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone par classe d'âge



Nous avons également constaté des différences dans les résultats croisés par région. Il convient tout d'abord de souligner que pour les services suivants : téléphonie mobile, téléphonie par Internet VoIP, Internet à la maison, Internet en déplacement sur GSM ou sur Smartphone et Internet en déplacement sur tablette ou sur Laptop, le test du chi-carré a révélé que les différences observées par région ne sont pas significatives.

Concernant les autres services, nous remarquons que le fait d'habiter dans une ou l'autre région a un effet sur la manière dont les personnes ont répondu. C'est le cas pour la télévision analogique, la télévision numérique, la TV-on-demand/VOD, la TV par Internet, la téléphonie fixe et les réseaux wifi partagés.

Tableau 12 : Services pour lesquels des différences existent – comparaison par région

	Flandre (N=743)		Wallonie (N=403)		Bruxelles (N=127)		Total (N=1273)	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision analogique	131	17,6%	95	23,6%	19	14,6%	244	19,2%
Télévision numérique	627	84,4%	258	63,9%	82	64,8%	967	76,0%
TV-On-Demand/Video-On-Demand (VOD)	73	9,9%	64	15,8%	17	13,1%	154	12,1%
Télévision par internet	92	12,5%	68	16,9%	24	19,0%	185	14,5%
Téléphonie fixe	542	72,9%	266	66,0%	75	59,3%	883	69,4%
Réseaux Wifi partagés	177	23,8%	52	12,8%	26	20,9%	255	20,0%

Nous remarquons que les Flamands interrogés utilisent significativement plus la télévision numérique, la téléphonie fixe et les réseaux Wifi partagés par rapport aux Wallons (pour la télévision numérique, la téléphonie fixe et les réseaux Wifi partagés) et aux Bruxellois (pour la télévision numérique et la téléphonie fixe).

LES BELGES DISPOSENT-ILS D'UNE OFFRE GROUPEE ?

Les résultats de cette enquête montrent qu'en 2015, **69,3%** des personnes interrogées disposent d'un pack regroupant certains des services qu'elles utilisent. Comparativement avec les années précédentes, nous notons que le nombre de personnes disposant d'une offre groupée est en augmentation.

Tableau 13 : Disposez-vous d'une offre groupée ? – comparaison par année

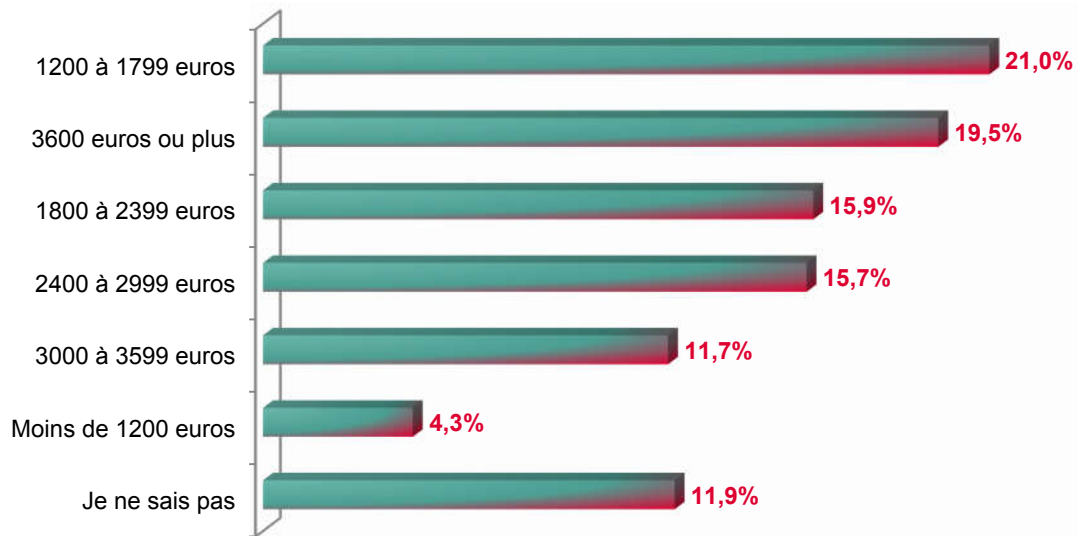
	2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%
Oui	878	65,6%	734	64,6%	882	69,3%
Non	351	26,2%	330	29,1%	324	25,4%
Je ne sais pas	109	8,2%	71	6,3%	67	5,3%
Total	1338	100,0%	1135	100,0%	1273	100,0%

Nous avons également croisé ces résultats avec les variables sociodémographiques. Nous pouvons tirer certaines conclusions.

Premièrement, il apparaît que les personnes disposant de revenus inférieurs à 1200€ par mois sont peu nombreuses à disposer d'une offre groupée (**4,3%**).

Deuxièmement, nous remarquons que les personnes ayant des revenus compris entre 1200 et 1799 euros et les personnes ayant des revenus s'élevant à 3600 euros ou plus sont celles qui disposent le plus souvent d'une offre groupée.

Figure 3 : Pourcentage de personnes disposant d'un pack en fonction de la catégorie de revenus



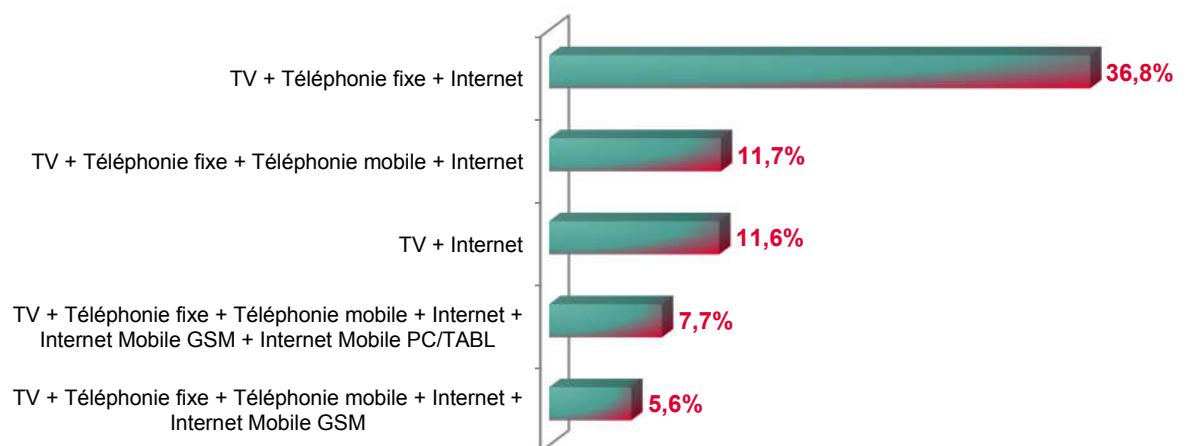
Nous observons que la différence entre la proportion de personnes qui disposent d'une offre groupée en Wallonie et en Flandre est significative.

Tableau 14 : Pourcentage de personnes disposant d'un pack en fonction de la région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	535	72,0%	261	64,7%	86	68,1%	882	69,3%
Non	163	21,9%	125	30,9%	36	28,6%	324	25,4%
Je ne sais pas	45	6,1%	18	4,4%	4	3,3%	67	5,3%
Total	743	100,0%	403	100,0%	127	100,0%	1273	100,0%

Par la suite, les personnes devaient préciser quels étaient les services qui se trouvaient dans leur(s) offre(s) groupée(s). De cette analyse, nous avons pu établir un classement des offres les plus répandues au sein de notre échantillon.

Figure 4 : Top 5 des offres groupées les plus répandues



L'offre la plus répandue parmi les utilisateurs disposant d'une offre groupée est l'offre triple play de base comprenant la télévision, l'accès à Internet et la téléphonie fixe.

3.2.2 Choix des opérateurs

Nous avons demandé aux personnes interrogées quels étaient les opérateurs qu'elles utilisaient pour leur différents services. Nous leur avons ensuite demandé quels étaient leurs critères dans le choix de l'opérateur ou des opérateurs.

POURRIEZ-VOUS NOUS INDIQUER VOTRE (VOS) OPERATEUR(S) ?

Il est utile de préciser que tous les opérateurs n'offrent pas les mêmes services. Par exemple, Base n'offre plus que la téléphonie mobile depuis décembre 2014 (Base disposait d'une offre de téléphonie fixe et d'accès à Internet à la maison via Snow) mais dispose de son propre réseau alors que des opérateurs comme Voo ou Telenet ont signé des contrats MVNO, leur donnant ainsi la possibilité de devenir des opérateurs de réseau mobile virtuels. On retrouve d'ailleurs une multitude de ces opérateurs virtuels sur le marché belge.

Tableau 15 : Principaux opérateurs en Belgique entre 2012 et 2015

	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Base	207	16,4%	107	7,5%	140	11,5%	157	12,4%
Proximus	546	43,1%	517	36,3%	422	34,7%	797	62,6%
Telenet	499	39,4%	536	37,7%	421	34,6%	490	38,5%
Voo	189	14,9%	204	14,4%	183	15,1%	176	13,8%
Mobistar	362	28,6%	404	28,4%	321	26,4%	317	24,9%

Proximus est l'opérateur qui est le plus souvent utilisé sur le marché belge dans son ensemble. 62,6% des répondants déclarent être clients de l'opérateur historique. En comparaison avec les années précédentes, nous remarquons qu'il y a une différence significative. Une des raisons possibles de cette différence importante (+27,9%) est le fait que Proximus est aujourd'hui la nouvelle marque des produits Belgacom et Proximus Mobile.

Si l'on regarde les autres opérateurs, nous constatons que Telenet est le deuxième opérateur sur le marché belge alors que ce dernier n'opère que principalement en Flandre et sur certaines communes de la région bruxelloise; en Flandre, il est l'opérateur le plus choisi par les répondants **63,2%** contre **56,5%** pour Proximus.

Tableau 16 : Comparaison des choix entre Proximus et Telenet

	Flandre (N=743)		Wallonie (N=403)		Bruxelles (N=127)		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus	419	56,5%	292	72,5%	86	67,5%	797	62,6%
Telenet	469	63,2%	5	1,2%	16	12,5%	490	38,5%

Le choix des répondants n'étant pas limité à un seul opérateur, nous avons pu dégager les combinaisons d'opérateurs dont ces derniers sont clients. Il en ressort des résultats différents par région comme nous pouvions nous y attendre.

Pour la Flandre, il apparaît clairement que Proximus et Telenet sont les opérateurs les plus utilisés. S'ils ne le sont pas exclusivement, ils sont le plus souvent associés à un autre opérateur : Proximus, Telenet, Base ou Mobistar.

En ce qui concerne la Wallonie, nous constatons que Proximus reste l'opérateur principal. Voo occupe en Wallonie une place similaire à celle de Telenet en Flandre. Nous remarquons toutefois que les utilisateurs sont moins nombreux à être exclusivement clients chez Voo.

Enfin, pour ce qui est de la situation à Bruxelles, nous constatons que Proximus occupe toujours la première place. Telenet et Voo sont moins présents au sein de notre classement, sans doute parce que ces opérateurs ne couvrent pas l'ensemble des communes bruxelloises.

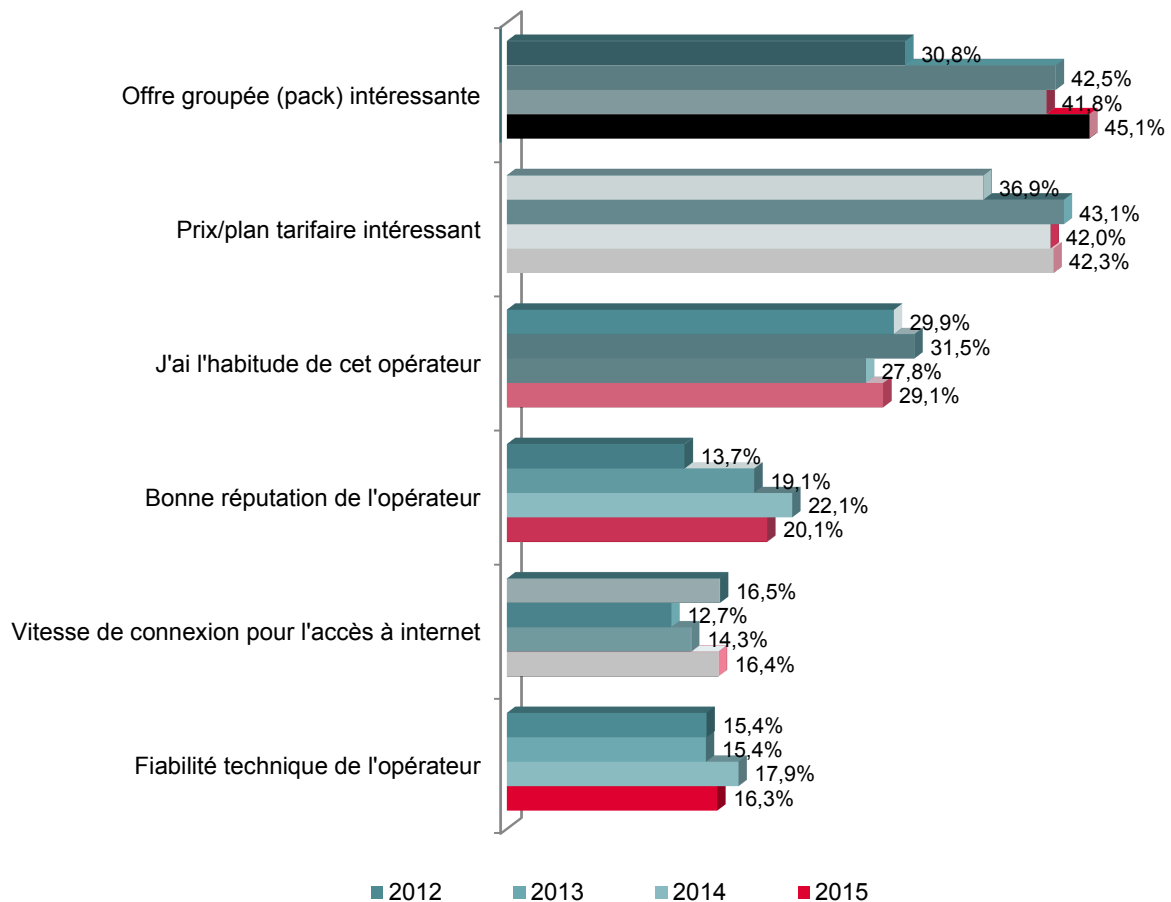
Tableau 17 : Principaux opérateurs et principales combinaisons dans les différentes régions

Flandre (N=737)			Wallonie (N=401)			Bruxelles (N=126)		
	N	%		N	%		N	%
Proximus + Telenet	170	23,1%	Proximus	135	33,8%	Proximus	39	31,0%
Proximus	140	19,0%	Proximus + Voo	59	14,6%	Proximus + Mobistar	12	9,6%
Telenet	139	18,8%	Proximus + Mobistar	48	12,0%	Proximus + Base	8	6,4%
Mobistar + Telenet	77	10,4%	Mobistar + Voo	38	9,6%	Proximus + Voo	7	5,6%
Proximus + Mobistar	46	6,3%	Voo	23	5,7%	Base	5	3,8%
Base + Telenet	31	4,2%	Proximus + Mobistar + Voo	15	3,8%	Proximus + Telenet	4	3,6%
Proximus + Base	14	1,9%	Mobistar	13	3,2%	Base + Telenet	3	2,1%
Base	13	1,7%	Proximus + Base	11	2,8%	Proximus + Numéricable	3	2,1%
Mobistar	12	1,6%	Base + Voo	9	2,2%	Proximus + MobileVikings	3	2,0%
Proximus + Mobistar + Telenet	12	1,6%	Base + Scarlet	5	1,2%	Base + Numéricable	2	2,0%

QUELS ONT ETE VOS CRITERES DE CHOIX ?

Dans cette section, nous allons nous intéresser à la question des critères qui interviennent dans le choix d'un opérateur. Plusieurs propositions étaient données aux répondants qui avaient la possibilité d'en sélectionner plusieurs.

Figure 5 : Critères importants dans le choix de l'opérateur par année



Le critère le plus mis en avant par les répondants est celui lié à l'offre groupée intéressante (**45,1%**).

Derrière ce critère nous retrouvons le critère lié au prix et au plan tarifaire (**42,3%**). Par rapport aux années précédentes, nous observons une inversion de ces deux possibilités de réponses. Le premier critère de choix revêt différentes dimensions. Il peut être économique, si les personnes recherchent une offre moins chère mais également plus pratique de par la facturation unique ou encore les avantages dont on peut profiter si on dispose d'une offre groupée. Cette inversion est liée à l'augmentation de la proportion de personnes ayant choisi l'offre groupée intéressante comme critère de choix.

Les répondants sont **29,1%** à avoir mis en avant que l'habitude d'être auprès d'un opérateur est un critère de choix. Cela pourrait signifier qu'une partie des personnes interrogées sont fidèles à leur opérateur.

UTILISATION DE LA TELEPHONIE/MESSAGERIE PAR INTERNET

Certains fournisseurs globaux offrent des applications permettant d'utiliser un service de téléphonie et/ou de messagerie par Internet. Le service actuellement le plus utilisé est Skype. 53,7% des répondants déclarent l'utiliser. Nous retrouvons ensuite Whatsapp qui est utilisé par 40,4% des personnes interrogées. FaceTime le service de téléphonie offert aux détenteurs des produits de la marque Apple est le troisième service le plus utilisé (20,3%).

Tableau 18 : Principaux services de téléphonie/messagerie par Internet

	N	%
Skype™	427	53,7%
Whatsapp	321	40,4%
FaceTime	161	20,3%
Viber	142	17,9%
GoogleTalk	40	5,0%
Facebook Messenger	30	3,8%
Blackberry Messenger	11	1,3%
Voipbuster	10	1,2%
iMessage	6	0,7%
Google Hangouts	3	0,4%
Telegram	3	0,3%
Rebtel	2	0,3%
Outlook	2	0,2%
Windows Live	1	0,2%

Nous avons également cherché à savoir quelle était l'utilisation faite par les différents utilisateurs. Il convient de préciser que tous ces services n'offrent pas les mêmes possibilités. En effet, s'il est possible de téléphoner et d'envoyer des messages avec Skype, FaceTime ne permet en revanche que de téléphoner. Nous notons que Skype est le service qui est utilisé le plus souvent pour téléphoner. Whatsapp est, par contre, le service le plus utilisé pour envoyer des messages.

Tableau 19 : Utilisation des services de téléphonie/messagerie par Internet

	Téléphoner		Envoyer des messages		Les deux	
	N	%	N	%	N	%
Skype™	225	56,39%	27	7,48%	169	44,24%
Whatsapp	8	2,01%	236	65,37%	77	20,16%
FaceTime	108	27,07%	16	4,43%	37	9,69%
Viber	38	9,52%	40	11,08%	64	16,75%
GoogleTalk	12	3,01%	12	3,32%	13	3,40%
Facebook Messenger	0	0,00%	10	2,77%	13	3,40%
Blackberry Messenger	0	0,00%	8	2,22%	3	0,79%
Voipbuster	5	1,25%	1	0,28%	4	1,05%
iMessage	0	0,00%	6	1,66%	0	0,00%
Google Hangouts	2	0,50%	0	0,00%	1	0,26%
Rebtel	1	0,25%	0	0,00%	1	0,26%
Telegram	0	0,00%	2	0,55%	0	0,00%
Outlook	0	0,00%	2	0,55%	0	0,00%
Windows Live	0	0,00%	1	0,28%	0	0,00%
TOTAL	399	100,00%	361	100,00%	382	100,00%

Par la suite, il était demandé aux personnes interrogées utilisant ces services de nous dire à quelle fréquence elles les utilisaient pour des appels et/ou messages nationaux et/ou internationaux. **37,8%** des personnes interrogées déclarent qu'elles utilisent tout le temps ces services ou en tout cas, un de ces services pour des appels et/ou des messages nationaux. **32,7%** les utilisent plusieurs fois par semaine.

En ce qui concerne la fréquence d'utilisation de ces services pour des appels et/ou messages internationaux, **39,1%** des personnes interrogées déclarent qu'elles n'utilisent ces services qu'une fois par mois au maximum. Elles sont **15,5%** à les utiliser plusieurs fois par semaine pour des appels et/ou des messages internationaux.

Tableau 20 : Fréquence d'utilisation des services de téléphonie/messagerie par Internet

		N	%
Pour des appels, messages NATIONAUX	Une fois par mois au maximum	108	18,1%
	Une fois par semaine	49	8,2%
	Plusieurs fois par semaine	195	32,7%
	Tout le temps	225	37,8%
	Jamais	19	3,2%
	Total	596	100,0%
Pour des appels, messages INTERNATIONAUX	Une fois par mois au maximum	210	39,1%
	Une fois par semaine	68	12,6%
	Plusieurs fois par semaine	83	15,5%
	Tout le temps	54	10,0%
	Jamais	123	22,8%
	Total	537	100,0%

3.2.3 Conclusion sur l'utilisation des services et le choix des opérateurs

- L'utilisation d'Internet et de la téléphonie mobile a diminué par rapport aux années précédentes. Nous pourrions expliquer cela par le fait que notre échantillon est composé différemment par rapport à celui de l'UCL, notamment en ce qui concerne les personnes âgées de 75 ans et plus. Nous remarquons aussi que l'utilisation de certains services est en augmentation : l'utilisation d'Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone et les réseaux Wifi partagés.
- Le nombre de personnes disposant d'offres groupées est en augmentation par rapport aux résultats obtenus en 2013 et en 2014. En ce qui concerne le type d'offre groupée le plus répandu, il s'agit du triple Play classique : télévision, Internet et téléphonie fixe.
- Il y a 5 opérateurs principaux : Proximus, Telenet, Voo, Mobistar et Base. Proximus reste l'opérateur le plus populaire. Il convient de noter que Proximus est devenu la marque pour tous les produits Belgacom et Proximus Mobile. Les critères les plus importants dans le choix d'un opérateur sont notamment d'ordre économique et pratique: une offre groupée (ou pack) intéressante ou bien un prix plan tarifaire intéressant.
- Le marché de la téléphonie et de la messagerie par Internet est dominé par deux services : Skype et Whatsapp. Skype est le plus souvent utilisé et principalement pour téléphoner alors que Whatsapp est principalement utilisé pour envoyer des messages.

3.3 Satisfaction

Dans cette partie, nous allons nous intéresser à la satisfaction des utilisateurs des services de télécommunications. Les personnes interrogées devaient attribuer une cote sur 10 à différents aspects liés aux offres groupées, à la téléphonie fixe, à la téléphonie mobile et à l'accès à Internet.

Dans un premier temps, les utilisateurs devaient évaluer les tarifs : ceux disponibles sur le marché et ceux dont ils disposent auprès de leur opérateur ainsi que les services dont ils bénéficient. La deuxième partie concernait le respect des droits du consommateur, l'information fournie par les opérateurs et la fiabilité de la facturation.

Nous devons encore préciser que seuls les utilisateurs disposant d'un de ces services ont répondu à ces questions.

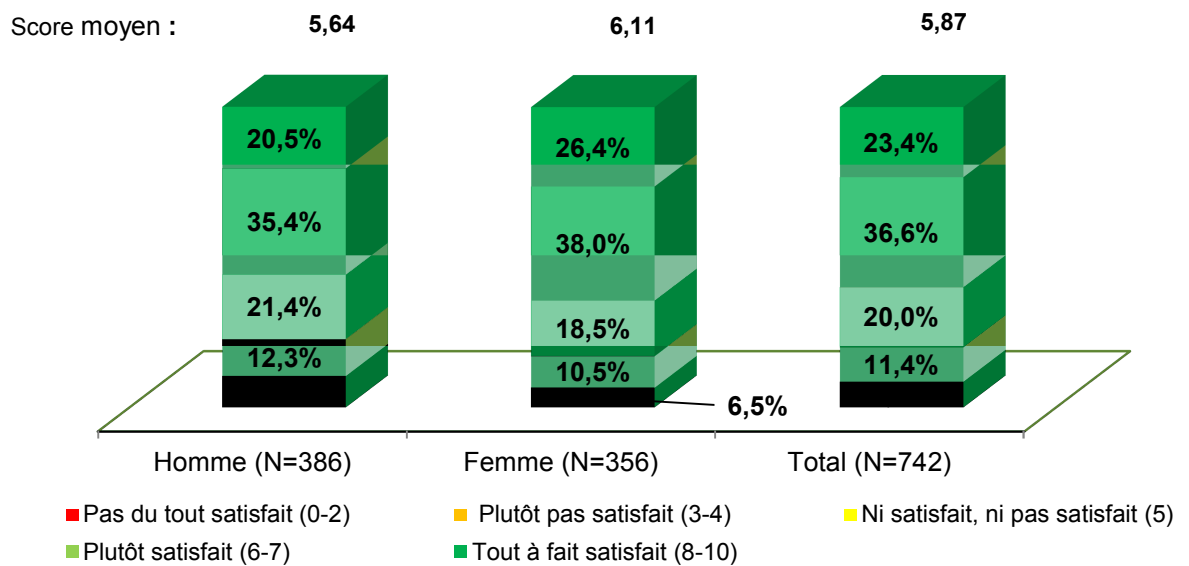
3.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées

Une analyse précise des réponses données par les personnes interrogées nous permet de constater que la plupart des répondants ont attribué un score compris entre 5 et 10 (figure 6). Nous remarquons également qu'ils sont 23,4% à avoir attribué un score supérieur à 8. Il apparaît également qu'environ une personne sur trois est plutôt satisfaite (score 6 et 7) des tarifs disponibles sur le marché.

Nous pouvons conclure de la même manière en ce qui concerne les tarifs dont les personnes interrogées disposent auprès de leur opérateur. Elles sont 37,9% à être plutôt satisfaites (score 6 et 7) et sont 25,9% à attribuer un score supérieur à 8 ce qu'il signifie qu'elles sont tout à fait satisfaites.

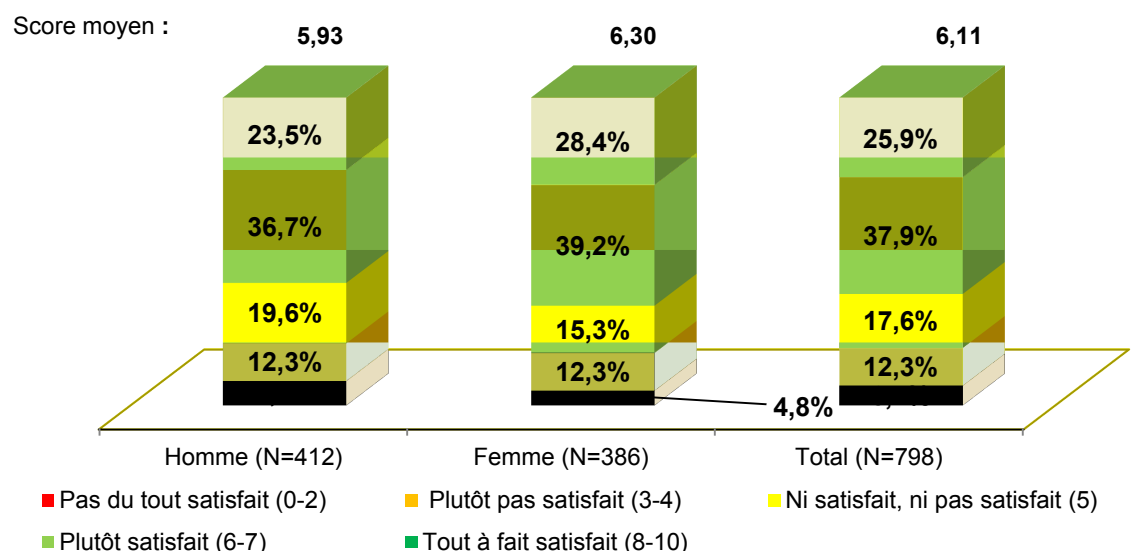
En ce qui concerne les services dont elles bénéficient auprès de leur opérateur, les personnes interrogées semblent les avoir évalués de manière positive. Plus de trois personnes sur quatre ont attribué un score supérieur à 6. Elles sont, par ailleurs, 39,4% à être tout à fait satisfaites des services dont elles bénéficient dans leur offre groupée.

Figure 7 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs disponibles sur le marché (offres groupées) – Distribution des scores par sexe



La figure 8 nous détaille la différence qui existe entre les scores attribués par les hommes et les femmes par rapport aux tarifs dont ils/elles disposent auprès de leur opérateur. Nous constatons que les femmes sont plus nombreuses que les hommes à avoir attribué un score supérieur à 6 aux tarifs dont elles disposent chez leur opérateur (+4,9%). Il apparait aussi que les hommes sont plus nombreux à ne pas être du tout satisfaits des tarifs dont ils disposent auprès de leur opérateur (7,9%).

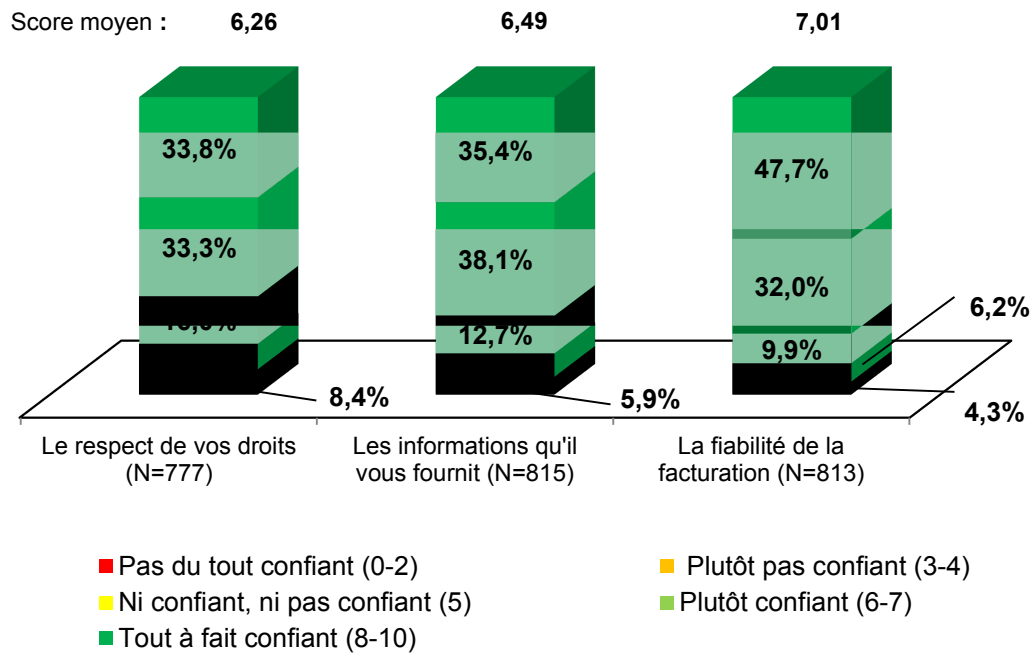
Figure 8 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs dont vous disposez chez votre opérateur (offres groupées) – Distribution des scores par sexe



Comme nous l'avons déjà dit, la deuxième partie concernait principalement le respect des droits, les informations fournies et la fiabilité de la facturation.

Comme nous pouvons le voir à la figure 9, les trois aspects évalués dans cette question le sont assez positivement. Environ deux personnes sur trois ont attribué un score de 6 ou plus au respect des droits en tant que consommateur ainsi que pour les informations fournies par l'opérateur. Pour ce qui est de la fiabilité de la facturation, elles sont **79,7%** à avoir attribué un score de 6 ou plus. Nous notons également qu'à peu près une personne sur deux a attribué un score de 8 ou plus (47.7%).

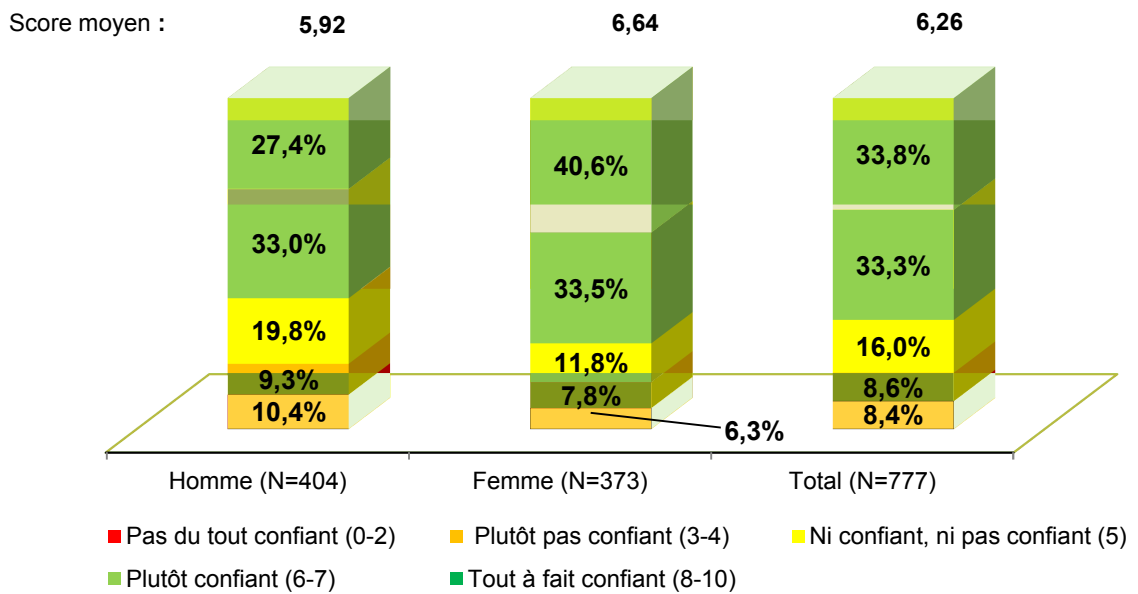
Figure 9 : Degré de confiance par rapport aux droits, aux informations fournies et à la fiabilité de la facturation (offres groupées) – Distribution des scores



En analysant les résultats obtenus par sexe, nous constatons que des différences significatives apparaissent entre les scores moyens pour deux aspects : le respect des droits en tant que consommateur et pour la fiabilité de la facturation.

La figure 10 nous expose cette différence pour ce qui est du respect des droits. Nous remarquons que les hommes sont près de deux sur trois (**60,4 %**) à avoir attribué un score de 6 ou plus. Pour les femmes, nous remarquons qu'elles sont à peu près trois sur quatre (**74,1%**) à avoir attribué un score de 6 ou plus. Il semble donc que les femmes fassent un peu plus confiance aux opérateurs quant au respect de leurs droits en tant que consommatrices. Nous notons que les hommes ont été plus nombreux que les femmes à attribuer un score neutre (score de 5 – ni confiant, ni pas confiant).

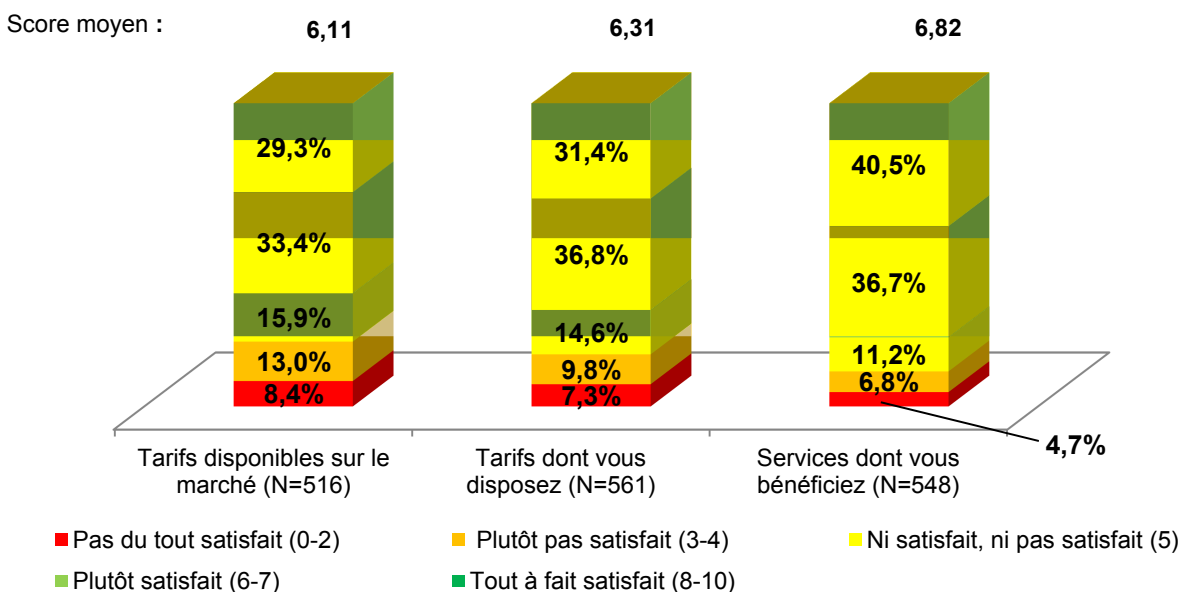
Figure 10 : Degré de confiance par rapport au respect des droits en tant que consommateur (offres groupées)– Distribution des scores par sexe



3.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe

La figure 11 nous donne la distribution des réponses pour les trois aspects en rapport avec les tarifs et les services que les personnes interrogées ont dû évaluer. Nous remarquons que dans l'ensemble, la majorité des personnes a répondu par un score de 6 ou plus. Ces personnes semblent donc plutôt satisfaites, voire tout à fait satisfaites, des tarifs que ce soient ceux sur le marché ou bien ceux dont elles disposent et des services dont elles bénéficient.

Figure 11 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs et aux services (téléphonie fixe)– Distribution des scores

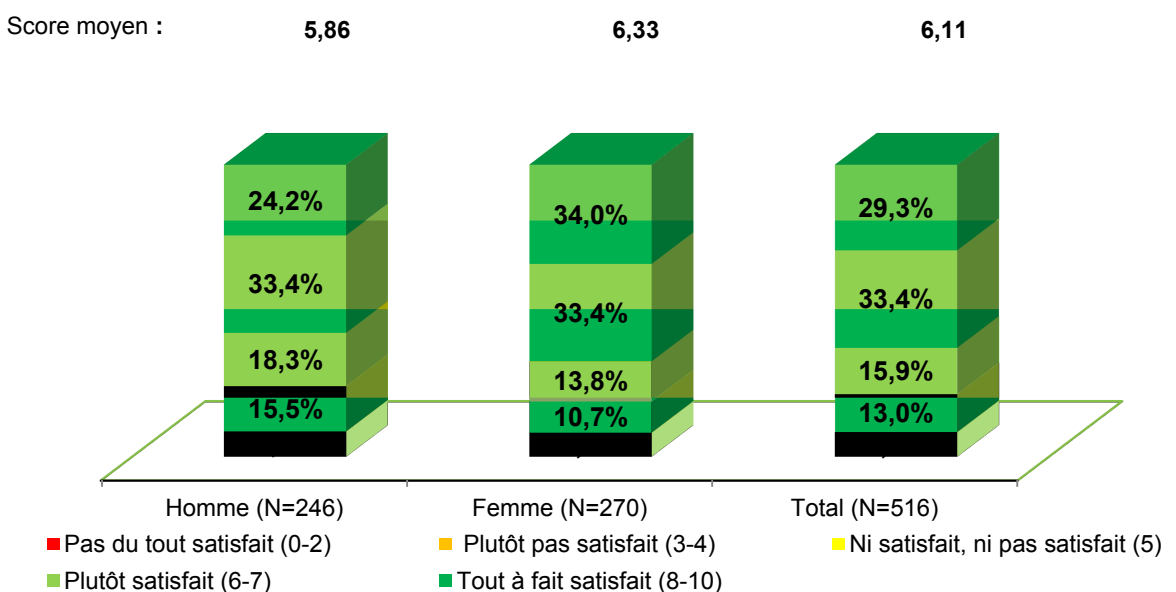


Tout comme pour les offres groupées, nous avons analysé les réponses des personnes interrogées en les croisant avec les variables sociodémographiques. Il ressort de ces analyses que des différences significatives existent entre les sexes.

La figure 12 nous détaille la distribution des scores pour ce qui est du degré de satisfaction des tarifs disponibles sur le marché.

Nous constatons que les différences principales se situent à différents niveaux. Tout d'abord, il apparaît que **34,0%** des femmes se déclarent tout à fait satisfaites des tarifs disponibles sur le marché alors que les hommes ne sont que **24,2%** à évaluer les tarifs de la même manière. Enfin, nous notons que les hommes sont plus nombreux que les femmes à avoir évalué les tarifs avec un score compris entre 3 et 5.

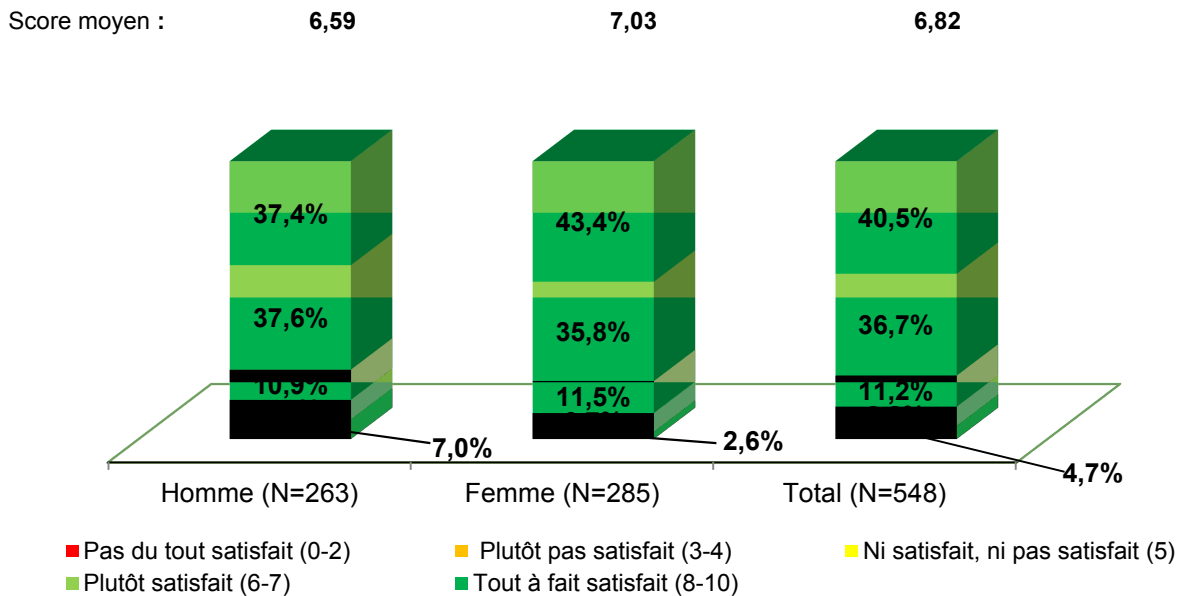
Figure 12 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs disponibles sur le marché (téléphonie fixe) – Distribution des scores par sexe



En ce qui concerne le degré de satisfaction par rapport aux services dont bénéficient les utilisateurs, nous remarquons à la figure 13 que des différences existent entre les hommes et les femmes. Les femmes sont **43,4%** à avoir attribué un score de 8 ou plus ce qui revient à dire que ces femmes sont tout à fait satisfaites des services dont elles bénéficient. Seuls **37,4%** des hommes ont attribué un score similaire.

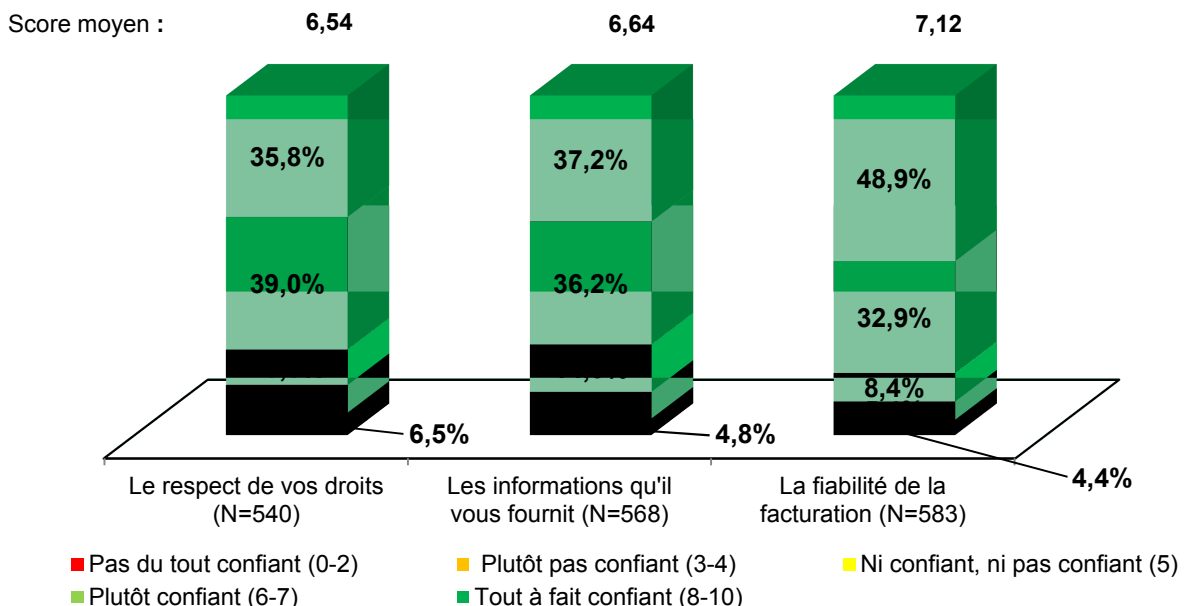
De plus, nous notons que **7,0%** des hommes ont attribué un score de 2 ou moins ce qui signifie qu'ils ne sont pas du tout satisfait des services dont ils bénéficient. Les femmes ne sont que **2,6%** à avoir attribué un score similaire.

Figure 13 : Degré de satisfaction par rapport aux services dont les utilisateurs bénéficient (téléphonie fixe) – Distribution des scores par sexe



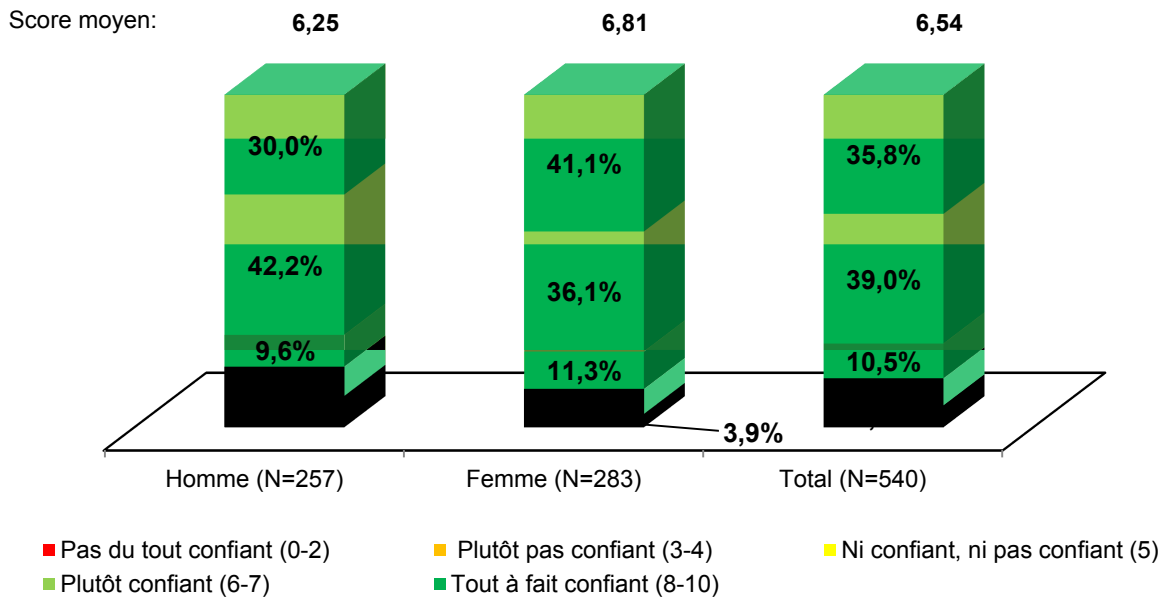
La figure 14 nous montre la distribution des scores pour la question relative au degré de confiance quant aux droits, aux informations fournies et à la fiabilité de la facturation. Nous remarquons que les personnes interrogées sont principalement confiantes quant aux différents aspects qu'elles devaient évaluer.

Figure 14 : Degré de confiance par rapport aux droits, aux informations fournies et à la fiabilité de la facturation (téléphonie fixe) – Distribution des scores



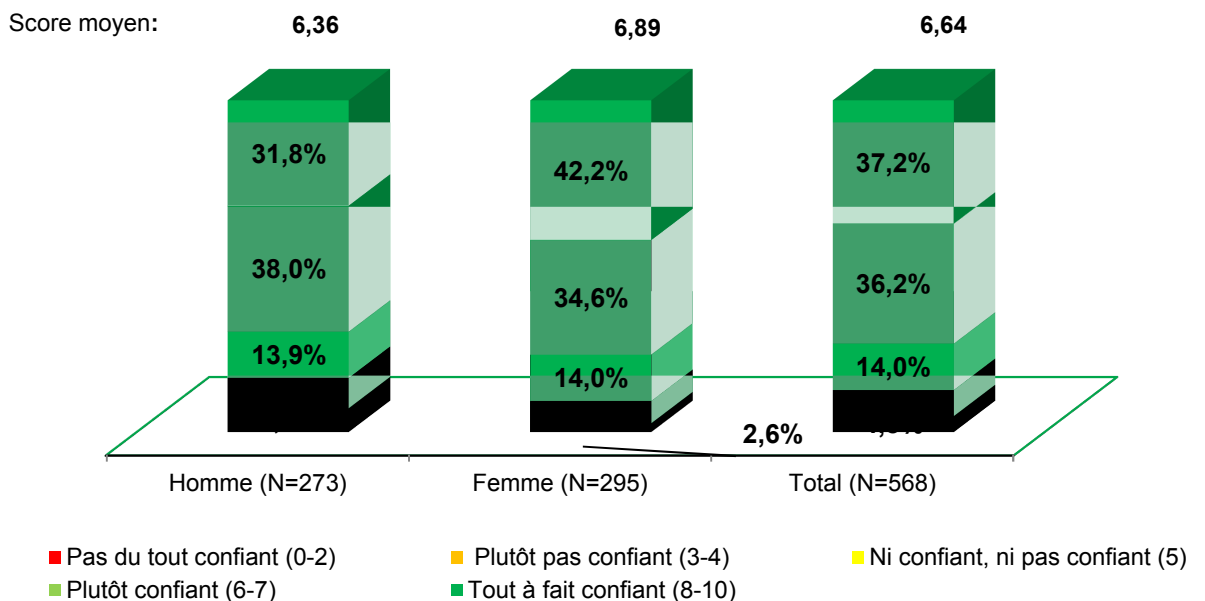
Nous notons à la figure 15 que les hommes et les femmes n'accordent pas le même degré de confiance en ce qui concerne le respect de leurs droits en tant que consommateur. Les femmes sont **41,1%** à être tout à fait confiantes quant au respect de leurs droits en tant que consommatrices alors que les hommes ne sont que **30,0%**. Nous remarquons également que **9,3%** des hommes ne sont pas du tout confiants quant au respect de leurs droits en tant que consommateur alors que seulement **3,9%** des femmes font le même constat.

Figure 15 : Degré de confiance par rapport au respect des droits en tant que consommateur (téléphonie fixe) – Distribution des scores par sexe



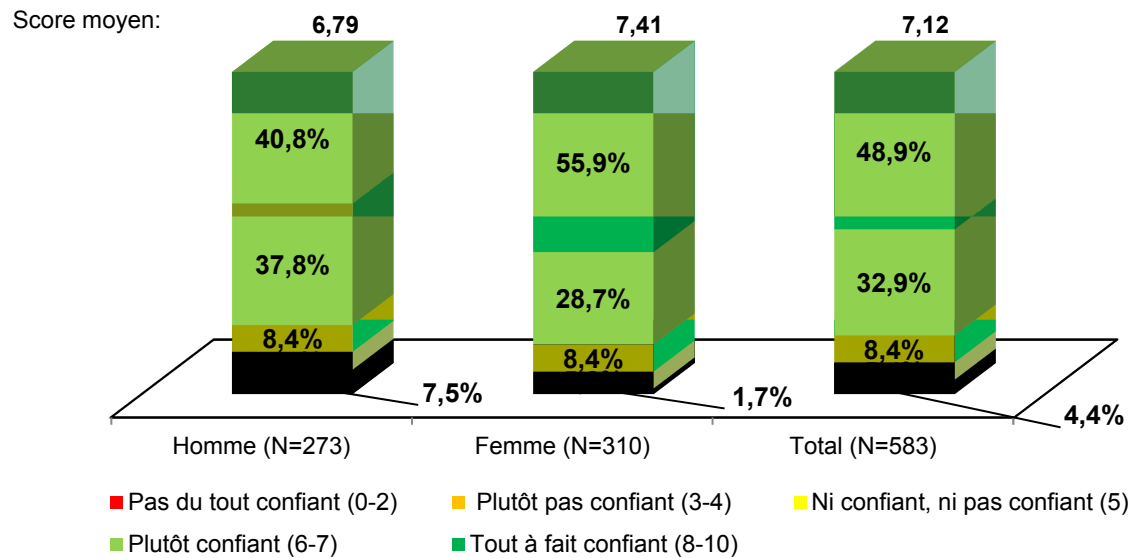
Nous constatons à la figure 16 que si les hommes ont en majorité attribué un score supérieur à 6, ils sont tout de même **7,1%** à avoir attribué un score de 2 ou moins. Il s'agit là d'une différence importante par rapport aux femmes qui, elles, ne sont que **2,6%** à avoir attribué un score de 2 ou moins.

Figure 16 : Degré de confiance par rapport aux informations fournies par l'opérateur (téléphonie fixe) – Distribution des scores par sexe



Nous notons à la figure 17 que la majorité des femmes interrogées (55,9%) sont tout à fait confiantes quant à la fiabilité de la facturation. Ils ne sont que 40,8% des hommes à faire le même constat. Ils sont également 7,5% à ne pas du tout être confiant par rapport à la fiabilité de la facturation alors que les femmes ne sont que 1,7% à faire le même constat.

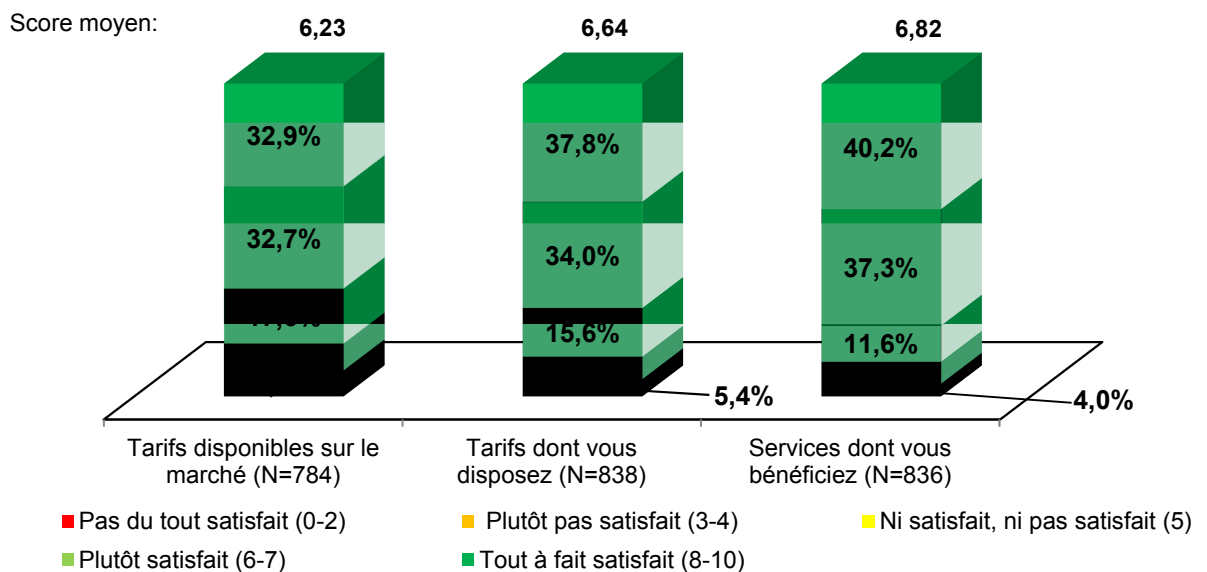
Figure 17 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation (téléphonie fixe) – Distribution des scores par sexe



3.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile

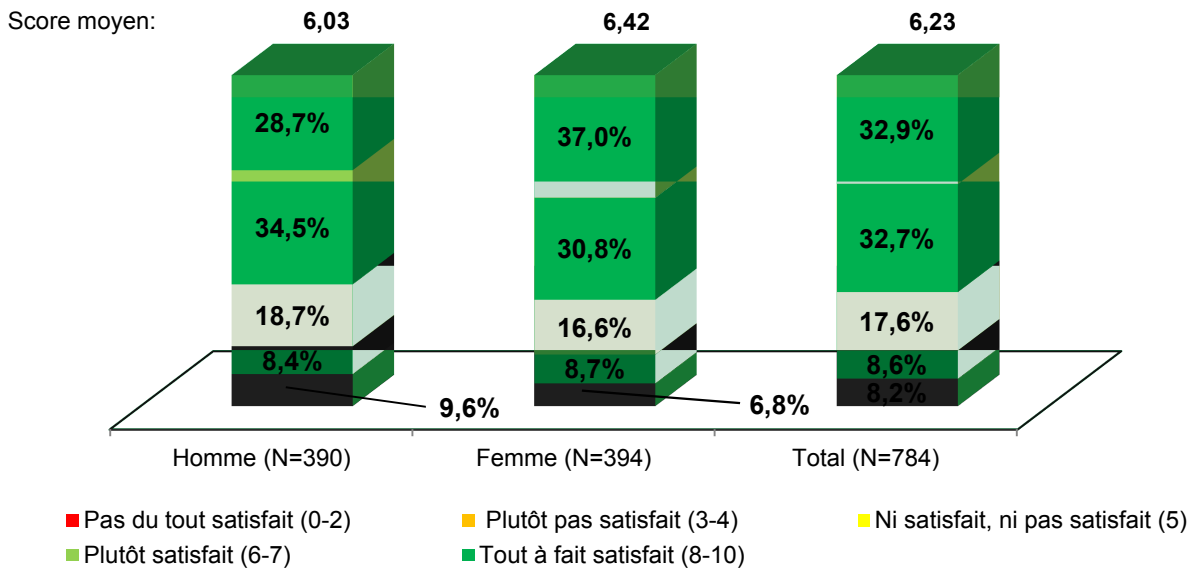
Nous notons à la figure 18 que les utilisateurs de la téléphonie mobile paraissent majoritairement plutôt satisfaits des tarifs aussi bien par rapport à ceux disponibles sur le marché que par rapport à ceux dont ils disposent. Concernant les services dont ils bénéficient, nous constatons que 40,2% des utilisateurs interrogés sont tout à fait satisfaits.

Figure 18 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs et aux services (téléphonie mobile) – Distribution des scores



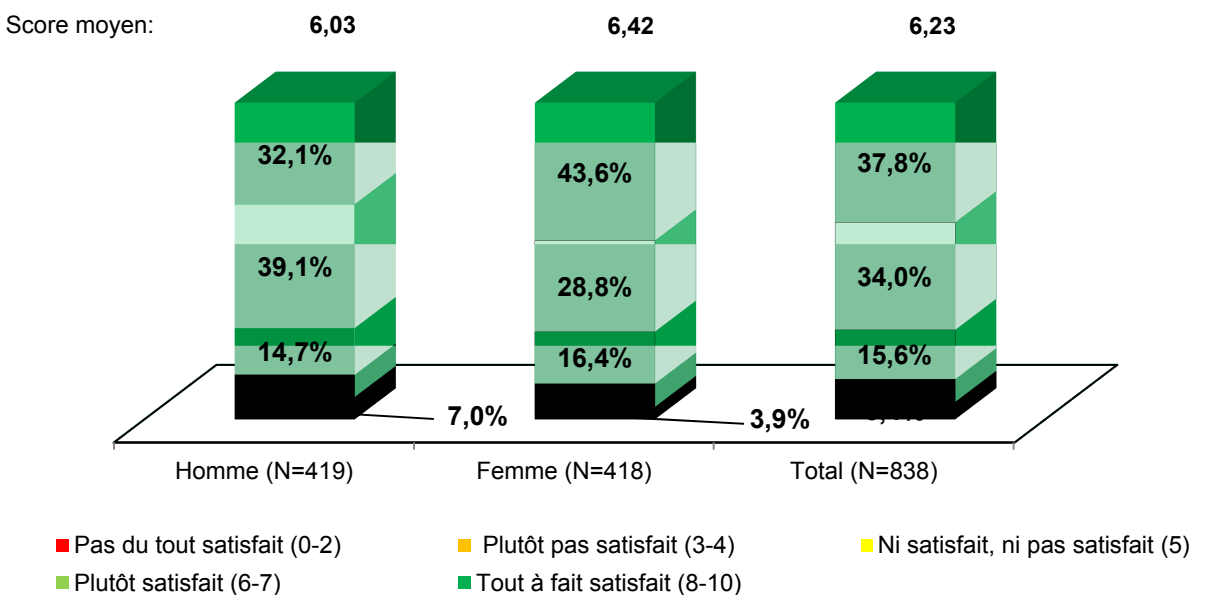
Nous avons remarqué que les scores attribués par les utilisateurs de la téléphonie mobile étaient différents lorsque nous regardons les résultats par sexe. En effet, nous notons, à la figure 19, que les femmes sont 37,0% à avoir attribué un score de 8 ou plus par rapport aux tarifs disponibles sur le marché alors que les hommes ne sont que 28,7% à avoir attribué des scores similaires.

Figure 19 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs disponibles sur le marché (téléphonie mobile)– Distribution des scores par sexe



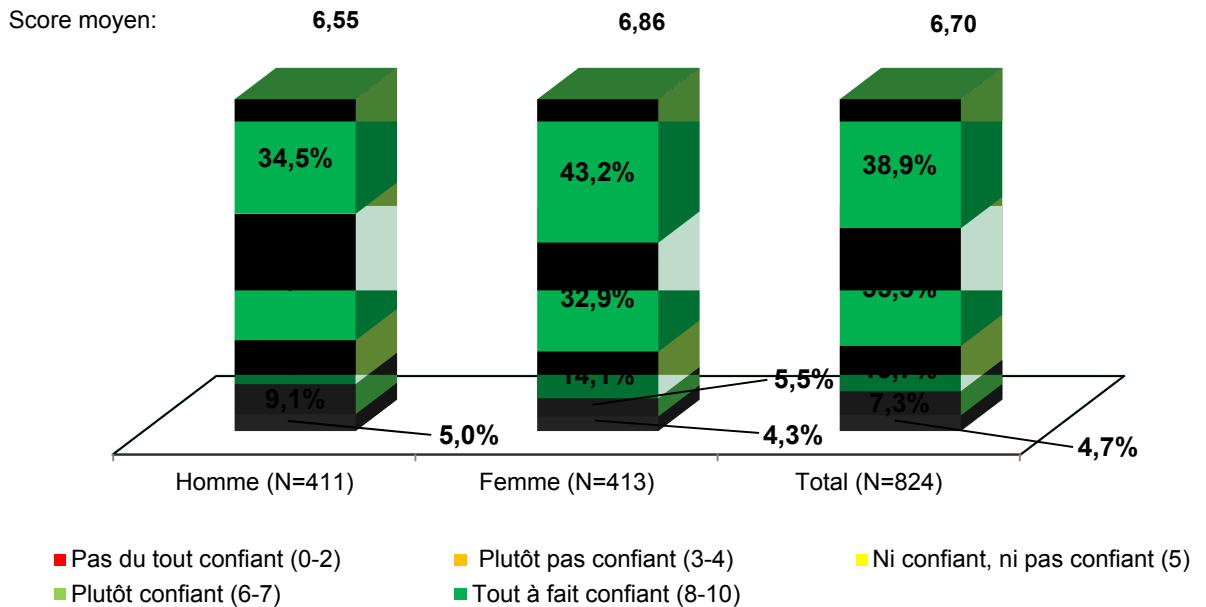
La figure 20 nous donne la distribution des scores des utilisateurs de la téléphonie mobile par rapport à leur degré de satisfaction des tarifs dont ils disposent. 43,6% des utilisatrices de la téléphonie mobile ont attribué un score de 8 ou plus aux tarifs dont elles disposent alors que les utilisateurs ne sont que 32,1% à avoir attribué des scores similaires. De plus, il apparait que les hommes sont 7,0% à avoir attribué un score de 2 ou moins ce qui revient à dire que ces hommes-là ne sont pas du tout satisfaits des tarifs dont ils disposent. Les femmes ne sont quant à elles, que 3,9% à avoir attribué des scores similaires.

Figure 20 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs dont vous disposez chez votre opérateur (téléphonie mobile) – Distribution des scores par sexe



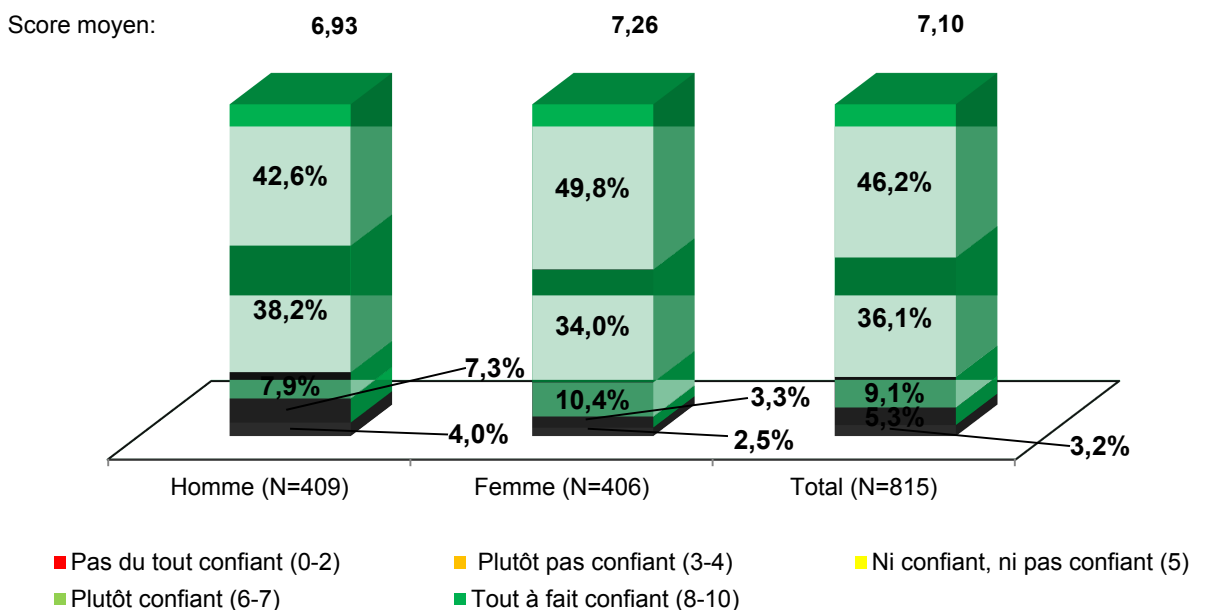
La figure 23 nous donne des informations sur la distribution des scores par sexe par rapport au degré de confiance des utilisateurs de la téléphonie mobile quant aux informations fournies par l'opérateur. Nous notons que les femmes sont **43,2%** à avoir attribué un score de 8 ou plus. Les hommes ne sont, eux, que **34,5%** à avoir attribué un score similaire.

Figure 23 : Degré de confiance par rapport aux informations fournies par l'opérateur (téléphonie mobile) – Distribution des scores par sexe



Enfin, nous avons analysé la distribution des scores par sexe pour le degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation. Il apparaît que les femmes font plus confiance que les hommes quant à la fiabilité de la facturation. **49,8%** des femmes ont attribué un score de 8 ou plus, comparé aux hommes, cela représente une différence de **7,2%**.

Figure 24 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation (téléphonie mobile) – Distribution des scores par sexe

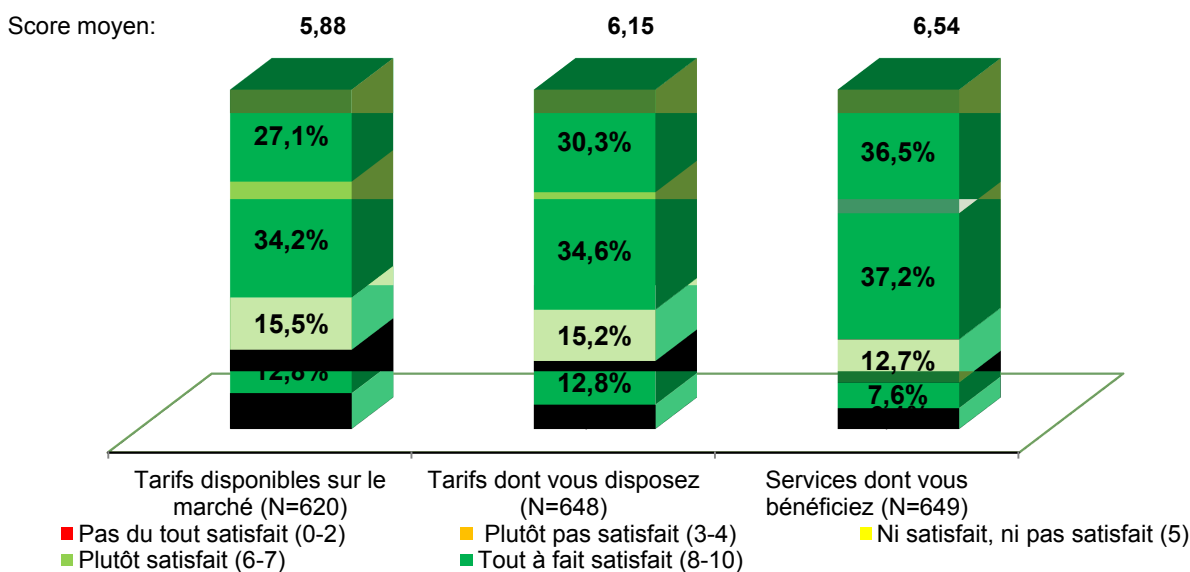


3.3.4 Satisfaction concernant l'accès à internet

Enfin, les personnes interrogées qui disposent d'un accès à Internet que ce soit en utilisant Internet à la maison ou Internet en déplacement sur GSM, Smartphone, pc ou tablette ont également évalué ces différents aspects. Nous remarquons que presque deux personnes sur trois semblent plutôt satisfaites voire tout à fait satisfaites des tarifs disponibles sur le marché. Nous notons que cela est également le cas pour les tarifs dont les personnes disposent chez leur opérateur.

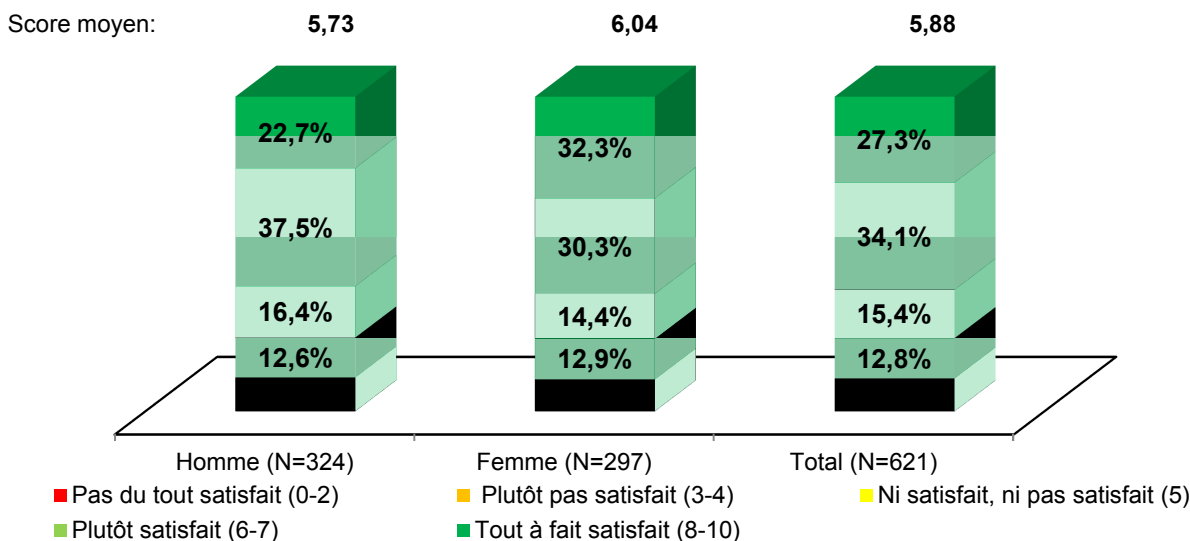
En ce qui concerne les services, il apparaît que 37,2% des personnes interrogées sont plutôt satisfaites et que 36,5% sont tout à fait satisfaites.

Figure 25: Degré de satisfaction par rapport aux tarifs et aux services (accès à internet) – Distribution des scores



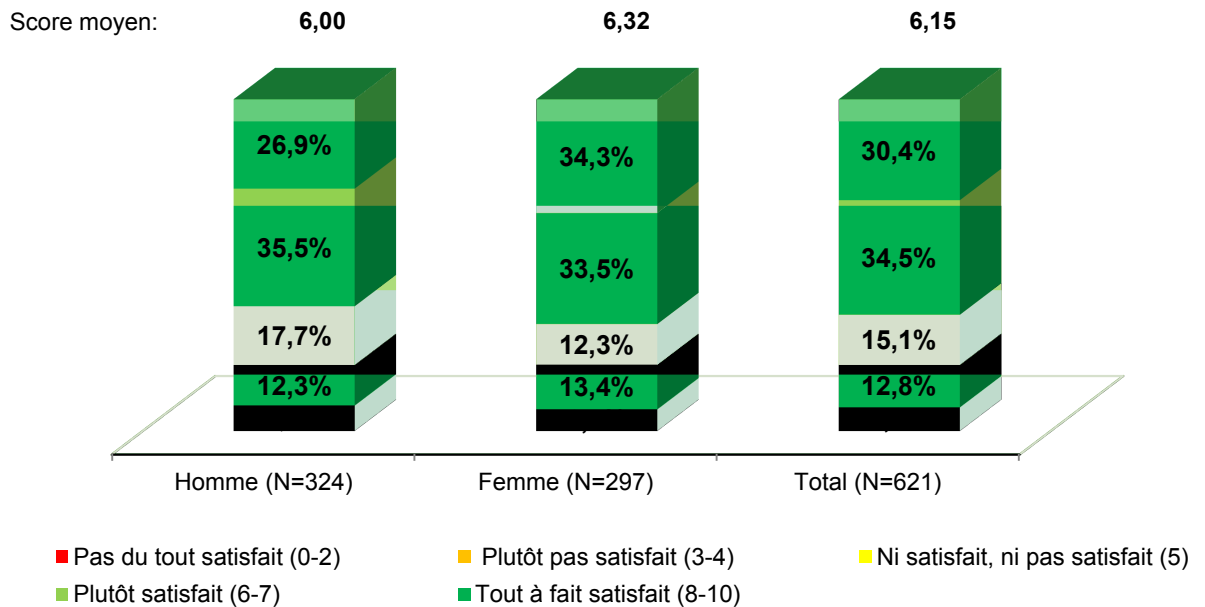
La figure 26 nous permet de voir que les femmes sont 32,3% à avoir attribué un score de 8 ou plus alors que seulement 22,7% ont attribué des scores similaires pour ce qui est des tarifs disponibles sur le marché.

Figure 26 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs disponibles sur le marché (accès à internet)– Distribution des scores par sexe



En ce qui concerne les tarifs dont les personnes interrogées disposent, nous remarquons que les femmes sont **34,3%** à avoir attribué un score de 8 ou supérieur. Les hommes ne sont en revanche que **26,9%** à avoir attribué les mêmes scores.

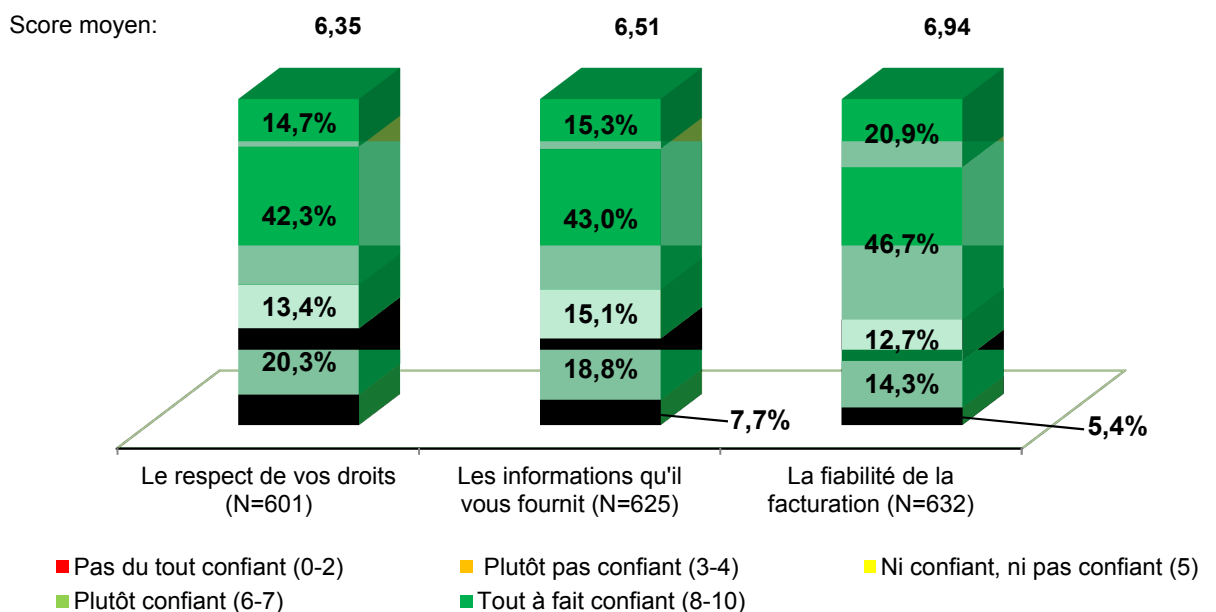
Figure 27 : Degré de satisfaction par rapport aux tarifs dont vous disposez chez votre opérateur (accès à internet)– Distribution des scores par sexe



Les personnes utilisant Internet ont le plus souvent attribué un score de 6 ou plus aux trois aspects qu'elles devaient évaluer. La figure 28 permet de mieux comprendre la distribution des scores entre les utilisateurs. Nous notons que **20,3%** des personnes interrogées sont très confiantes par rapport à la fiabilité de la facturation.

Nous notons tout de même que **43%** des personnes interrogées ont attribué un score de 5 ou moins pour ce qui est du respect des droits.

Figure 28 : Degré de confiance par rapport aux droits, aux informations fournies et à la fiabilité de la facturation (accès à internet)– Distribution des réponses



3.3.5 Conclusion sur la satisfaction

Concernant les offres groupées :

- nous observons des scores moyens de: 5,87 pour la satisfaction par rapport aux tarifs disponibles sur le marché; 6,11 pour les tarifs dont les utilisateurs disposent et 6,67 pour les services dont les utilisateurs bénéficient. Les utilisateurs sont généralement plutôt satisfaits voire tout à fait satisfaits.
- nous observons des scores moyens de: 6,26 pour la confiance des utilisateurs par rapport au respect de leurs droits ; 6,49 pour les informations fournies par les opérateurs et 7,01 pour la fiabilité de la facturation.

Concernant la téléphonie fixe :

- nous observons des scores moyens de: 6,11 pour la satisfaction par rapport aux tarifs disponibles sur le marché; 6,31 pour les tarifs dont les utilisateurs disposent et 6,82 pour les services dont les utilisateurs bénéficient. Les utilisateurs sont généralement plutôt satisfaits voire tout à fait satisfaits.
- nous observons des scores moyens de: 6,25 pour la confiance des utilisateurs par rapport au respect de leurs droits ; 6,81 pour les informations fournies par les opérateurs et 6,54 pour la fiabilité de la facturation.

Concernant la téléphonie mobile :

- nous observons des scores moyens de: 6,23 pour la satisfaction par rapport aux tarifs disponibles sur le marché; 6,64 pour les tarifs dont les utilisateurs disposent et 6,82 pour les services dont les utilisateurs bénéficient. Les utilisateurs sont généralement plutôt satisfaits voire tout à fait satisfaits.
- nous observons des scores moyens de: 6,61 pour la confiance des utilisateurs par rapport au respect de leurs droits ; 6,70 pour les informations fournies par les opérateurs et 7,10 pour la fiabilité de la facturation.

Concernant l'accès à Internet :

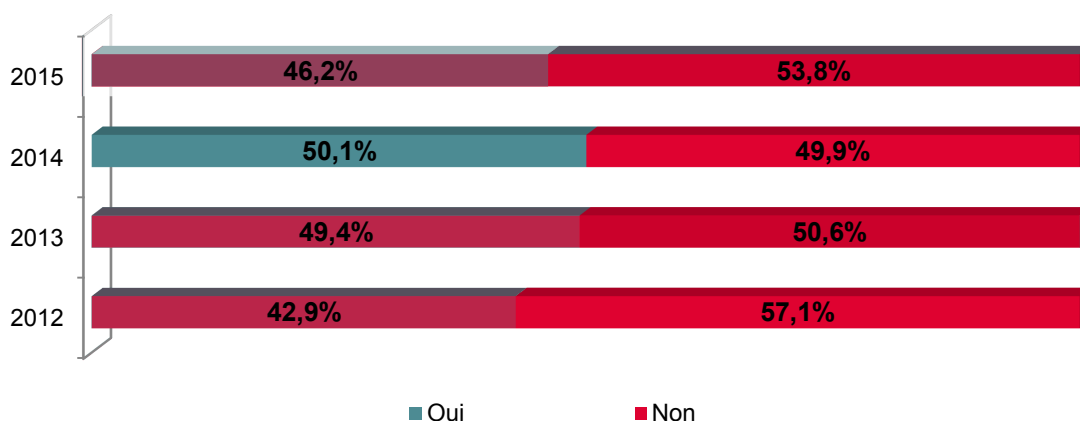
- nous observons des scores moyens de: 5,88 pour la satisfaction par rapport aux tarifs disponibles sur le marché; 6,15 pour les tarifs dont les utilisateurs disposent et 6,54 pour les services dont les utilisateurs bénéficient. Les utilisateurs sont généralement plutôt satisfaits voire tout à fait satisfaits.
- nous observons des scores moyens de: 6,35 pour la confiance des utilisateurs par rapport au respect de leurs droits ; 6,51 pour les informations fournies par les opérateurs et 6,94 pour la fiabilité de la facturation.

3.4 Problèmes et attitudes face aux problèmes

AU COURS DES TROIS DERNIERES ANNEES, AVEZ-VOUS RENCONTRE UN OU DES PROBLEME(S) AVEC VOTRE OPERATEUR/VOS DIFFERENTS OPERATEURS ?

Nous nous sommes également intéressés aux problèmes que les gens pouvaient rencontrer, liés à l'utilisation des services de télécommunications et/ou aux opérateurs. Il apparaît que **46,2%** des personnes interrogées déclarent avoir rencontré un ou des problèmes avec leur(s) opérateur(s).

Figure 29 : au cours des trois dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs ? – Différence par année

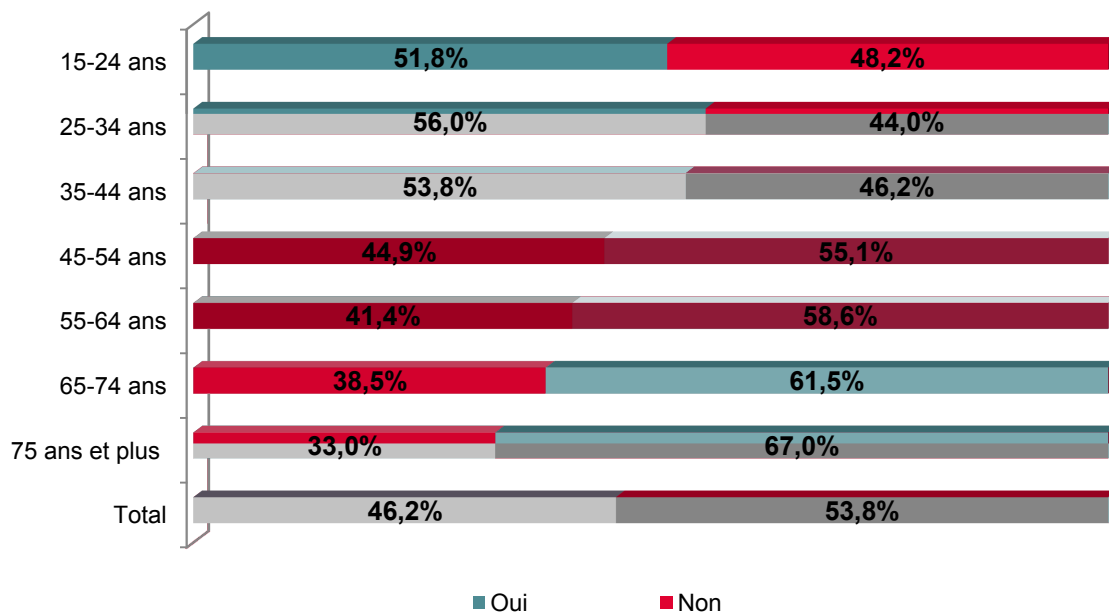


Le tableau 21 nous permet de constater qu'une différence significative existe entre les hommes et les femmes en ce qui concerne l'occurrence de problème(s). Les femmes sont moins nombreuses à déclarer avoir rencontré des problèmes (**43,3%** contre **49,3%** des hommes).

Tableau 21 : Personnes ayant rencontré un ou des problème(s) avec l'opérateur/ les différents opérateurs – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui	296	49,3%	274	43,3%	570	46,2%
Non	305	50,7%	359	56,7%	663	53,8%
Total	600	100,0%	633	100,0%	1233	100,0%

La distribution des résultats en fonction des classes d'âge permet de mettre en évidence des différences. Les 25-34 ans sont un sur deux (**56,0%**) à avoir rencontré un ou des problèmes au cours des trois dernières années. Nous notons que c'est également le cas pour les 15-24 ans (**51,8%**) et les 35-44 ans (**53,8%**). Au bas de la figure 30, nous notons que les personnes âgées de 75 ans et plus ne sont qu'une sur trois (**33,0%**) à déclarer avoir rencontré un ou des problèmes avec leur(s) opérateur(s). Nous notons que la différence qui existe entre les classes d'âge 15-24 ans, 25-34 ans et 35-44 ans et les personnes âgées de 75 ans et plus est significative.

Figure 30 : Personnes ayant rencontré un ou des problème(s) avec l'opérateur/ les différents opérateurs – Différences par classe d'âge

Nous notons également des différences par région. Les Flamands déclarent avoir rencontré moins de problèmes que les deux autres régions du pays. Le tableau 22 nous permet de voir que les Bruxellois sont par contre ceux qui ont le plus déclaré avoir rencontré un ou des problèmes au cours des trois dernières années (53,9%).

Tableau 22 : Personnes ayant rencontré un ou des problème(s) avec l'opérateur/ les différents opérateurs – Différences par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles	
	N	%	N	%	N	%
Oui	308	43,2%	195	49,3%	67	53,9%
Non	405	56,8%	201	50,7%	57	46,1%
Total	714	100,0%	395	100,0%	124	100,0%

SI OUI, AVEC QUEL(S) SERVICE(S) AVEZ-VOUS RENCONTRE DES PROBLEMES ?

Il était, par la suite, demandé aux répondants ayant rencontré un problème de citer le(s) service(s) pour le(s)quel(s) ils avaient rencontré un ou des problèmes au cours des trois dernières années. Le service pour lequel les personnes interrogées déclarent le plus avoir rencontré un ou des problèmes est l'Internet à la maison (**62,2%**), suivi par la télévision (**58,0%**).

Tableau 23 : Services pour lesquels vous avez rencontré un ou des problèmes (plusieurs réponses possibles) – Différence par sexe

	Homme (N=296)		Femme (N=274)		Total (N=570)	
	N	%	N	%	N	%
Internet à la maison (fixe ou Wifi)]	188	63,6%	166	60,6%	354	62,2%
Télévision	180	60,8%	151	54,9%	330	58,0%
Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone)	72	24,3%	81	29,4%	152	26,8%
Téléphone fixe	84	28,4%	59	21,6%	143	25,1%
Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone	22	7,6%	27	10,0%	50	8,8%
Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable	8	2,7%	10	3,7%	18	3,2%
Réseaux Wifi partagés (ex: Hot spots)	6	2,2%	5	2,0%	12	2,1%
Téléphone par internet / par ordinateur / Voice over IP	2	0,5%	6	2,0%	7	1,2%

QUEL(S) PROBLEMES AVEZ-VOUS RENCONTRES ?

Après avoir déterminé quels services sont touchés par un ou des problèmes, il est intéressant d'en connaître la nature. Nous avons repris dans le tableau 24 un classement des types de problèmes les plus souvent rencontrés par les personnes interrogées ayant déclaré avoir rencontré un ou des problèmes au cours des trois dernières années.

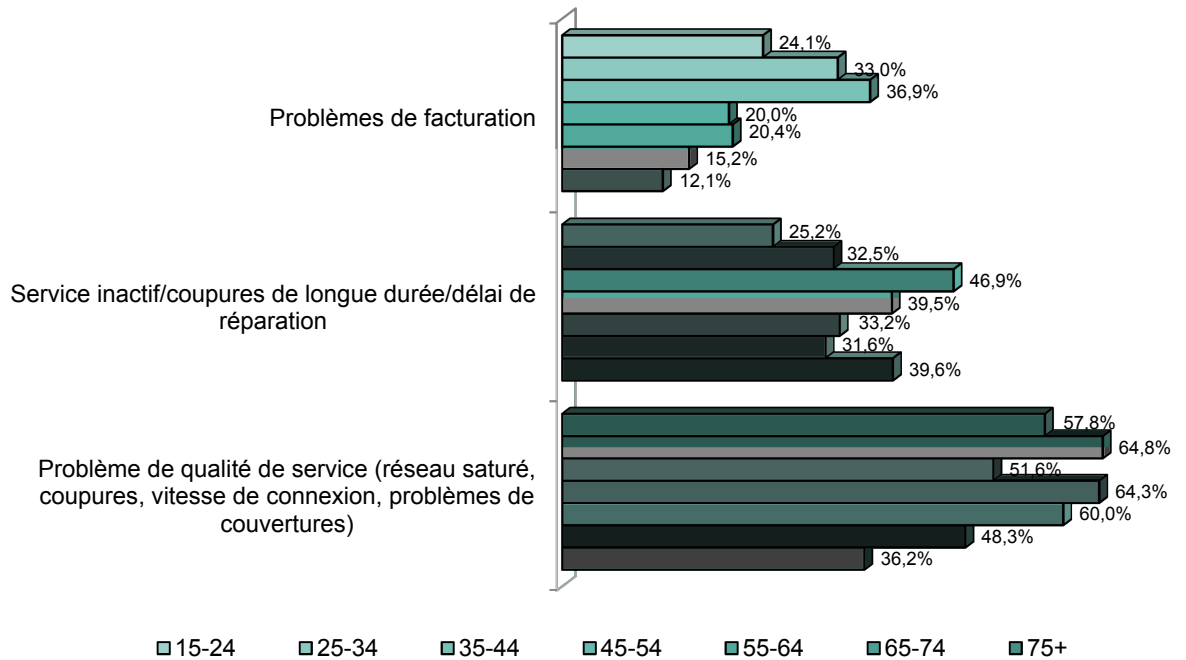
Les types de problèmes principalement rencontrés par les personnes interrogées sont les problèmes liés à la qualité de service c'est-à-dire un réseau saturé, des coupures, un problème lié à la vitesse de connexion ou à la couverture du réseau. **56,2%** des personnes interrogées ont déclaré avoir rencontré ce type de problème au cours des trois dernières années. Le deuxième type de problèmes le plus souvent rencontrés concerne des problèmes de service inactif, de coupures de longue durée ou un délai de réparation (**35,8%**). Les problèmes de facturation sont le troisième type de problèmes rencontrés par les personnes interrogées (**25,0%**).

Tableau 24 : Types de problèmes rencontrés (plusieurs réponses possibles)

	Total	
	N (570)	%
Problème de qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture)	322	56,5%
Service inactif/coupures de longue durée/délai de réparation	204	35,8%
Problèmes de facturation	143	25,0%
Promesse non réalisée/publicité mensongère	63	11,1%
Hausse des tarifs insuffisamment annoncée	55	9,6%
Problème administratif ou commercial	53	9,2%
Retard dans la fourniture du service (installation/activation)	39	6,8%
Facture démesurée inattendue ("Bill Shock")	36	6,2%
Indemnisation réclamée par l'opérateur pour une résiliation de contrat	16	2,8%

À la figure 31, nous avons croisé les trois types de problèmes principalement rencontrés par classes d'âge. Nous remarquons que les personnes âgées de 25 à 34 ans et de 35 à 44 ans déclarent avoir rencontré plus de problèmes de facturation que les autres classes d'âge. Nous notons également que les personnes âgées de 75 ans et plus sont moins nombreuses à déclarer avoir rencontré des problèmes de qualité de service par rapport à toutes les autres classes d'âge.

Figure 31 : Types de problèmes rencontrés – Différences par classe d'âge



AVEZ-VOUS REAGI AUPRES DE CET OPERATEUR POUR TENTER DE RESOUDRE LE(S) PROBLEME(S) ?

Suite aux problèmes rencontrés, **92%** des personnes interrogées et ayant connu un ou des problèmes au cours de ces trois dernières années ont réagi pour tenter de résoudre le problème.

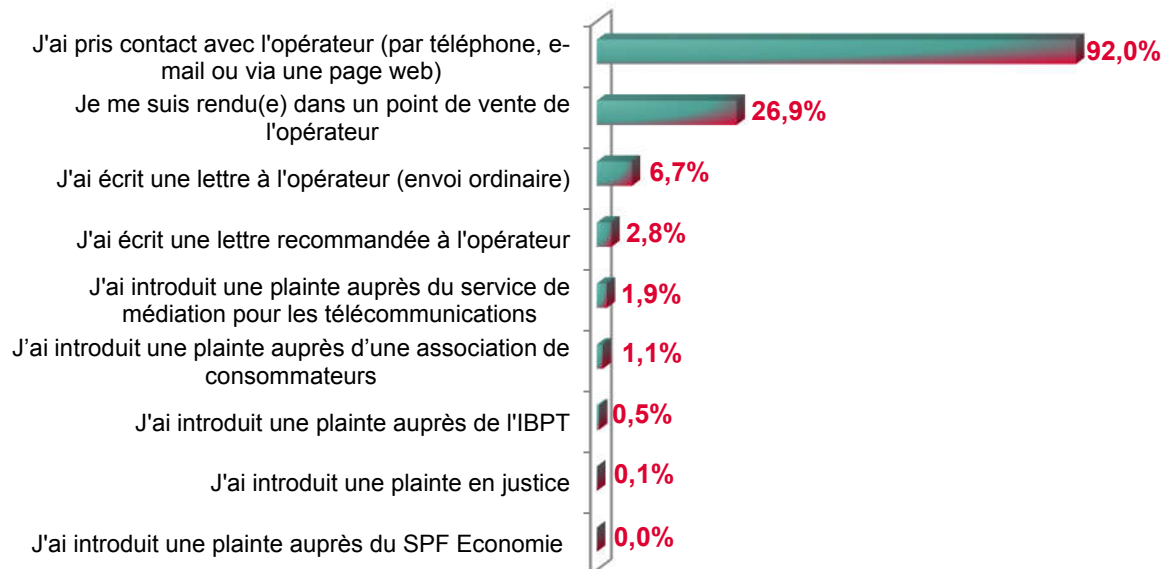
Tableau 25 : Réaction auprès de l'opérateur pour tenter de résoudre un problème

	N	%
Oui	518	92,0%
Non	45	8,0%
Total	564	100,0%

SI OUI, COMMENT AVEZ-VOUS REAGI ?

Le plus souvent, comme nous le montre la figure 32, elles ont pris contact avec l'opérateur (**92,0%**) que ce soit par téléphone, par e-mail ou via une page web. **26,9 %** des personnes interrogées déclarent s'être rendues dans un point de vente de l'opérateur. Nous ne constatons pas de grande différence quand les résultats sont croisés par sexe, classe d'âge ou région.

Figure 32 : Différentes démarches entreprises par les personnes ayant rencontré un ou des problèmes au cours des trois dernières années (N=518)



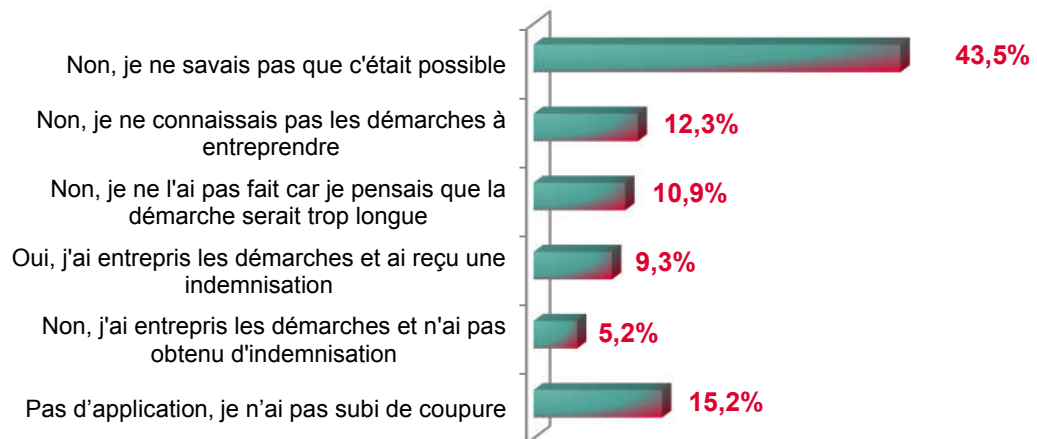
SI VOUS N'AVEZ PAS REAGI, QUELLE(S) EN ETAIENT LA (LES) RAISON(S) ?

8% des personnes interrogées ayant rencontré un ou des problèmes n'ont pas réagi auprès de leur(s) opérateur(s). Il leur était demandé de donner les raisons pour lesquelles elles n'avaient pas réagi. Les deux raisons principales sont : « j'ai pensé que je n'aurais pas gain de cause » et « je trouvais le problème trop minime pour réagir » (**30,4%** pour chacune des raisons). **24%** ont eu peur que cela prenne trop de temps. Les autres raisons avancées sont : « Je trouvais ça trop compliqué » (**13,7%**), « Je ne savais pas à qui m'adresser » (**13,4%**) et « J'estimais que ce n'était pas légitime » (**8,3%**).

SI VOUS AVEZ SUBI UNE COUPURE, AVEZ-VOUS RECU UNE INDEMNISATION DE VOTRE OPERATEUR ?

Nous avons demandé aux personnes interrogées ayant rencontré un ou des problèmes si elles avaient reçu une indemnisation dans le cadre d'une coupure du service. **43,5%** déclarent qu'elles ne savaient pas que cela était possible. **12,3%** ne connaissaient pas les démarches à entreprendre et **10,9%** pensaient que les démarches étaient trop longues.

Une personne sur 10 (**9,3%**) a reçu une indemnisation après avoir entrepris les démarches. Nous remarquons que **5,2%** des personnes interrogées déclarent ne pas avoir reçu d'indemnisation alors qu'elles ont entrepris les démarches.

Figure 33 : Indemnisation en cas de coupure

CONCLUSION SUR LES PROBLEMES ET LES ATTITUDES DES UTILISATEURS FACE A CEUX-CI

- Nous notons une diminution du nombre de personnes déclarant avoir rencontré des problèmes (2014 : **50,1%** ; 2015 : **46,2%**)
- Ce sont les personnes entre 15 et 44 ans et les personnes habitant la Wallonie ou Bruxelles qui déclarent le plus avoir rencontré un ou des problèmes.
- Le type de problèmes le plus souvent rencontrés : des problèmes liés à la qualité du service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture)
- Si elles ont rencontré un ou des problèmes, 92% des personnes ont réagi face à ce problème.
- Pour 92% des personnes, la réaction principale est la prise de contact avec l'opérateur, que cela soit via mail, par téléphone ou via une page web.
- En cas de coupure, 43,5% ignorent qu'elles peuvent demander une indemnisation auprès de leur opérateur.

3.5 Comparaison

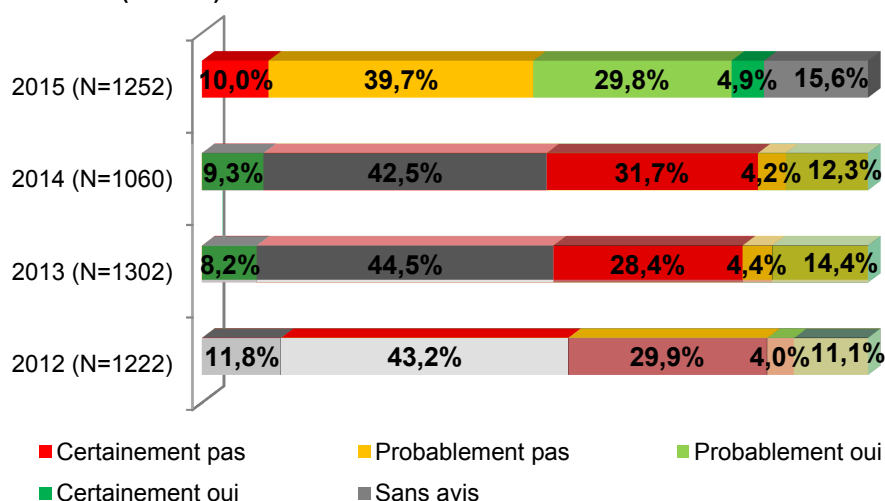
La quatrième partie du questionnaire portait sur la comparaison des offres des opérateurs ainsi que sur l'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT.

PENSEZ-VOUS BENEFICIER DE L'OFFRE LA MOINS CHERE EN FONCTION DE VOTRE PROFIL D'UTILISATION

Nous constatons que **39,7%** des personnes interrogées pensent qu'elles ne bénéficient probablement pas de l'offre la moins chère du marché en fonction de leur profil d'utilisation. Une personne sur dix pense même qu'elle ne bénéficie certainement pas de l'offre la moins chère sur le marché.

Par contre, nous notons que **29,8%** des personnes interrogées pensent probablement bénéficier de l'offre la moins chère du marché en fonction de leur profil d'utilisation. **4,9%** d'entre elles sont d'ailleurs certaines de disposer de l'offre la moins chère du marché.

Figure 34 : Pensez-vous bénéficier de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation (N=1252)



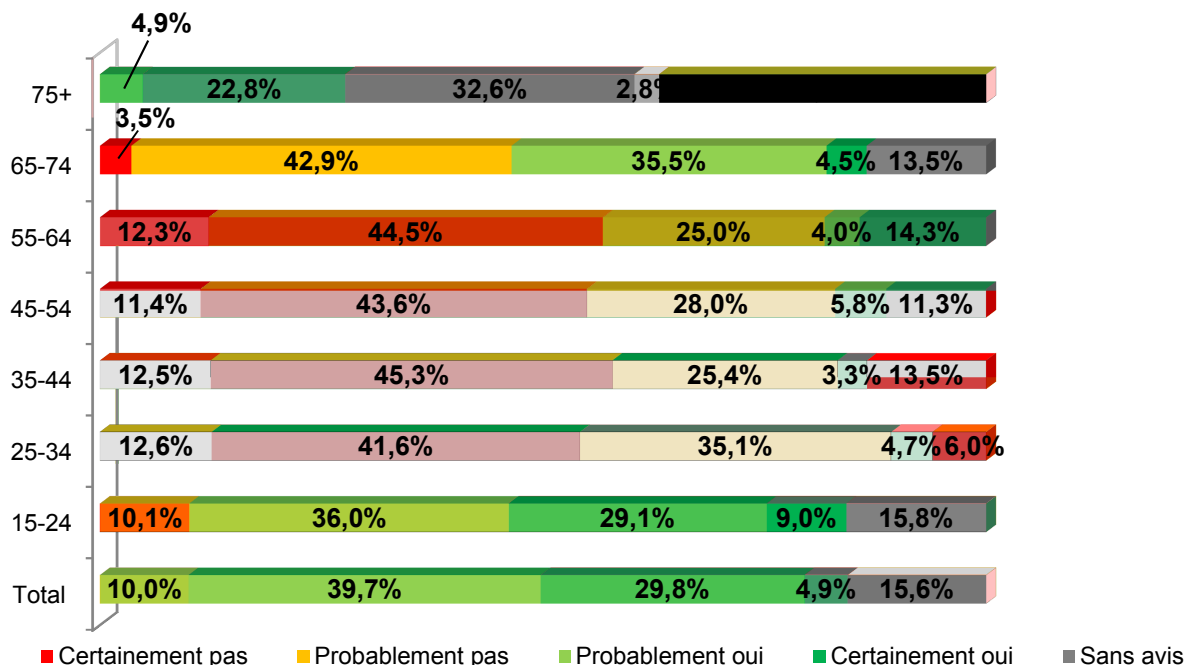
Nous remarquons, dans le tableau 26 que les résultats ne varient que peu entre les hommes et les femmes. Nous notons tout de même que celles-ci sont significativement plus nombreuses à ne pas avoir émis un avis (**19,2%** contre **11,8%** des hommes).

Tableau 26 : Pensez-vous bénéficier de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Probablement pas	241	39,7%	256	39,7%	497	39,7%
Probablement oui	196	32,3%	177	27,4%	373	29,8%
Certainement pas	67	11,1%	58	9,0%	125	10,0%
Certainement oui	31	5,1%	30	4,6%	61	4,9%
Sans avis	72	11,8%	124	19,2%	196	15,6%
Total	608	100,0%	644	100,0%	1252	100,0%

La figure 35 nous permet d'analyser les résultats en fonction des différentes classes d'âges. Nous constatons directement que les personnes âgées de 75 ans et plus sont moins nombreuses à penser qu'elles ne bénéficient probablement pas ou certainement pas de l'offre la moins chère du marché. Toutefois, **36,9%** d'entre elles n'ont pas émis d'avis.

Figure 35 : Pensez-vous bénéficier de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation – Différence par classe d'âge



EN CE QUI CONCERNE LES DIFFERENTS OPERATEURS, DANS QUELLE MESURE DIRIEZ-VOUS QU'IL EST FACILE DE COMPARER LES SERVICES OFFERTS D'UNE PART ET LES PRIX DEMANDES D'AUTRE PART.

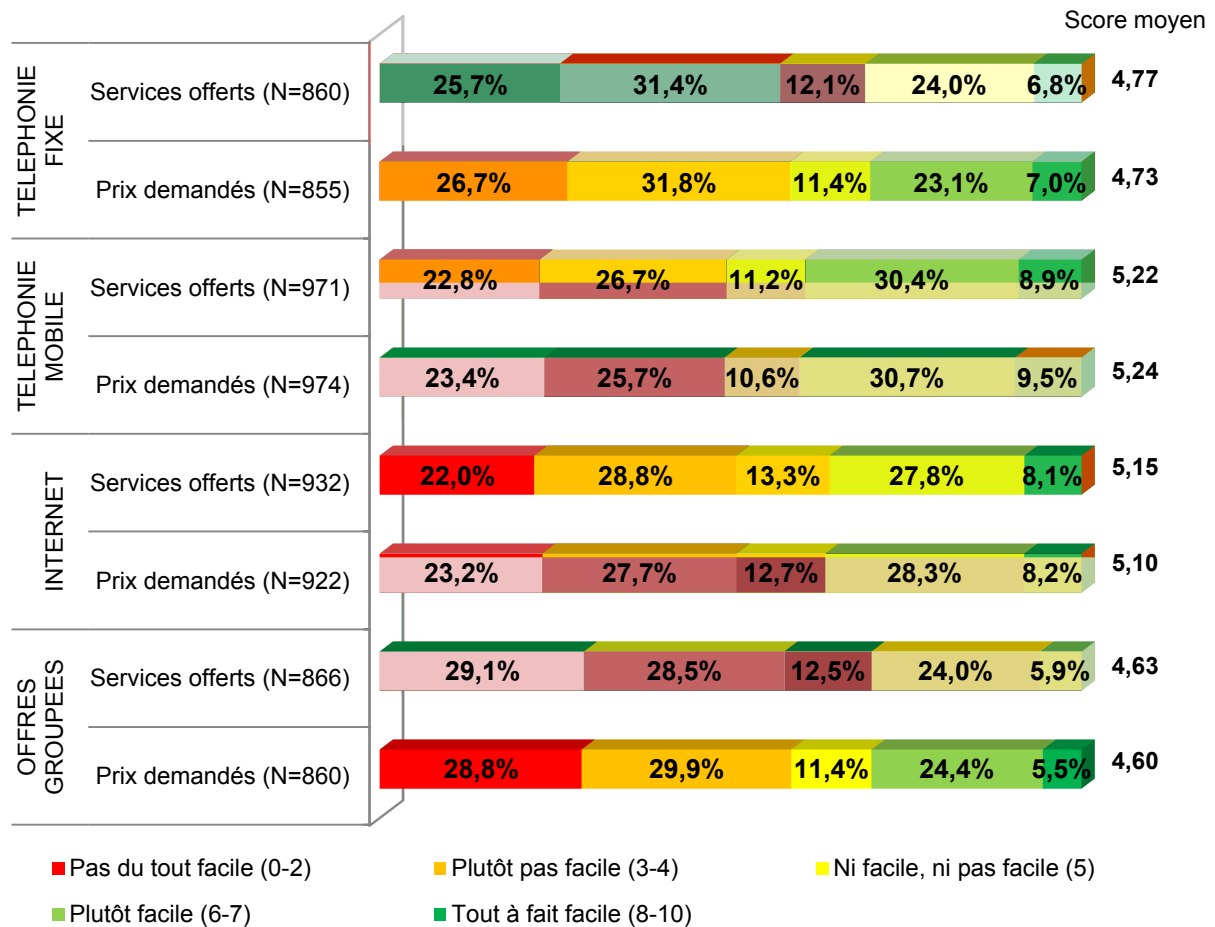
Les différents résultats ont été regroupés dans la figure 36 ci-après.

Les personnes interrogées ont attribué un score compris entre 1 et 10 en ce qui concerne la facilité de comparer les services offerts et les prix demandés pour différents services : la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'accès à Internet et les offres groupées. Dans l'ensemble, il apparaît que les personnes interrogées trouvent qu'il est plutôt pas facile (score de 3 ou 4), voire pas du tout facile (score de 0 à 2), de comparer aussi bien les services offerts que les prix demandés par les différents opérateurs.

Notons cependant que la téléphonie mobile et l'accès à Internet disposent de scores moyens un peu plus élevés que la téléphonie fixe et les offres groupées :

- Pour la téléphonie mobile, les personnes interrogées sont **39,3%** à avoir attribué un score de 6 ou 7 quant à la facilité de comparer les services offerts par les différents opérateurs et **8,9%** à avoir attribué un score de 8 ou plus.
En ce qui concerne la facilité de comparer les prix sur le marché de la téléphonie mobile, **30,7%** des personnes interrogées ont attribué un score de 6 ou 7 et **9,5%** ont attribué un score de 8 ou plus.
- Pour ce qui est de la facilité de comparer les offres liées à l'accès à Internet, **35,9%** des personnes interrogées ont attribué un score de 6 ou plus à la facilité de comparer les services offerts et **36,5%** ont attribué un score de 6 ou plus à la facilité de comparer les prix demandés.

Figure 36 : Comparaison entre les opérateurs par rapport aux prix demandés et aux services offerts

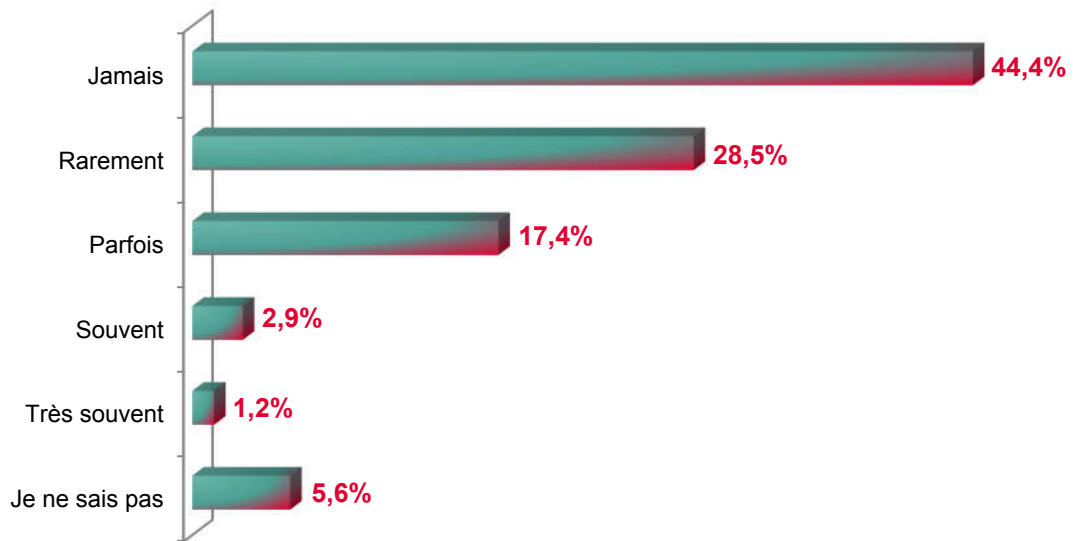


AU COURS DE L'ANNEE ECOULEE, A QUELLE FREQUENCE AVEZ-VOUS CONSULTE DES SITES DE COMPARAISON DES COUTS DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS (TELEPHONIE, INTERNET, TELEVISION, OFFRES GROUPEES) ?

La figure 37 nous montre la fréquence de consultation des sites de comparaison par les personnes interrogées au cours de l'année écoulée. Nous constatons que **44,4%** des personnes interrogées n'ont jamais consulté un site de comparaison.

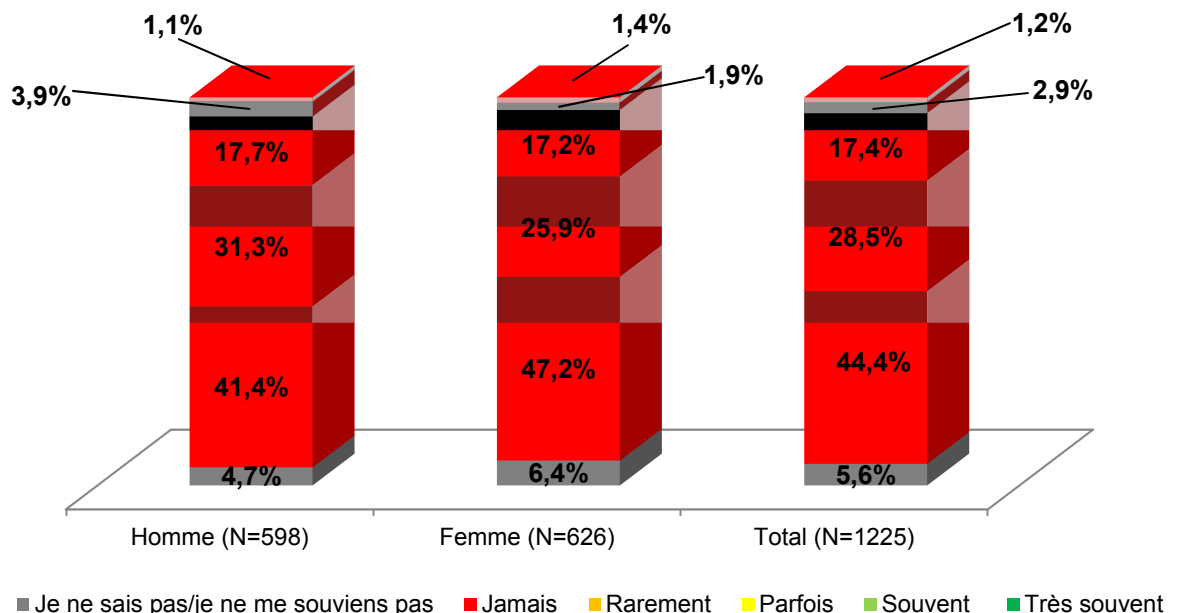
Parmi les personnes qui avaient déjà consulté un site de comparaison, elles ne sont que **2,9%** à l'avoir fait souvent et **1,2%**, très souvent. **28,5%** personnes interrogées ont rarement consulté des sites de comparaison au cours de l'année écoulée. **17,7%** des personnes interrogées déclarent avoir parfois consulté des sites de comparaison au cours de l'année écoulée.

Figure 37 : Fréquence de consultation des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications



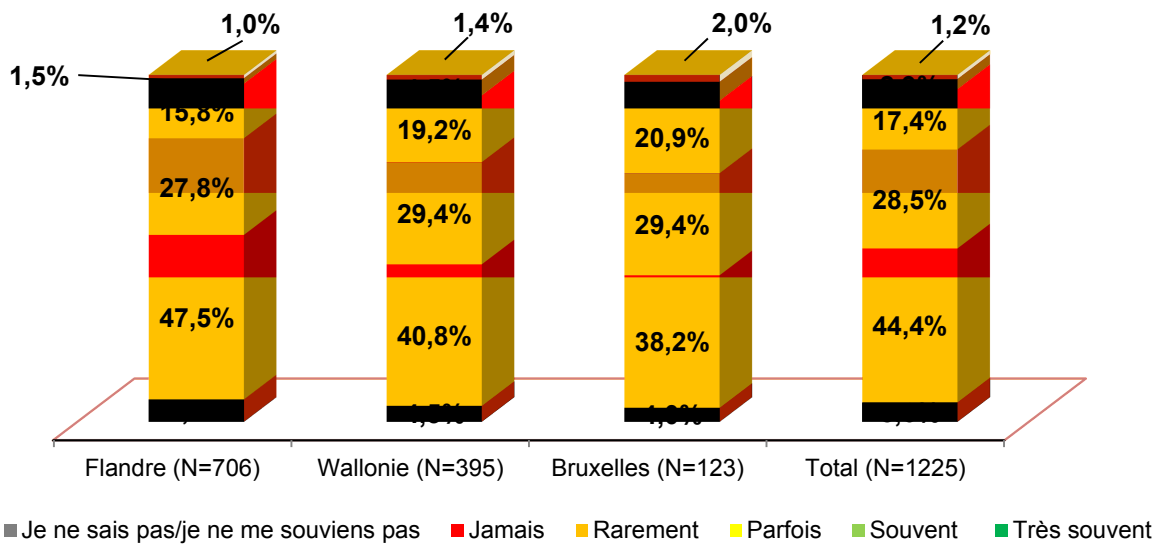
Certaines différences existent entre les hommes et les femmes. La figure 38 nous apporte un éclairage sur ces différences. Les hommes sont significativement plus nombreux à déclarer avoir souvent utilisé des sites de comparaison (3,9% contre 1,9% pour les femmes). Nous notons également une différence significative entre les hommes et les femmes qui déclarent rarement consulter des sites de comparaison (31,3% contre 25,9% des femmes).

Figure 38 : Fréquence de consultation des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications – Différence par sexe



Nous retrouvons également des différences entre les différentes régions. Les Flamands interrogés sont significativement moins nombreux à déclarer qu'ils consultent souvent des sites de comparaison.

Figure 39 : Fréquence de consultation des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications – Différence par région

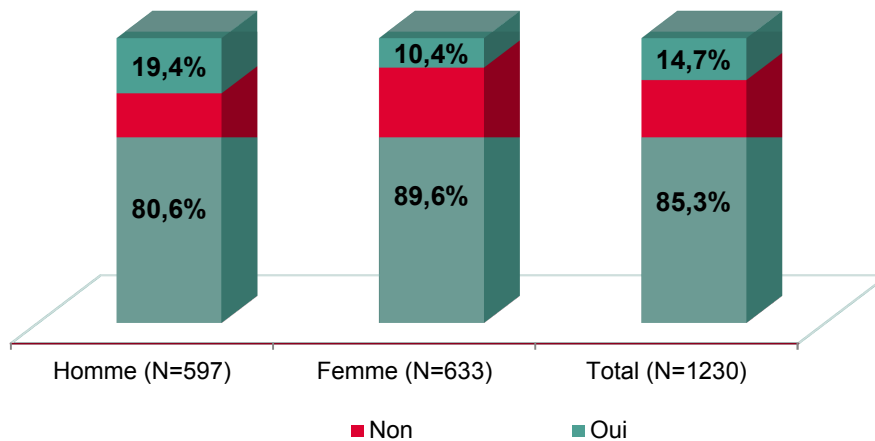


CONNAISSIEZ-VOUS L'IBPT AVANT DE RECEVOIR CE QUESTIONNAIRE ?

85,3% des personnes interrogées déclarent qu'elles ne connaissaient pas l'IBPT avant de compléter le questionnaire.

19,4% des hommes et 10,4% des femmes déclarent qu'ils/elles connaissaient l'IBPT avant de remplir ce questionnaire. Nous constatons donc une différence significative de 9% entre les deux.

Figure 40 : Connaissance de l'IBPT – Différence par sexe



AVEZ-VOUS DEJA FAIT USAGE DU COMPAREUR TARIFAIRE DE L'IBPT ?

Nous constatons que **86%** des personnes interrogées n'ont jamais utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT. **18,2%** en ont pourtant bien entendu parler.

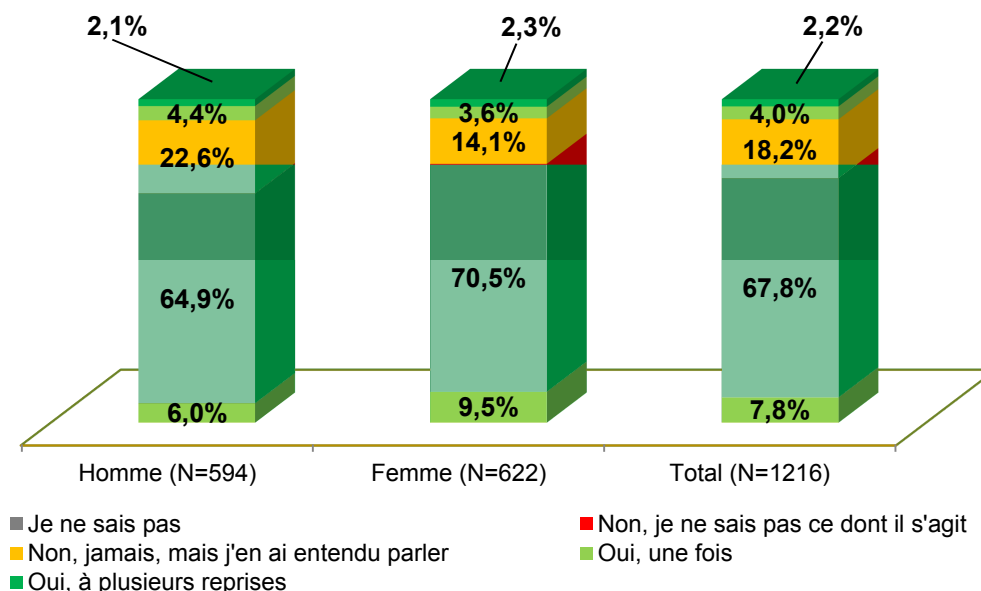
Elles ne sont que **6,2%** à déclarer avoir déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT. **2,2%** déclarent déjà avoir fait usage du comparateur tarifaire à plusieurs reprises.

Tableau 27 : Usage et connaissance du comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be

	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, une fois	32	2,7%	44	3,3%	58	5,1%	48	4,0%
Oui, à plusieurs reprises	8	,7%	14	1,1%	15	1,3%	27	2,2%
Non, jamais, mais j'en ai entendu parler	352	29,2%	484	36,0%	451	39,6%	222	18,2%
Non, je ne sais pas ce dont il s'agit	756	62,8%	741	55,2%	569	50,0%	824	67,8%
Je ne sais pas	56	4,6%	59	4,4%	45	4,0%	95	7,8%
Total	1204	100,0%	1344	100,0%	1138	100,0%	1216	100,0%

La figure 41 permet d'avoir un aperçu des réponses données par les hommes et les femmes. Nous notons que les hommes semblent être plus au courant de l'existence du comparateur tarifaire (**22,6%** contre **14,1%** pour les femmes).

Figure 41 : Usage du comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be – Différence par sexe



SI OUI, QUAND L'AVEZ-VOUS UTILISE POUR LA DERNIERE FOIS ?

Parmi les personnes ayant répondu en avoir déjà fait usage, une personne sur deux (56,3%) déclare avoir utilisé le comparateur tarifaire durant les 12 derniers mois.

Tableau 28 : Dernière utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT (si « Oui » à la question 30)

	N	%
Durant les 12 derniers mois	43	56,3%
Il y a plus d'un an	24	32,3%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	9	11,3%
Total	76	100,0%

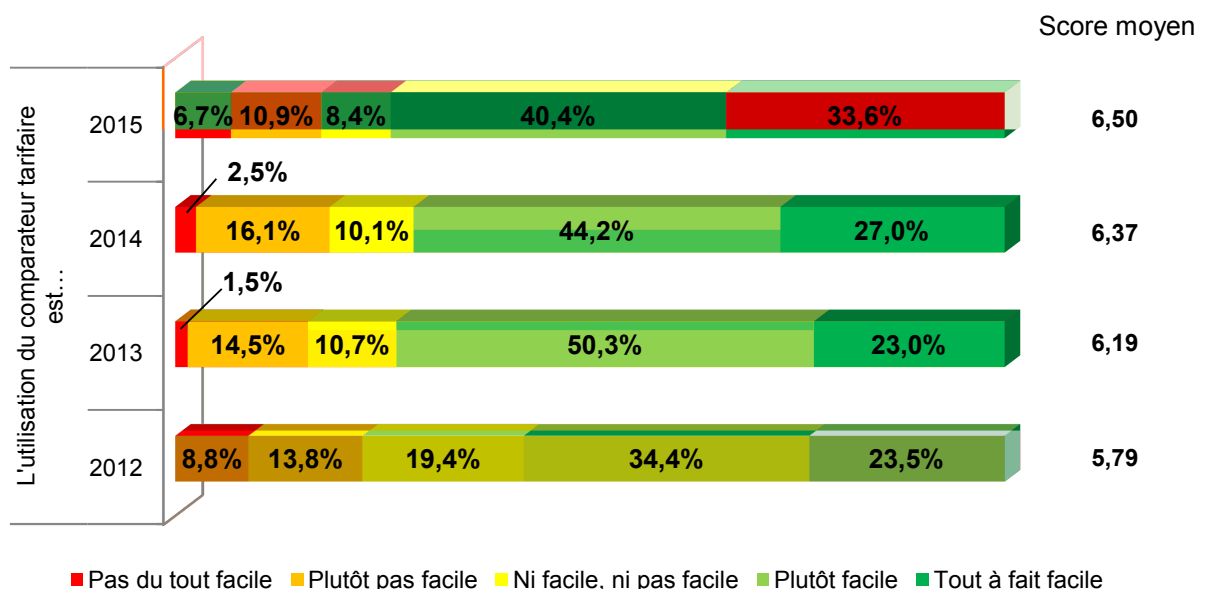
SI VOUS AVEZ DEJA UTILISE LE COMPARATEUR TARIFAIRE DE L'IBPT, DIRIEZ-VOUS... :

Les personnes interrogées ayant déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT ont dû évaluer leur expérience d'utilisation sur deux aspects : la facilité d'utilisation et la pertinence des résultats.

Nous remarquons que les utilisateurs du comparateur tarifaire semblent, de manière générale, assez positifs sur la facilité d'utilisation ainsi que sur la pertinence des résultats.

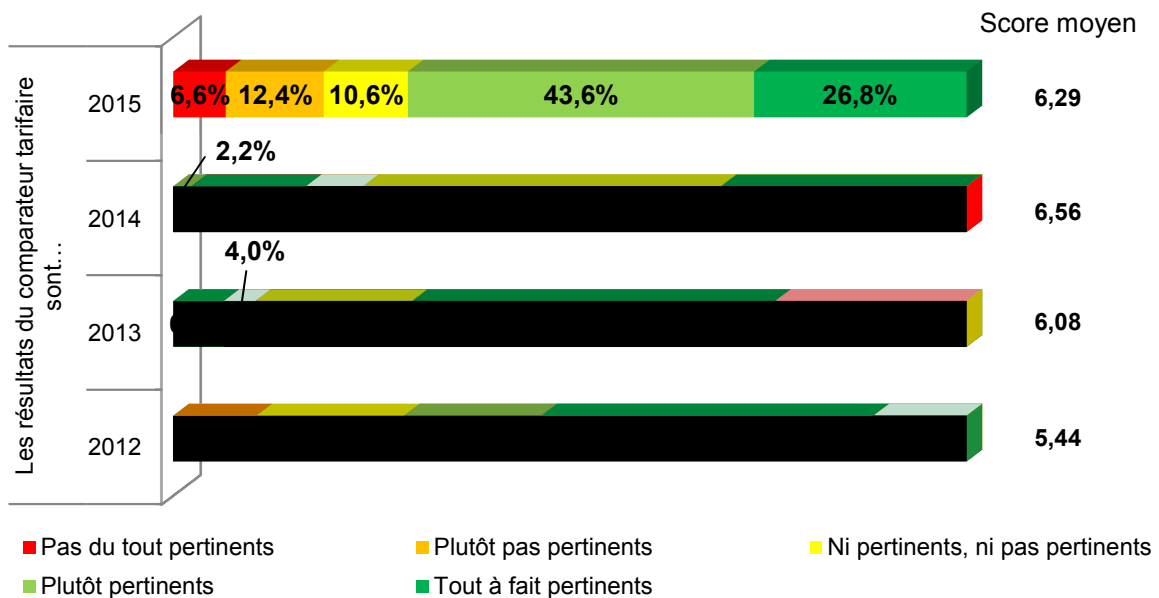
En ce qui concerne la facilité d'utilisation, nous constatons que 74% des personnes interrogées ayant déjà utilisé le comparateur tarifaire attribuent un score de 6 ou plus à la facilité d'utilisation ce qui revient à dire qu'elles trouvent l'utilisation du comparateur tarifaire plutôt facile, voire tout à fait facile. 6,7% déclarent qu'il n'est pas du tout facile à utiliser.

Figure 42 : Expérience d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be – Facilité d'utilisation



En ce qui concerne la pertinence des résultats, **61,5%** des personnes qui utilisent le comparateur tarifaire de l'IBPT trouvent que les résultats sont plutôt pertinents, voire tout à fait pertinents. 6,6% des personnes ont attribué un score de 2 ou moins ce qui revient à dire qu'elles trouvent que les résultats du comparateur tarifaire ne sont pas du tout pertinents.

Figure 43 : Expérience d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be – Pertinence des résultats



SI VOUS AVEZ DÉJÀ UTILISÉ LE COMPARATEUR TARIFAIRE DE L'IBPT, CELA VOUS A-T-IL FAIT CHANGER... :

Nous avons cherché à savoir si l'utilisation du comparateur tarifaire avait induit un changement de plan tarifaire et/ou d'opérateur. Nous constatons que **12,5%** des utilisateurs du comparateur tarifaire ont changé de plan tarifaire après l'avoir consulté. Il ne sont par contre que **6,6%** à avoir changé d'opérateur.

Figure 44 : Changements de plan tarifaire liés au comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be

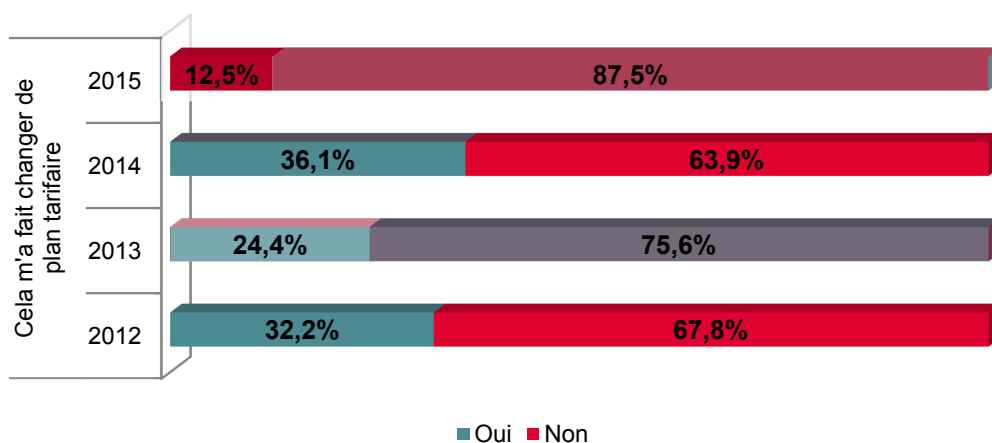
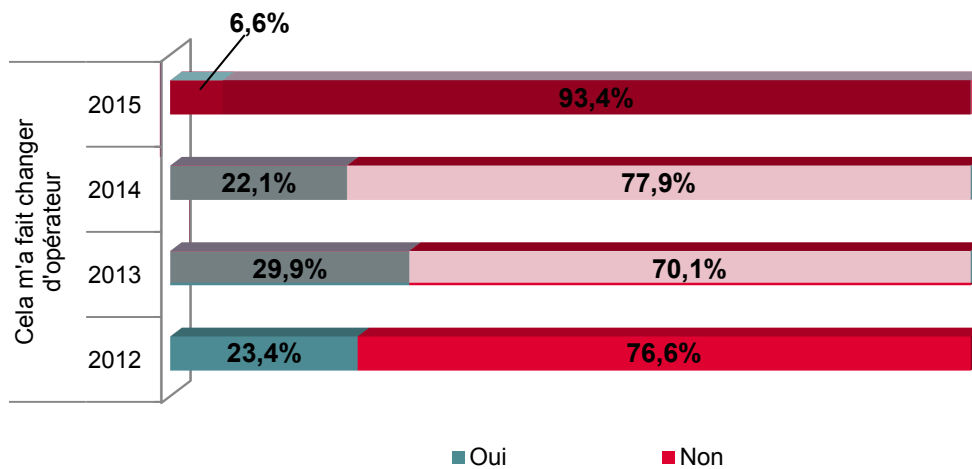


Figure 45 : Changements d'opérateur liés au comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be



CONCLUSION SUR LA COMPARAISON

Concernant l'avis des utilisateurs sur l'offre dont ils disposent :

- 39,7% des personnes pensent qu'elles ne bénéficient probablement pas de l'offre la moins chère du marché en fonction de leur profil d'utilisation
- 10,0% des utilisateurs pensent qu'ils ne bénéficient certainement pas de l'offre la moins chère en fonction de leur profil d'utilisation

Concernant la comparaison des prix demandés et des services offerts :

- Il apparaît assez difficile de comparer les prix et les services offerts par les opérateurs, les scores moyens les plus élevés concernent la téléphonie mobile (5,22 pour les services offerts et 5,24 pour les prix)

Concernant l'utilisation de sites de comparaison :

- 44,4% des personnes déclarent n'avoir jamais consulté de sites de comparaison des offres

Concernant l'IBPT :

- 85,3% des personnes déclarent ne pas connaître l'IBPT avant d'avoir reçu ce questionnaire

Concernant le comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be :

- 67,8% des personnes ne savent pas ce dont il s'agit et seulement 6,2% des personnes ont fait usage du comparateur tarifaire
- 56,3% des personnes ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT l'ont fait durant les 12 derniers mois
- 74% des personnes ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT déclarent qu'il est plutôt facile voire tout à fait facile d'utiliser le comparateur tarifaire
- 70,4% des personnes ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT déclarent que les résultats sont plutôt pertinents voire tout à fait pertinents
- 12,5% des personnes ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT déclarent avoir changé de plan tarifaire après avoir consulté les résultats donnés par le comparateur tarifaire
- 6,6% des personnes ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT déclarent avoir changé d'opérateur après avoir consulté les résultats donnés par le comparateur tarifaire

3.6 Changement d'opérateur & transparence

Dans cette partie du questionnaire, nous nous sommes intéressés au changement d'opérateur pour les différents services ainsi qu'à la transparence des informations fournies par les opérateurs.

3.6.1 Offre groupée («packs »)

AVEZ-VOUS CHANGE DE FOURNISSEUR D'OFFRE GROUPEE (« PACK ») AU COURS DE CES TROIS DERNIERES ANNEES ?

En ce qui concerne les offres groupées ou packs, il apparaît que **19,5%** des personnes interrogées ont changé d'opérateur pour ce service.

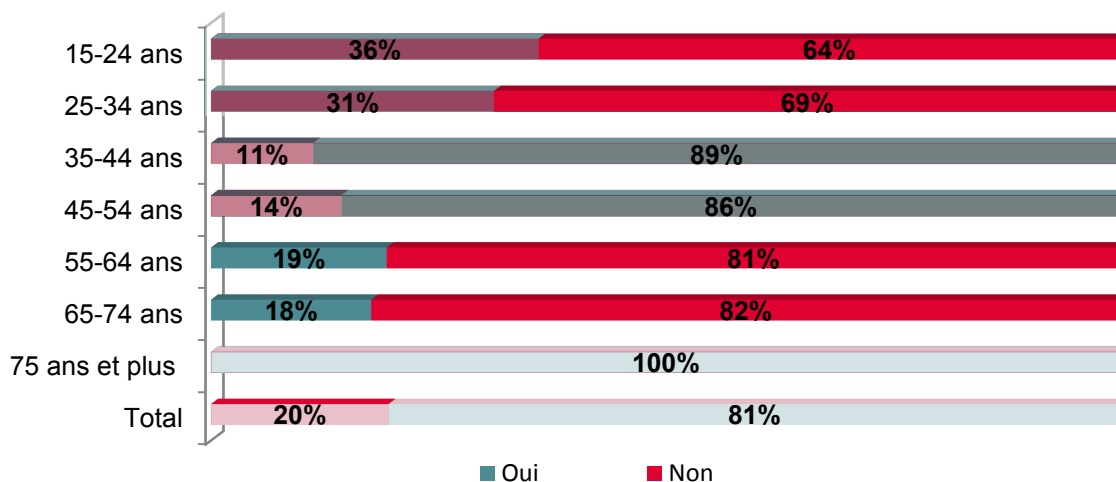
Nous remarquons que les femmes interrogées sont significativement plus nombreuses que les hommes à avoir changé d'opérateur (**22,4%** contre **16,9%** des hommes).

Tableau 29 : Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ("pack") au cours de ces trois dernières années ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui	74	16,9%	91	22,4%	165	19,5%
Non	364	83,1%	315	77,6%	679	80,5%
Total	438	100,0%	406	100,0%	844	100,0%

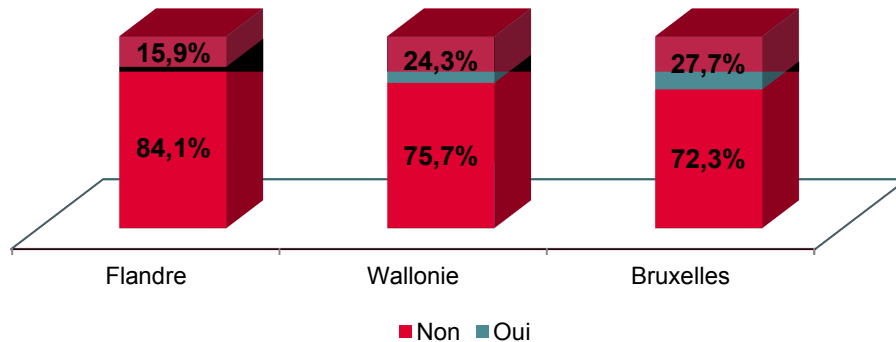
Nous avons également analysé les résultats par classe d'âge. Nous remarquons que les classes d'âge 15-24 ans et 25-34 ans sont celles qui ont déclaré le plus souvent avoir changé d'opérateur au cours des trois dernières années (15-24 ans : **36,0%** ; 25-34 ans : **31,1%**). En comparaison avec les autres classes d'âge, nous notons que les différences observées avec les classes d'âge 35-44 ans et 45-54 ans sont statistiquement significatives (15-24 ans : **36,0%** ; 25-34 ans : **31,1%** ; 35-44 ans : **11,2%** ; 45-54 ans : **14,3%**).

Figure 46 : Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ("pack") au cours de ces trois dernières années ? – Différence par classe d'âge



Nous notons également des différences significatives entre les régions. Il apparaît que les Wallons et les Bruxellois sont significativement plus nombreux à avoir changé d'opérateur d'offre groupée au cours des trois dernières années (Wallonie 24,3% ; Bruxelles : 27,7% ; Flandre : 15,9%).

Figure 47 : Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ("pack") au cours de ces trois dernières années ? – Différence par région

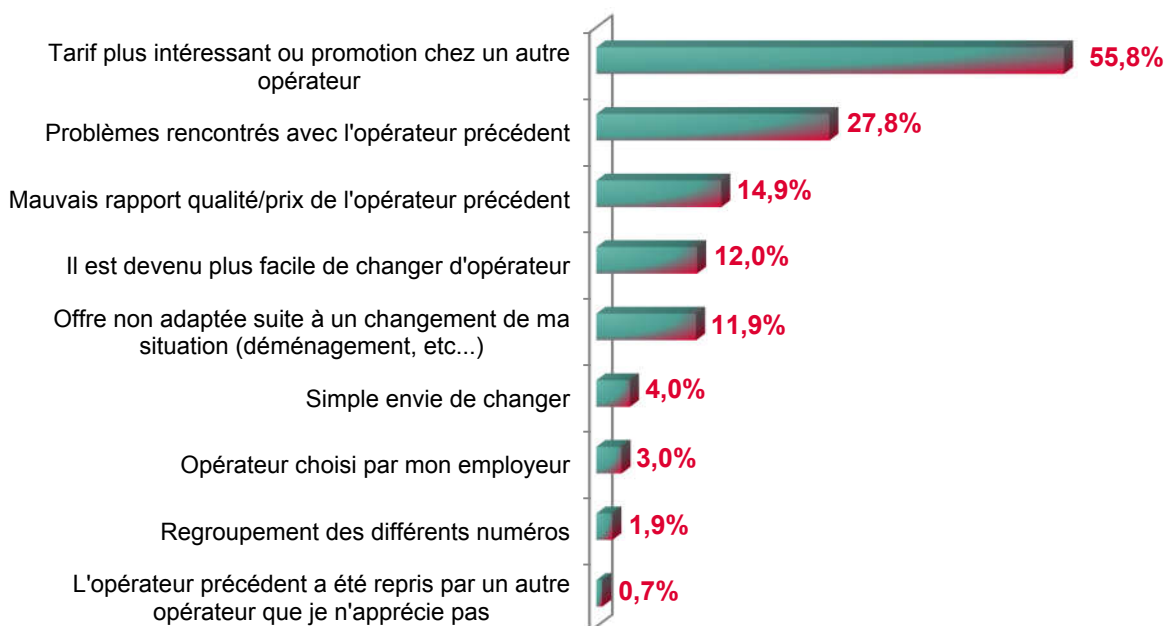


SI OUI, QUELLE(S) ETAIENT LA (LES) RAISON(S) DE CE CHANGEMENT ?

Parmi les personnes interrogées qui ont changé d'opérateur au cours des trois dernières années, nous avons cherché à savoir quelles étaient les raisons de ce changement. Deux des propositions ressortent plus à savoir « Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur » (55,8%), et « Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent » (27,8%). La troisième raison principale de changement est le « Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent » (14,9%).

Nous notons que 12,0% des personnes interrogées indiquent qu'elles ont changé d'opérateur car « Il est devenu plus facile de changer d'opérateur ».

Figure 48 : les raisons de ce changement de fournisseur d'offre groupée (N=165) – plusieurs réponses possibles



SI VOUS AVEZ CHANGE DE FOURNISSEUR D'OFFRE GROUPEE, LE CHANGEMENT S'EST-IL FAIT FACILEMENT ?

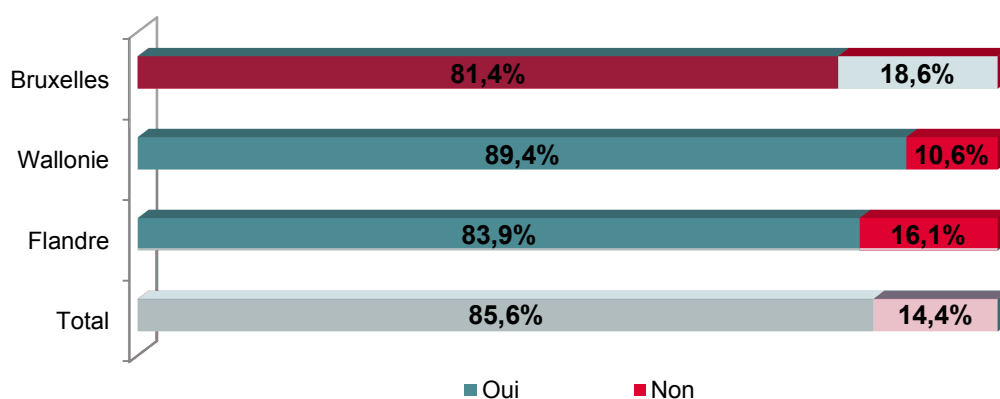
Au-delà des raisons qui influencent le changement, nous avons cherché à savoir si le changement effectué s'était déroulé facilement ou difficilement. Il semble que pour 85,6% des personnes interrogées le changement s'est déroulé facilement.

Nous avons repris au tableau 30, les résultats par sexe. Nous remarquons que les hommes sont significativement plus nombreux que les femmes à avoir eu un changement qui s'est déroulé facilement (93,9% contre 78,8% pour les femmes).

Tableau 30 : Le changement de fournisseur d'offre groupée s'est-il fait facilement ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui	68	93,9%	71	78,8%	139	85,6%
Non	4	6,1%	19	21,2%	23	14,4%
Total	72	100,0%	90	100,0%	163	100,0%

Figure 49 : Le changement de fournisseur d'offre groupée s'est-il fait facilement ? – Différence par région



SI LE CHANGEMENT A ETE DIFFICILE, QUELLE(S) EN ETAI(EN)T LA (LES) RAISON(S) ?

Les personnes interrogées pour lesquelles le changement ne s'est pas déroulé facilement ont mis en avant deux raisons principales. 48,5% d'entre elles pointent l'« Information incomplète sur les possibilités techniques du changement » comme première raison. La deuxième raison pointée par les personnes interrogées pour qui le changement ne s'est pas déroulé facilement est le « retard dans la fourniture du service » (45,2%).

Tableau 31 : Raisons pour lesquelles le changement de fournisseur d'offre groupée a été difficile (plusieurs réponses possibles) (N=23)

	N	%
Information incomplète sur les possibilités techniques du changement	11	48,5%
Retard dans la fourniture du service	11	45,2%
Double facturation	7	29,8%
Coûts supérieurs aux coûts annoncés	6	25,7%
Technicien qui ne respecte pas la date fixée	2	10,0%
Coupure trop rapide du service précédent	2	8,3%

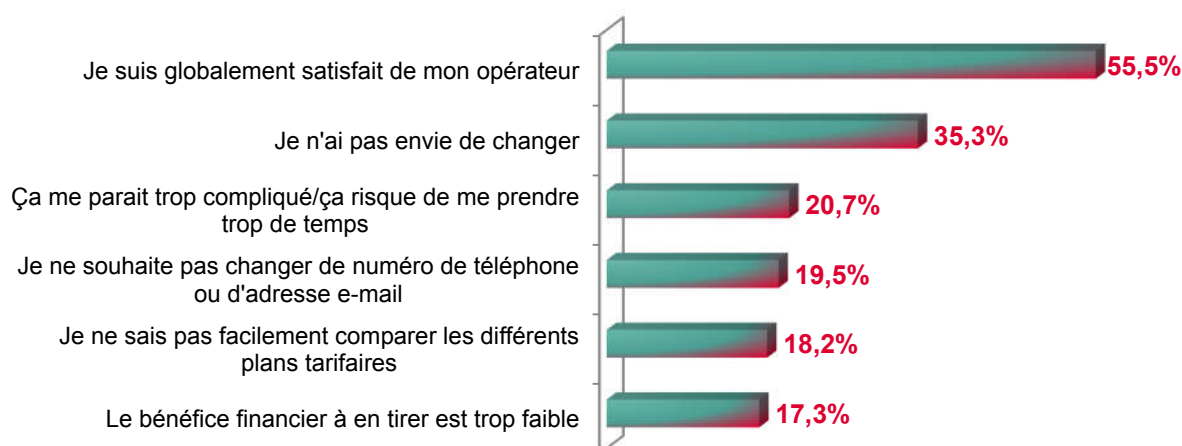
SI, AU COURS DES 3 DERNIERES ANNEES, VOUS N'AVEZ PAS CHANGE DE FOURNISSEUR, QUELLE(S) EN ETAI(EN)T LA (LES) RAISON(S) ?

Les personnes interrogées qui n'ont pas changé d'opérateur au cours de ces trois dernières années ont également dû donner les raisons pour lesquelles elles n'avaient pas changé d'opérateur.

La figure 50 nous montre quelles ont été les raisons le plus souvent choisies par les personnes interrogées. Nous remarquons que la première raison est le fait que les personnes sont globalement satisfaites de leur opérateur (**55,5%**). Nous notons que le fait de ne pas avoir envie de changer a été une raison de ne pas changer pour une personne sur trois (**35,3%**). **20,7%** des personnes interrogées déclarent ne pas avoir changé de fournisseur car cela leur paraissait trop compliqué ou bien parce que cela allait leur prendre trop de temps. Nous notons également que **19,5%** des personnes interrogées déclarent ne pas avoir changé de fournisseur car elles ne souhaitent pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse.

Dans la partie précédente, nous avons vu que les personnes interrogées évaluaient plutôt négativement la facilité de comparer les services offerts et les prix demandés par les différents opérateurs d'offres groupées. Il apparaît que pour **18,2 %** des personnes interrogées et qui n'ont pas changé de fournisseur, le fait de ne pas savoir comparer facilement les différents plans tarifaire est une raison qui les a poussées à ne pas changer.

Enfin, nous notons que **17,3%** des personnes interrogées pensent que le bénéfice financier à en tirer est trop faible.

Figure 50 : Les principales raisons de ne pas changer de fournisseur d'offre groupée (N=679) – plusieurs réponses possibles

Dans le tableau 32, nous avons repris toutes les réponses par sexe. Nous ne constatons qu'une seule différence significative entre hommes et femmes. Les femmes déclarent être plus nombreuses à ne pas savoir facilement comparer les différents plans tarifaires (22,1% contre 14,9% pour les hommes).

Tableau 32 : Raisons de ne pas changer de fournisseur d'offre groupée (N=679) – Différence par sexe

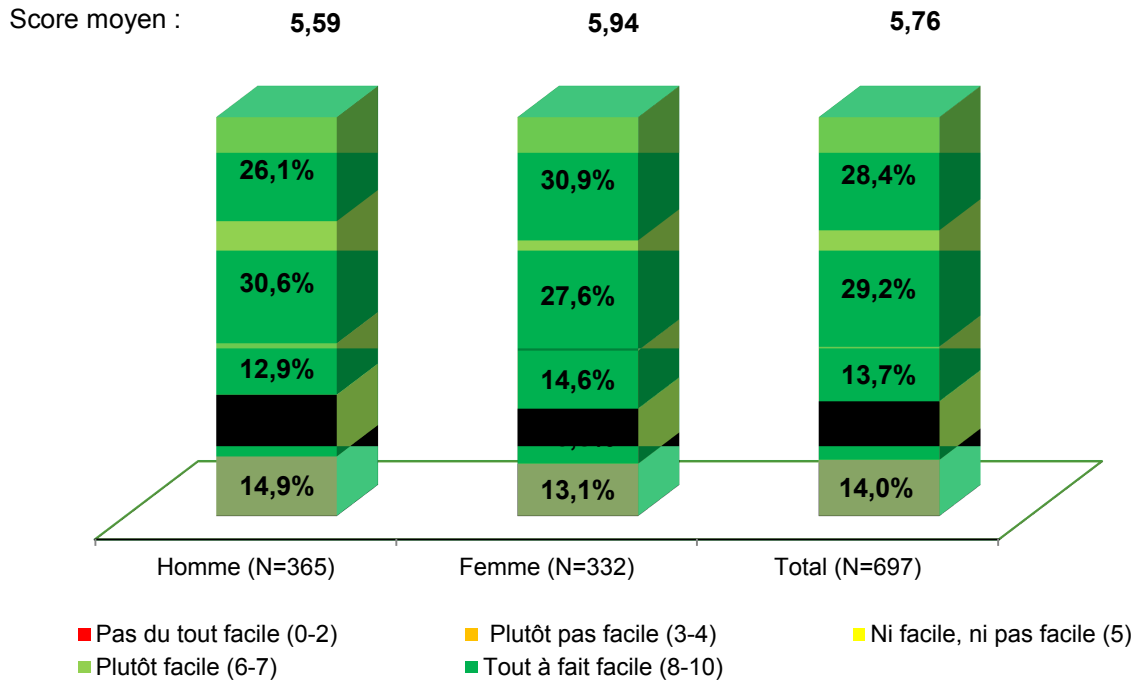
	Homme (N =364)		Femme (N=315)		Total (N=679)	
	N	%	N	%	N	%
Je suis globalement satisfait de mon opérateur	200	54,8%	177	56,3%	377	55,5%
Je n'ai pas envie de changer	136	37,5%	103	32,8%	240	35,3%
Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps	78	21,5%	62	19,7%	140	20,7%
Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail	75	20,5%	58	18,4%	133	19,5%
Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires	54	14,9%	70	22,1%	124	18,2%
Le bénéfice financier à en tirer est trop faible	65	17,7%	53	16,7%	117	17,3%
Je suis lié à une offre groupée (pack)	30	8,3%	28	8,8%	58	8,5%
Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix	29	7,9%	25	7,8%	53	7,9%
Mon opérateur est celui choisi par la plupart de mes proches (ma famille/mes amis)	24	6,6%	19	6,2%	43	6,4%
Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région	22	6,1%	13	4,1%	35	5,2%
Je ne fais pas confiance aux autres opérateurs du marché	15	4,2%	15	4,8%	30	4,4%
Mon opérateur est choisi par mon employeur	19	5,1%	9	2,9%	28	4,1%
Cela me coûterait trop cher de payer des indemnités de départ/ à cause des frais liés au changement	10	2,6%	16	5,1%	26	3,8%
Je ne connais pas les autres opérateurs du marché	12	3,2%	13	4,1%	24	3,6%
Je ne savais pas qu'il était possible de changer d'opérateur	4	1,0%	0	0,0%	4	0,5%
Autre	9	2,5%	13	3,9%	22	3,2%

SUR UNE ECHELLE DE 0 A 10, DANS QUELLE MESURE DIRIEZ-VOUS QU'IL EST FACILE DE CHANGER DE FOURNISSEUR D'OFFRE GROUPEE (« PACK ») ?

Il était par la suite demandé à toutes les personnes disposant d'une offre groupée d'évaluer la facilité de changer de fournisseur d'offre groupée en attribuant un score compris entre 0 et 10, 0 correspondant à « Pas du tout facile » et 10 à « Tout à fait facile ». Nous remarquons que **57,6%** des répondants ont attribué un score de 5 ou plus. La majorité des personnes interrogées considèrent qu'il est plutôt facile voire tout à fait facile de changer de fournisseur d'offre groupée.

La figure 51 nous montre également les résultats par sexe. Nous ne constatons pas de différence significative entre les hommes et les femmes.

Figure 51 : Dans quelle mesure est-il facile de changer de fournisseur d'offre groupée? – Distribution des scores par sexe



Le tableau 33 reprend tous les scores moyens observés par sexe et par classe d'âge.

Tableau 33 : Dans quelle mesure est-il facile de changer de fournisseur d'offre groupée? – Scores moyens

	N	Score Moyen
Total	697	5,76
Homme	365	5,59
Femme	332	5,94
15-24 ans	96	6,01
25-34 ans	132	6,05
35-44 ans	120	6,20
45-54 ans	142	5,56
55-64 ans	105	5,62
65-74 ans	66	5,16
75 ans et plus	36	4,88

3.6.2 Téléphonie fixe

AVEZ-VOUS CHANGE D'OPERATEUR DE TELEPHONIE FIXE AU COURS DE CES TROIS DERNIERES ANNEES ?

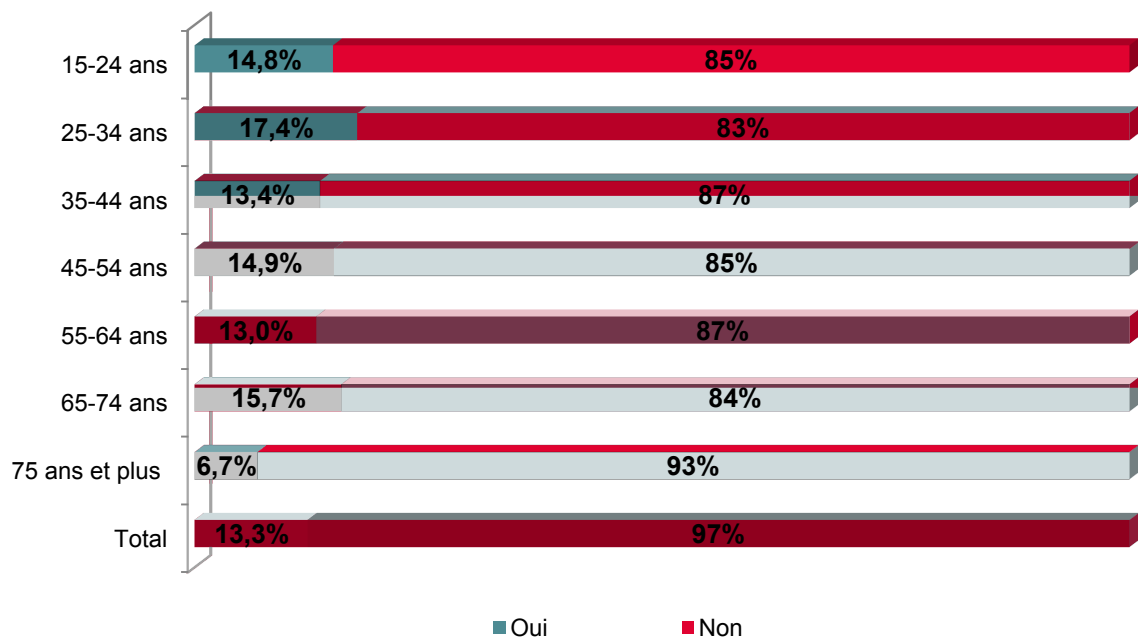
Nous remarquons que seulement 13,3% des personnes interrogées utilisant la téléphonie fixe ont changé d'opérateur au cours des trois dernières années. Nous notons qu'il n'y a pas de différences significatives entre les hommes et les femmes.

Tableau 34 : Avez-vous changé d'opérateur fixe au cours de ces trois dernières années ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui	49	12,6%	64	13,9%	113	13,3%
Non	341	87,4%	395	86,1%	735	86,7%
Total	390	100,0%	458	100,0%	848	100,0%

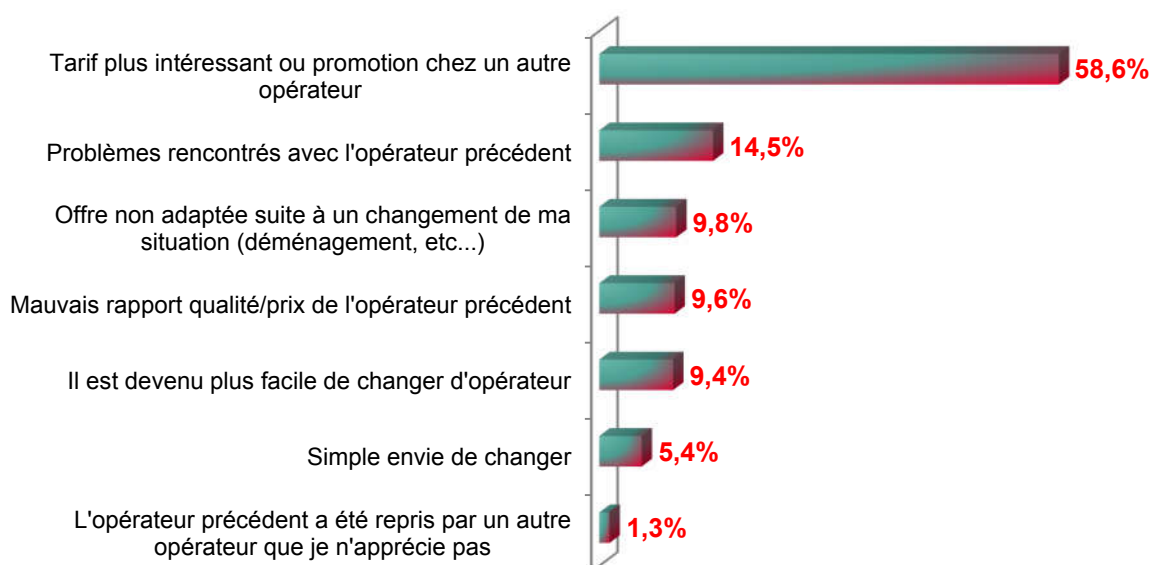
La figure 52 nous montre les résultats par classe d'âge. Nous constatons que les résultats par classe d'âge apparaissent similaires. Nous remarquons toutefois que les personnes âgées de 75 et plus sont que 6,7% à avoir changé d'opérateur de téléphonie fixe au cours des trois dernières années.

Figure 52 : Avez-vous changé d'opérateur fixe au cours de ces trois dernières années ? Différence par classe d'âge



SI OUI, QUELLE(S) ETAI(EN)T LA (LES) RAISON(S) DE CE CHANGEMENT ?

La majorité des personnes interrogées utilisant la téléphonie fixe déclarent que la raison de leur changement d'opérateur est un « Tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur ». **14,5%** des personnes interrogées ont indiqué avoir rencontré des problèmes avec l'opérateur précédent comme raison du changement d'opérateur.

Figure 53 : Les raisons de ce changement d'opérateur fixe (N=113) – plusieurs réponses possibles

SI VOUS AVEZ CHANGE D'OPERATEUR FIXE, LE CHANGEMENT S'EST-IL FAIT FACILEMENT ?

85,9% des personnes interrogées indiquent que le changement d'opérateur fixe s'est déroulé facilement. Nous remarquons au tableau 35 que les hommes et les femmes ne semblent pas avoir la même expérience du changement d'opérateur. Nous notons que **20,0%** des femmes ont indiqué que le changement a été difficile alors qu'ils ne sont que **6,6%** d'hommes à avoir fait le même constat.

Tableau 35 : Le changement d'opérateur fixe s'est-il fait facilement ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui	45	93,4%	48	80,0%	93	85,9%
Non	3	6,6%	12	20,0%	15	14,1%
Total	48	100,0%	60	100,0%	108	100,0%

SI LE CHANGEMENT A ETE DIFFICILE, QUELLE(S) EN ETAI(EN)T LA (LES) RAISON(S) ?

La raison principale d'un changement difficile d'opérateur de téléphonie fixe est la double facturation. Les personnes interrogées ont également mis en avant un retard dans la fourniture du service et le fait que les informations sur les possibilités techniques du changement sont incomplètes.

SI, AU COURS DES TROIS DERNIERES ANNEES, VOUS N'AVEZ PAS CHANGE D'OPERATEUR FIXE, QUELLES EN SONT LES RAISONS ?

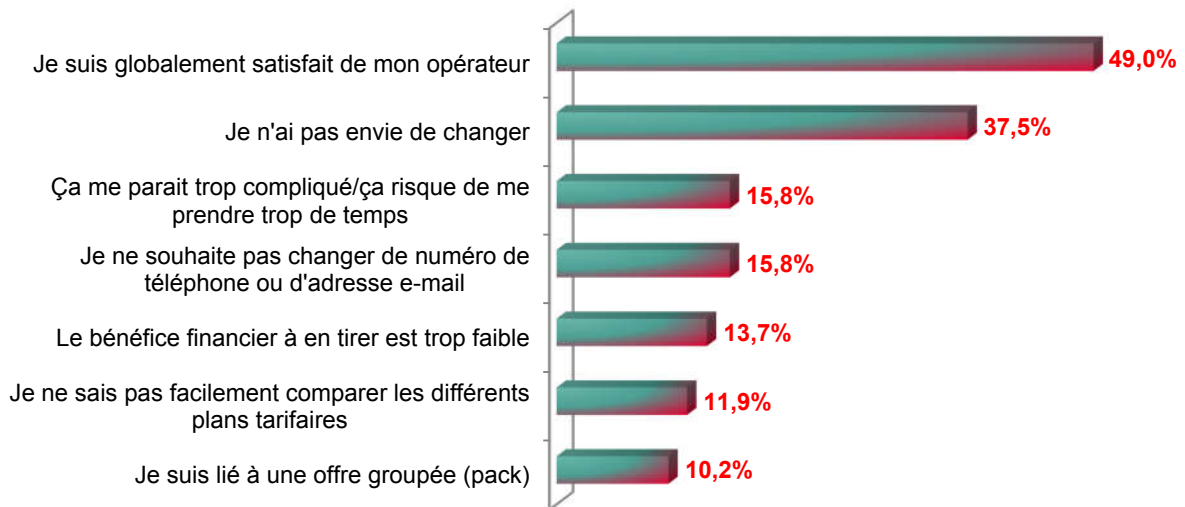
La raison principale pour laquelle les personnes interrogées n'ont pas changé d'opérateur fixe est le fait qu'elles se sentent globalement satisfaites de leur opérateur (**49,0%**). **37,5%** des personnes interrogées déclarent qu'elles n'ont pas envie de changer. **15,8%** des personnes interrogées n'ont pas changé d'opérateur de téléphonie fixe car cela leur paraissait trop compliqué/cela risquait de leur prendre trop de temps.

Nous notons également que **15,8%** des personnes interrogées déclarent ne pas avoir changé d'opérateur car elles ne souhaitent pas changer de numéro de téléphone.

Tableau 36 : Raisons de ne pas changer/de ne pas avoir changé de fournisseur fixe (N=735) – Différence par sexe

	Homme (N=341)		Femme (N=395)		Total (N=735)	
	N	%	N	%	N	%
Je suis globalement satisfait de mon opérateur	181	53,0%	180	45,6%	361	49,0%
Je n'ai pas envie de changer	121	35,4%	155	39,2%	275	37,5%
Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps	59	17,3%	57	14,4%	116	15,8%
Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone	57	16,7%	59	15,0%	116	15,8%
Le bénéfice financier à en tirer est trop faible	55	16,1%	45	11,5%	100	13,7%
Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires	35	10,2%	52	13,3%	87	11,9%
Je suis lié à une offre groupée (pack)	31	9,1%	44	11,3%	75	10,2%
Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix	33	9,8%	27	6,8%	60	8,2%
Mon opérateur est celui choisi par la plupart de mes proches (ma famille/mes amis)	13	3,8%	25	6,5%	38	5,2%
Cela me coûterait trop cher de payer des indemnités de départ/ à cause des frais liés au changement	11	3,2%	17	4,2%	28	3,8%
Je ne fais pas confiance aux autres opérateurs du marché	11	3,3%	16	3,9%	27	3,6%
Je ne connais pas les autres opérateurs du marché	10	2,9%	14	3,6%	24	3,3%
Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région	9	2,7%	8	2,1%	18	2,4%
Mon opérateur est choisi par mon employeur	7	1,9%	6	1,6%	13	1,7%
Je ne savais pas qu'il était possible de changer d'opérateur	1	0,4%	4	1,0%	6	0,8%

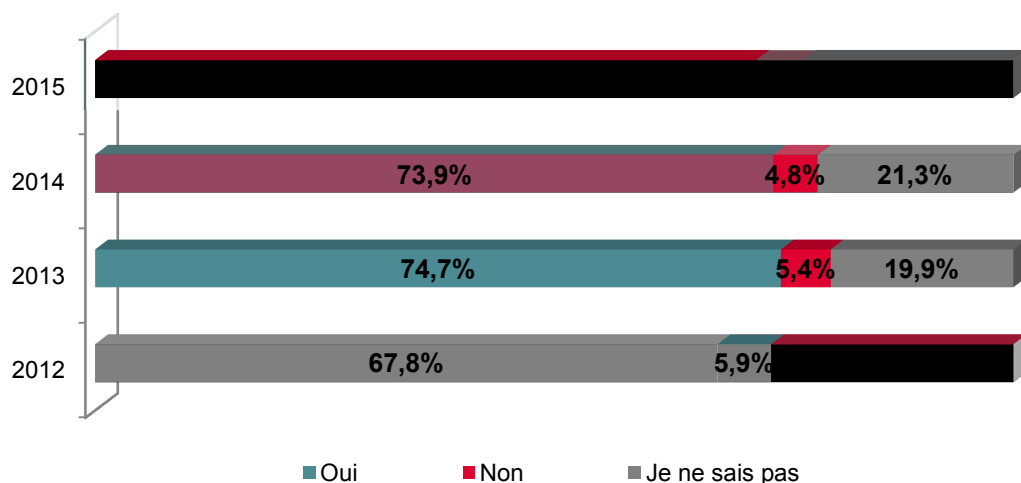
Figure 54 : les raisons de ne pas changer d'opérateur fixe (N=735) – plusieurs réponses possibles



PENSEZ-VOUS (PENSIEZ-VOUS) QUE VOUS POUVEZ (POUVIEZ) CONSERVER VOTRE NUMERO DE TELEPHONE FIXE LORSQUE VOUS CHANGEZ (AVEZ CHANGE) D'OPERATEUR ?

72,0% des personnes interrogées déclarent qu'elles sont au courant qu'elles peuvent conserver leur numéro de téléphone lorsqu'elles changent d'opérateur. Nous notons donc que deux personnes sur trois sont au courant des règles en matière de portabilité des numéros

Figure 55 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro lorsque vous changez d'opérateur fixe ? – Différence par année



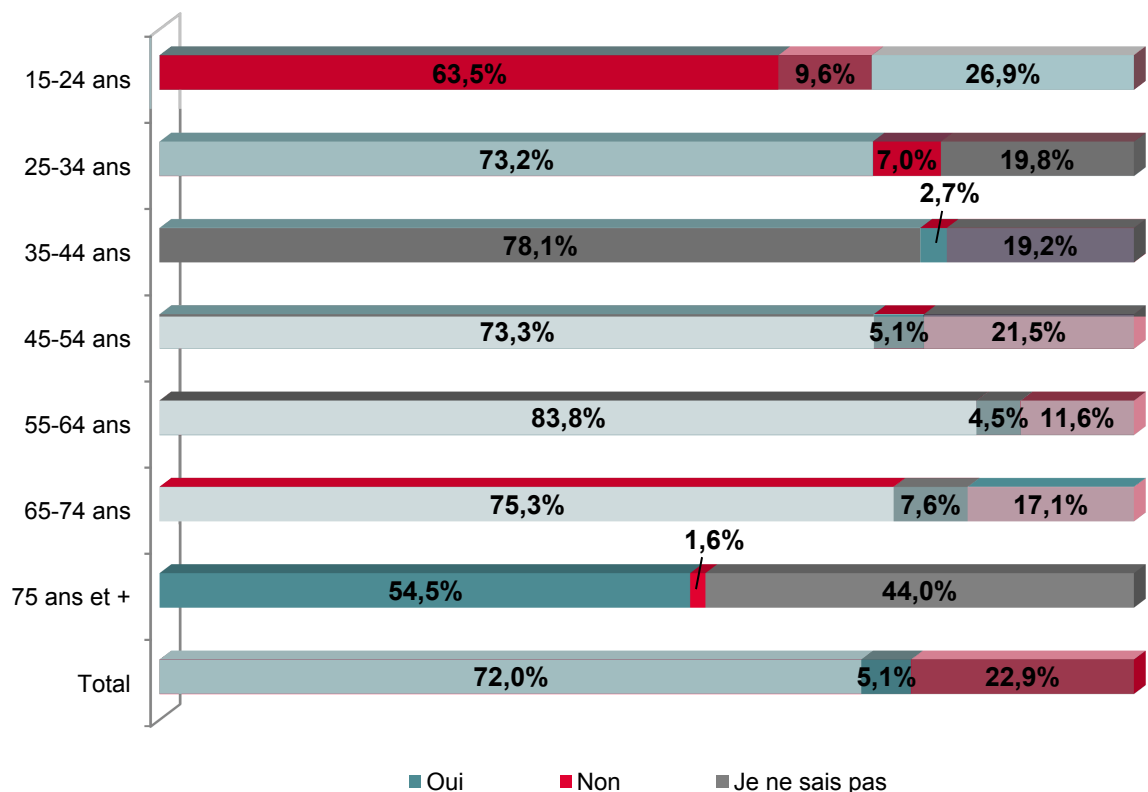
Il apparaît également, dans le tableau 37, que les femmes semblent significativement moins au courant que les hommes en ce qui concerne le fait de pouvoir conserver son numéro lorsqu'on change d'opérateur (68,4% contre 76,2% des hommes).

Tableau 37 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro lorsque vous changez d’opérateur fixe ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui	285	76,2%	293	68,4%	578	72,0%
Non	20	5,3%	21	4,9%	41	5,1%
Ne sais pas	69	18,5%	115	26,7%	184	22,9%
Total	374	100,0%	429	100,0%	803	100,0%

La figure 56 reprend les résultats par classe d’âge. Nous remarquons que les personnes âgées de 75 ans et plus ne sont qu’une sur deux à savoir qu’elles peuvent conserver leur numéro lorsqu’elles changent d’opérateur fixe. En comparaison avec les classes d’âge 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans et 65-74 ans, nous notons une différence significative (54,5% contre 35-44 ans : 78,1% ; 45-54 ans : 73,3% ; 55-64 ans : 83,8% ; 65-74 ans : 75,3%). Cela n’est pas le cas avec les classes d’âge plus jeunes (15-24 ans et 25-34 ans) mais nous remarquons tout de même une différence importante (75 et plus : 54,5% contre 15-24 ans : 63,5% et 25-34 ans : 73,2%).

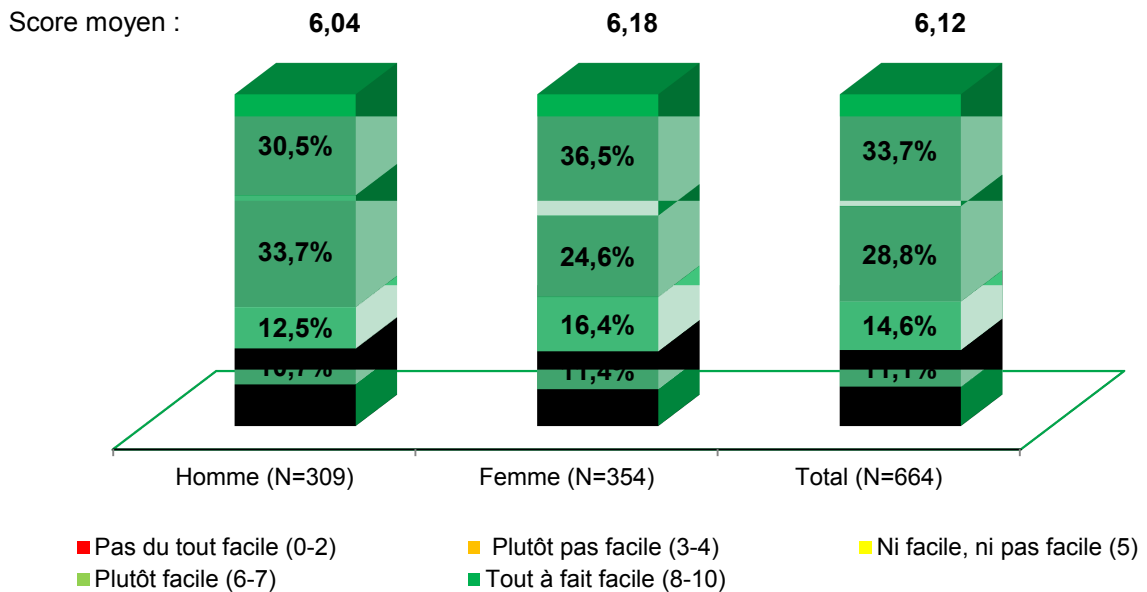
Figure 56 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro lorsque vous changez d’opérateur fixe ? – Différence par classe d’âge



SUR UNE ECHELLE DE 0 A 10, DANS QUELLE MESURE DIRIEZ-VOUS QU'IL EST FACILE DE CHANGER D'OPERATEUR DE TELEPHONIE FIXE ?

Presque deux personnes interrogées sur trois considèrent qu'il est plutôt facile voire tout à fait facile de changer d'opérateur de téléphonie fixe. Nous notons que les femmes interrogées sont plus nombreuses que les hommes à considérer que le changement d'opérateur fixe est tout à fait facile (36,5% contre 30,5% pour les hommes).

Figure 57 : Dans quelle mesure est-il facile de changer d'opérateur de téléphonie fixe ? – Distribution des réponses par sexe



Le tableau 38 reprend les résultats par classe d'âge. Nous ne constatons pas de différence significative. Il convient toutefois de noter que les personnes âgées de 65 et plus considèrent qu'il est moins facile de changer d'opérateur que les classes d'âge les plus jeunes (score moyen : 65-74 ans : **5,85** ; 75 et plus : **5,38** contre 15-24 ans : **6,39** ; 25-34 ans : **6,60**)

Tableau 38 : Dans quelle mesure est-il facile de changer d'opérateur de téléphonie fixe ? – Différence par classe d'âge

	N	Score Moyen
Total	664	6,12
Homme	309	6,04
Femme	354	6,18
15-24 ans	72	6,39
25-34 ans	78	6,60
35-44 ans	100	6,23
45-54 ans	144	6,16
55-64 ans	119	6,13
65-74 ans	75	5,85
75 ans et plus	76	5,38

3.6.3 Téléphonie mobile

AVEZ-VOUS CHANGE D'OPERATEUR MOBILE AU COURS DE CES TROIS DERNIERES ANNEES ?

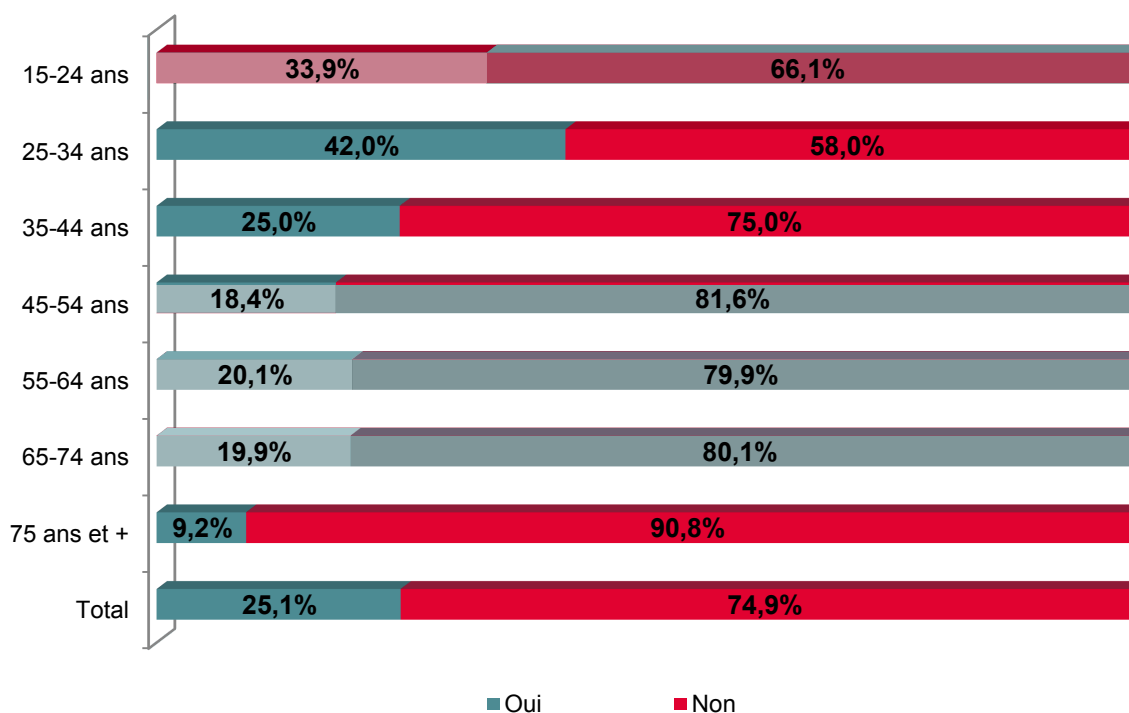
Environ une personne sur quatre a changé d'opérateur mobile au cours de ces trois dernières années. Comparativement à 2014, nous notons une baisse significative (**29,8%** en 2014). En ce qui concerne les résultats par sexe repris au tableau 39, nous ne constatons pas de différences significatives .

Tableau 39 : Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces trois dernières années ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui	125	24,1%	139	26,1%	263	25,1%
Non	394	75,9%	393	73,9%	786	74,9%
Total	519	100,0%	531	100,0%	1050	100,0%

La figure 58 reprend les résultats par classe d'âge. Nous remarquons que les classes d'âge les plus jeunes 15-24 ans et 25-34 ans sont celles au sein desquelles il y a eu le plus de changements au cours des trois dernières années. Parmi les personnes âgées de 25-34 ans, **42,0%** déclarent avoir changé d'opérateur mobile au cours des trois dernières années. Elles sont significativement plus nombreuses que les personnes plus âgées.

Figure 58 : Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces trois dernières années ? – Différence par classe d'âge

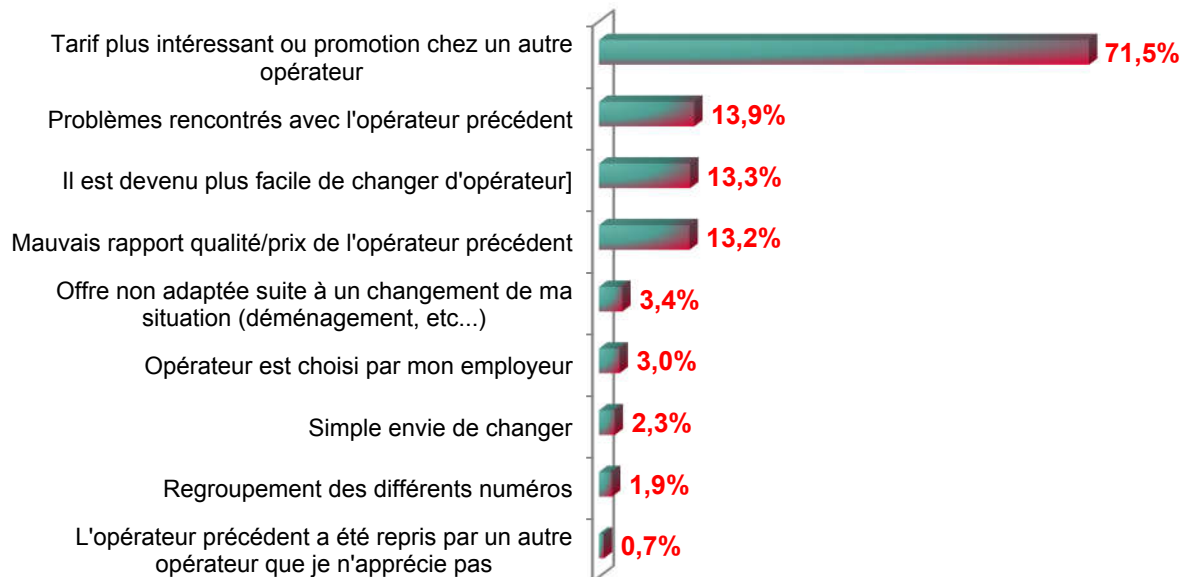


SI OUI QUELLE(S) ETAI(EN)T LA (LES) RAISON(S) DE CE CHANGEMENT ?

La raison principale du changement d'opérateur mobile est, pour **71,5%** des personnes interrogées, le fait qu'elles trouvent un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur.

Elles évoquent également trois autres raisons : les problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent (**13,9%**), il est devenu plus facile de changer d'opérateur (**13,3%**) et le mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent (**13,2%**).

Figure 59 : les raisons de ce changement d'opérateur mobile (N=263) – plusieurs réponses possibles

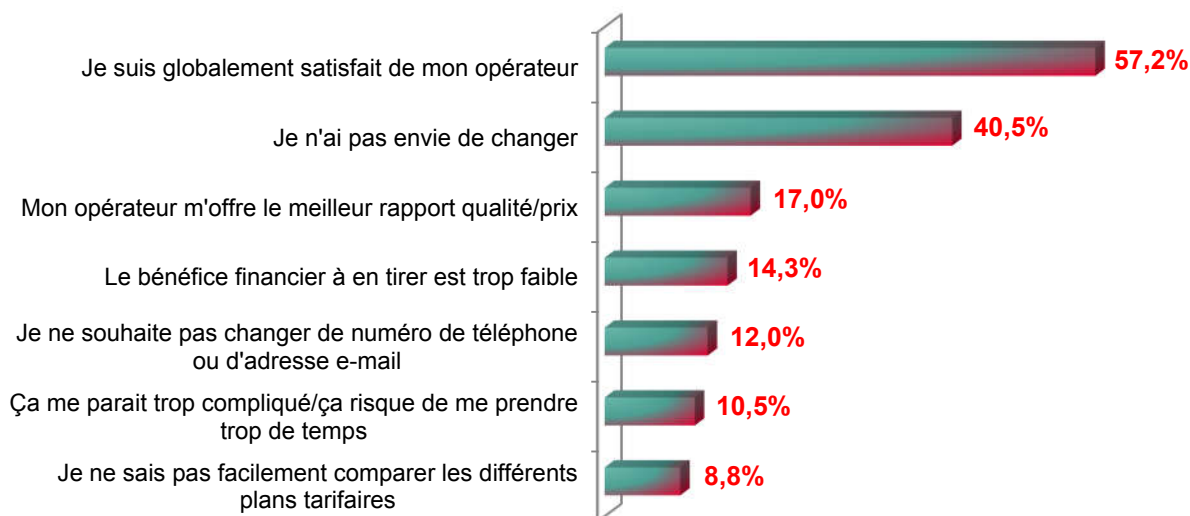


SI, AU COURS DES TROIS DERNIERES ANNEES, VOUS N'AVEZ PAS CHANGE D'OPERATEUR MOBILE, QUELLE(S) ETAI(EN)T LA (LES) RAISON(S) ?

Les deux raisons principales qui ont conduit les personnes interrogées à ne pas changer d'opérateur sont le fait qu'elles étaient globalement satisfaites de leur opérateur (**57,2%**) et qu'elles n'avaient pas envie de changer (**40,5%**).

La troisième raison avancée par les personnes interrogées est, tout comme pour la première raison, liée à leur opérateur actuel. **17,0%** des personnes interrogées déclarent que leur opérateur leur offre le meilleur rapport qualité/prix. **14,3%** des personnes interrogées indiquent aussi que le bénéfice financier qu'elles pourraient tirer d'un changement d'opérateur mobile est trop faible.

Enfin, nous notons que **12,0%** des personnes interrogées déclarent ne pas souhaiter changer de numéro de téléphone.

Figure 60 : Raisons de ne pas changer d'opérateur mobile (N=786) – Différence par classe d'âge

PENSEZ-VOUS (PENSIEZ-VOUS) QUE VOUS POUVEZ (POUVIEZ) CONSERVER VOTRE NUMERO DE TELEPHONE MOBILE LORSQUE VOUS CHANGEZ (AVEZ CHANGE) D'OPERATEUR ?

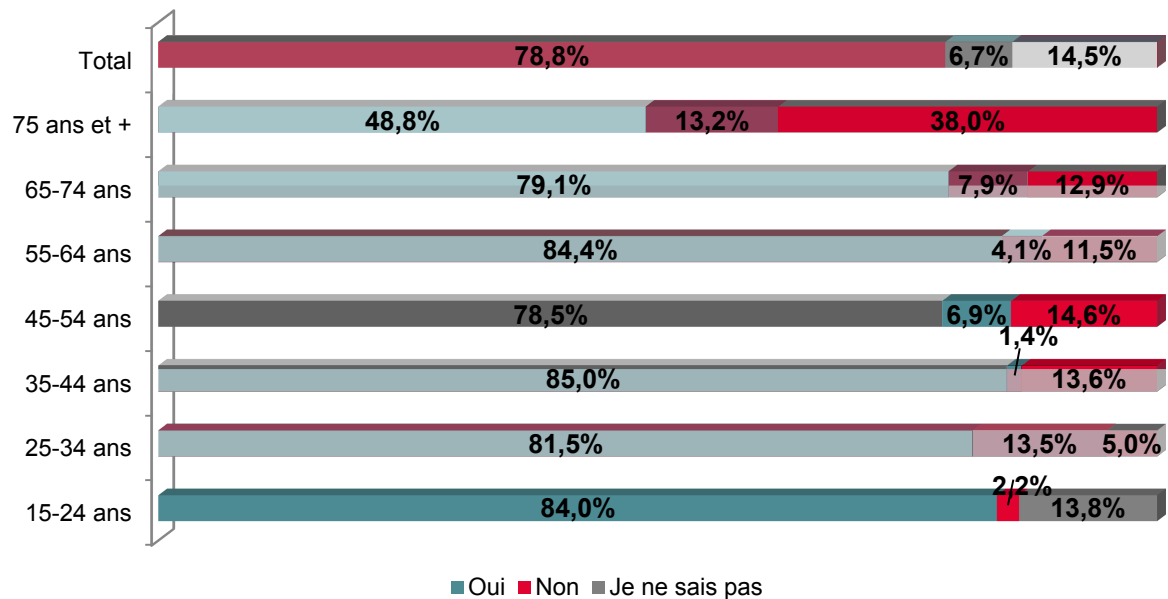
78,8% des utilisateurs de la téléphonie mobile ayant répondu à la question (N=1019) déclarent qu'ils étaient au courant qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone lorsqu'ils changent d'opérateur. Nous remarquons que ce nombre est en baisse depuis 2013 (2013 : **83,4%** ; 2014 : **82,4%**). Nous ne constatons pas de différences significatives entre hommes et femmes.

Tableau 40 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro lorsque vous changez d'opérateur mobile ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui	381	76,8%	422	80,7%	803	78,8%
Non	39	7,8%	30	5,7%	69	6,7%
Ne sais pas	76	15,4%	71	13,6%	148	14,5%
Total	496	100,0%	523	100,0%	1019	100,0%

La figure 61 nous permet d'analyser les résultats par classe d'âge. Nous remarquons une différence significativement importante entre les personnes âgées entre 15 et 74 ans et les personnes âgées de 75 et plus.

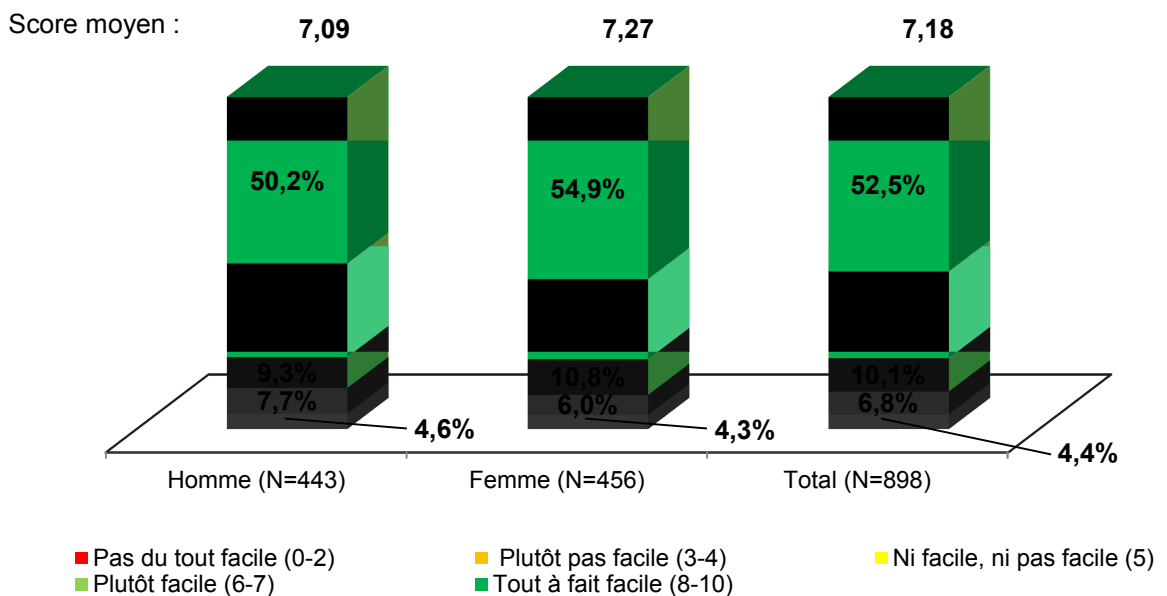
Figure 61 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro lorsque vous changez d'opérateur mobile ? – Différence par classe d'âge



SUR UNE ECHELLE DE 0 A 10, DANS QUELLE MESURE DIRIEZ-VOUS QU'IL EST FACILE DE CHANGER D'OPERATEUR MOBILE ?

Une personne interrogée sur deux considère qu'il est tout à fait facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile. Comparativement à 2014, nous constatons qu'il y a une différence significative entre les scores moyens (6,96 en 2014).

Figure 62 : Dans quelle mesure est-il facile de changer d'opérateur mobile ? – Différence par sexe



Le tableau 41 reprend les scores moyens par classe d'âge. Nous remarquons que les personnes âgées entre 65 et 74 ans sont celles qui ont attribué en moyenne les scores les plus faibles. Nous constatons que le score moyen pour cette classe d'âge est significativement inférieur à celui des classes d'âge les plus jeunes à savoir les 15-24 ans et les 25-34 ans. Les personnes âgées de 15 à 24 ans sont par ailleurs celles qui ont le score moyen le plus élevé.

Tableau 41 : Dans quelle mesure est-il facile de changer d'opérateur mobile ? – Différence par classe d'âge

	N	Score Moyen
Total	898	7,18
Homme	443	7,09
Femme	456	7,27
15-24 ans	142	7,70
25-34 ans	162	7,41
35-44 ans	154	7,11
45-54 ans	158	7,21
55-64 ans	139	7,06
65-74 ans	80	6,38
75 ans et plus	63	6,84

VOTRE OPERATEUR A-T-IL CHANGE VOTRE PLAN TARIFAIRE CES TROIS DERNIERES ANNEES. SI OUI, COMMENT AVEZ-VOUS REAGI ?

57,3% des personnes interrogées utilisant la téléphonie mobile déclarent que leur opérateur n'a pas changé leur plan tarifaire.

88,2% des personnes ayant déclaré que leur opérateur avait changé leur plan tarifaire (N=431), sont restées chez le même opérateur.

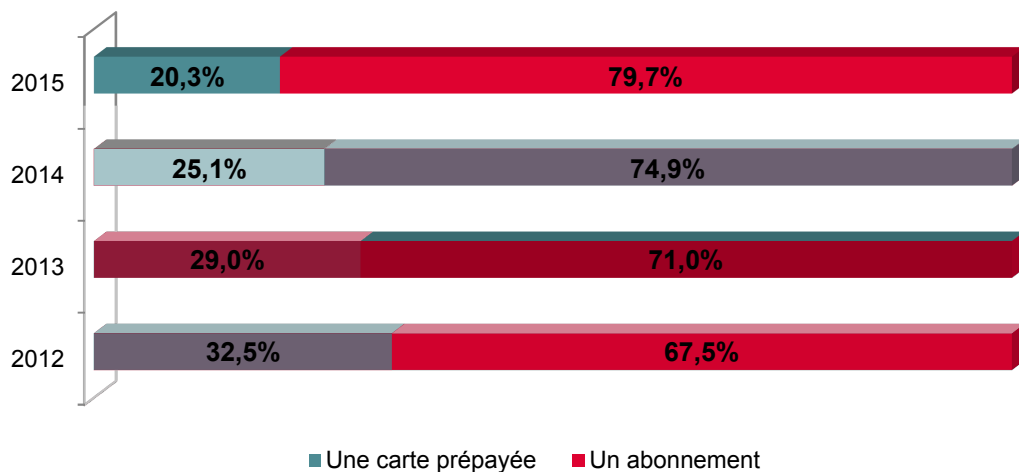
Tableau 42 : Votre opérateur mobile a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années. Si oui, comment avez-vous réagi ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui, mon plan tarifaire a changé et je suis resté chez le même opérateur	196	39,8%	184	35,6%	380	37,6%
Oui, mon plan tarifaire a changé; j'ai changé d'opérateur	24	4,8%	27	5,2%	51	5,0%
Non, mon plan tarifaire n'a pas changé	273	55,4%	306	59,2%	579	57,3%
Total	492	100,0%	517	100,0%	1009	100,0%

POUR VOTRE GSM, AVEZ-VOUS RECOURS A UNE CARTE PREPAYEE OU UN ABONNEMENT... ?

Il apparait que **79,7%** des personnes interrogées utilisant la téléphonie mobile disposent d'un abonnement plutôt que d'une carte prépayée. Nous notons que le nombre de personnes ayant recours à un abonnement est en augmentation significative depuis 2012.⁷

Figure 63 : Pour votre GSM, avez-vous recours à ... ? – Différence par année

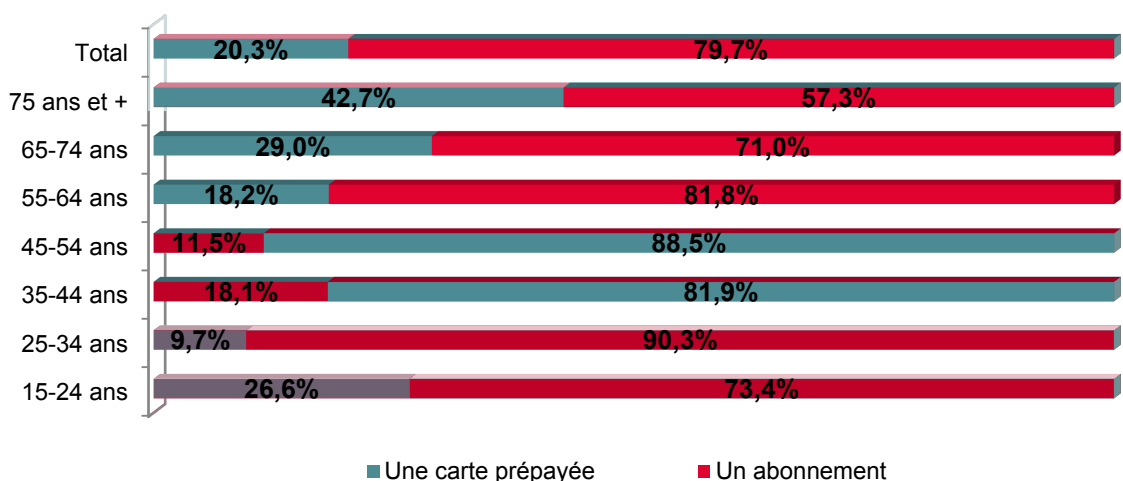


En ce qui concerne les résultats par classe d'âge, nous remarquons des différences significatives.

Tout d'abord, les personnes âgées de 65 ans et plus et de 15 à 24 ans sont significativement plus nombreuses à utiliser des cartes prépayées (65-74 ans : **29,0%** ; 75 et plus : **42,7%** ; 15-24 ans : **26,6%**).

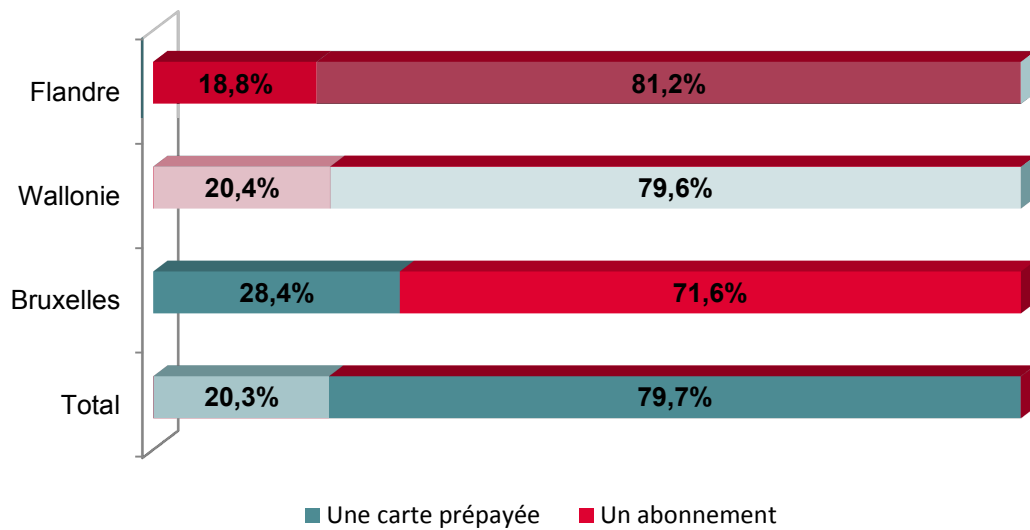
Les personnes âgées entre 25 et 55 ans disposant d'un abonnement sont significativement plus nombreuses par rapport au classes d'âges, 15-24 ans, 65-74 ans et 75 et plus.

Figure 64 : Pour votre GSM, avez-vous recours à ... ? – Différence par classe d'âge



⁷ L'IBPT remarque que selon les chiffres dont il dispose, la répartition des cartes sim actives en 2014 serait de l'ordre de 40% en prépayé et 60% en post-payé

Figure 65 : Pour votre GSM, avez-vous recours à ... ? – Différence par région



3.6.4 Internet

AVEZ-VOUS CHANGE DE FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET AU COURS DE CES TROIS DERNIÈRES ANNÉES ?

12,9% des personnes interrogées déclarent qu'elles n'ont pas changé de fournisseur d'accès à Internet. En ce qui concerne les résultats par région, nous constatons une différence significative entre les résultats observés en Wallonie et à Bruxelles et ceux obtenus en Flandre. Si 17,4% des personnes interrogées en Wallonie et 19,4% des personnes interrogées à Bruxelles déclarent avoir changé de fournisseur d'accès à Internet, elles ne sont que 9,3% en Flandre.

Tableau 43 : Avez-vous changé de fournisseur d'accès à Internet au cours de ces trois dernières années ? – Différence par région

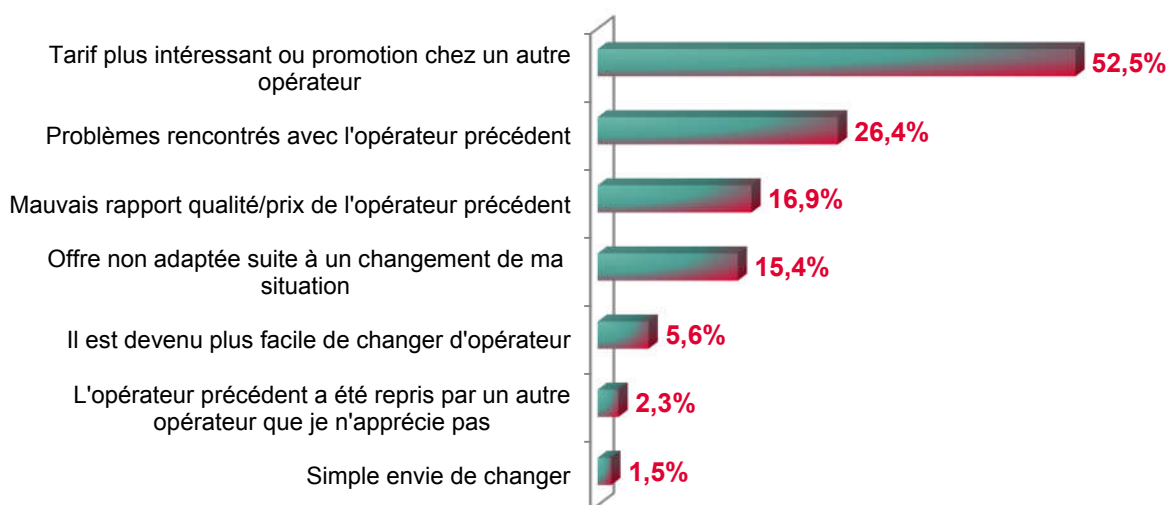
	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	53	9,3%	54	17,4%	19	19,4%	127	12,9%
Non	517	90,7%	258	82,6%	80	80,6%	855	87,1%
Total	570	100,0%	312	100,0%	100	100,0%	982	100,0%

SI OUI, QUELLE(S) ETAI(EN)T LA (LES) RAISON(S) DE CE CHANGEMENT ?

La raison principale pour changer de fournisseur d'accès à Internet est, pour **52,5%** des personnes interrogées, le fait qu'il y ait un « tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur ».

26,4% des personnes interrogées indiquent qu'elles ont changé d'opérateur à cause des problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent. La troisième raison la plus sélectionnée par les personnes interrogées concerne également l'opérateur précédent. **16,9 %** des répondants indiquent avoir changé d'opérateur à cause du mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent. Enfin, 15,4 % des personnes interrogées ont changé de fournisseur d'accès à Internet car l'offre n'était plus adaptée à leur situation.

Figure 66 : les raisons de ce changement de fournisseur d'accès à Internet (N=127) – plusieurs réponses possibles

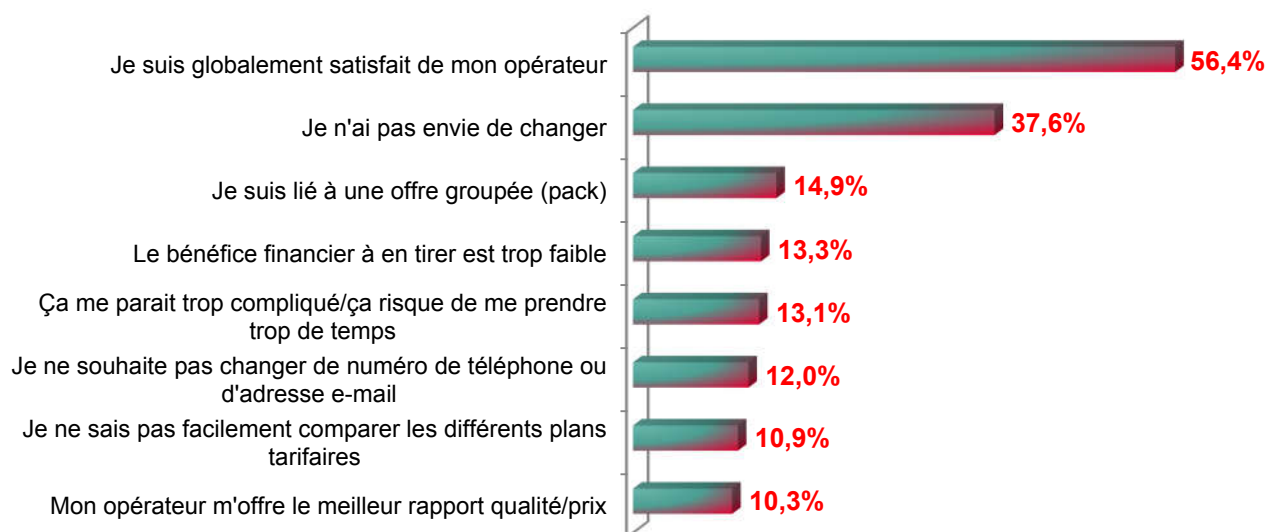


SI, AU COURS DES TROIS DERNIERES ANNEES, VOUS N'AVEZ PAS CHANGE D'OPERATEUR D'ACCES A INTERNET, QUELLE(S) EN ETAI(EN)T LA (LES) RAISON(S) ?

Les personnes interrogées n'ayant pas changé de fournisseur d'accès à Internet ont indiqué comme raison principale, le fait qu'elles étaient globalement satisfaites de leur opérateur (**56,4%**).

37,6% ont indiqué qu'elles n'avaient pas envie de changer. **14,9%** indiquent qu'elles sont liées à une offre groupée.

Pour **13,3%** des personnes interrogées, le bénéfice financier à tirer du changement de fournisseur est trop faible.

Figure 67 : les raisons de ne pas changer de fournisseur d'accès à Internet (N=855) – plusieurs réponses possibles**Tableau 44 : Raisons de ne pas changer de fournisseur d'accès à internet (N=855) – Différence par sexe**

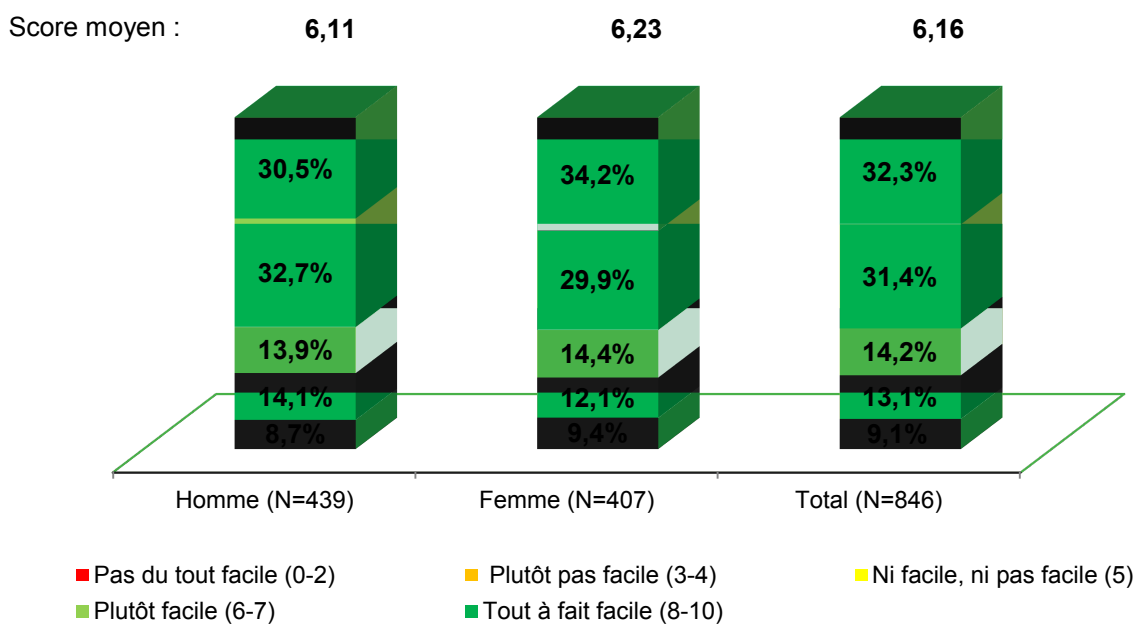
	Homme		Femme		Total	
	N (447)	%	N (408)	%	N (855)	%
Je suis globalement satisfait de mon opérateur	246	55,0%	236	57,9%	483	56,4%
Je n'ai pas envie de changer	186	41,6%	136	33,3%	322	37,6%
Je suis lié à une offre groupée (pack)	66	14,8%	62	15,1%	128	14,9%
Le bénéfice financier à en tirer est trop faible	64	14,3%	50	12,2%	114	13,3%
Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps	57	12,7%	56	13,6%	112	13,1%
Je ne souhaite pas changer d'adresse e-mail	57	12,8%	46	11,2%	103	12,0%
Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires	43	9,6%	50	12,2%	93	10,9%
Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix	42	9,4%	46	11,2%	88	10,3%
Mon opérateur est celui choisi par la plupart de mes proches (ma famille/mes amis)	28	6,3%	18	4,4%	46	5,4%
Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région	14	3,2%	14	3,5%	29	3,4%
Je ne fais pas confiance aux autres opérateurs du marché	10	2,2%	17	4,2%	27	3,2%
Je ne connais pas les autres opérateurs du marché	14	3,1%	13	3,2%	27	3,2%
Mon opérateur est choisi par mon employeur	14	3,1%	11	2,8%	25	3,0%
Cela me coûterait trop cher de payer des indemnités de départ/ à cause des frais liés au changement	15	3,4%	10	2,4%	25	2,9%
Je ne savais pas qu'il était possible de changer d'opérateur		0,1%	1	0,3%	1	0,2%
Autre	5	1,1%	12	2,9%	16	2,0%

SUR UNE ECHELLE DE 0 A 10, DANS QUELLE MESURE DIRIEZ-VOUS QU'IL EST FACILE DE CHANGER DE FOURNISSEUR DE SERVICES INTERNET ?

La figure 68 détaille la manière dont les personnes interrogées ont évalué la facilité de changer de fournisseur de services Internet. Nous constatons que dans l'ensemble, il apparaît plutôt facile voire tout à fait facile de changer d'opérateur de services Internet. En effet, **31,4%** des personnes interrogées disposant d'un accès à Internet déclarent qu'il est plutôt facile de changer de fournisseur de services Internet. **32,3%** sont encore plus positives et pensent qu'il est tout à fait facile de changer de fournisseur de services Internet.

En ce qui concerne les résultats par sexe, nous n'avons pas constaté de différences significatives.

Figure 68 : Dans quelle mesure est-il facile de changer de fournisseur de services Internet ? – Distribution des scores par sexe



Tout comme pour les résultats par sexe, nous ne constatons pas de différences significatives par classe d'âge.

Tableau 45 : Dans quelle mesure est-il facile de changer de fournisseur de services Internet ? – Distribution des scores par classe d'âge

	N	Score Moyen
Total	846	6,16
Homme	439	6,11
Femme	407	6,23
15-24 ans	140	6,68
25-34 ans	160	6,37
35-44 ans	144	6,28
45-54 ans	170	5,95
55-64 ans	136	5,91
65-74 ans	68	5,77
75 ans et plus	29	5,26

POUR VOTRE INTERNET A DOMICILE, UTILISEZ-VOUS L'ADRESSE E-MAIL MISE A DISPOSITION PAR VOTRE OPERATEUR AVEC VOTRE PROPRE NOM ?

Les fournisseurs d'accès à Internet offrent souvent une adresse e-mail à leur client. Nous remarquons toutefois que **46,7%** des personnes interrogées déclarent ne pas utiliser cette adresse. **20,1%** des personnes interrogées ne disposent que de cette adresse e-mail. Pour **14,2%** des personnes interrogées, il s'agit de leur adresse principale. En ce qui concerne les résultats par sexe, nous ne constatons pas de différences significatives.

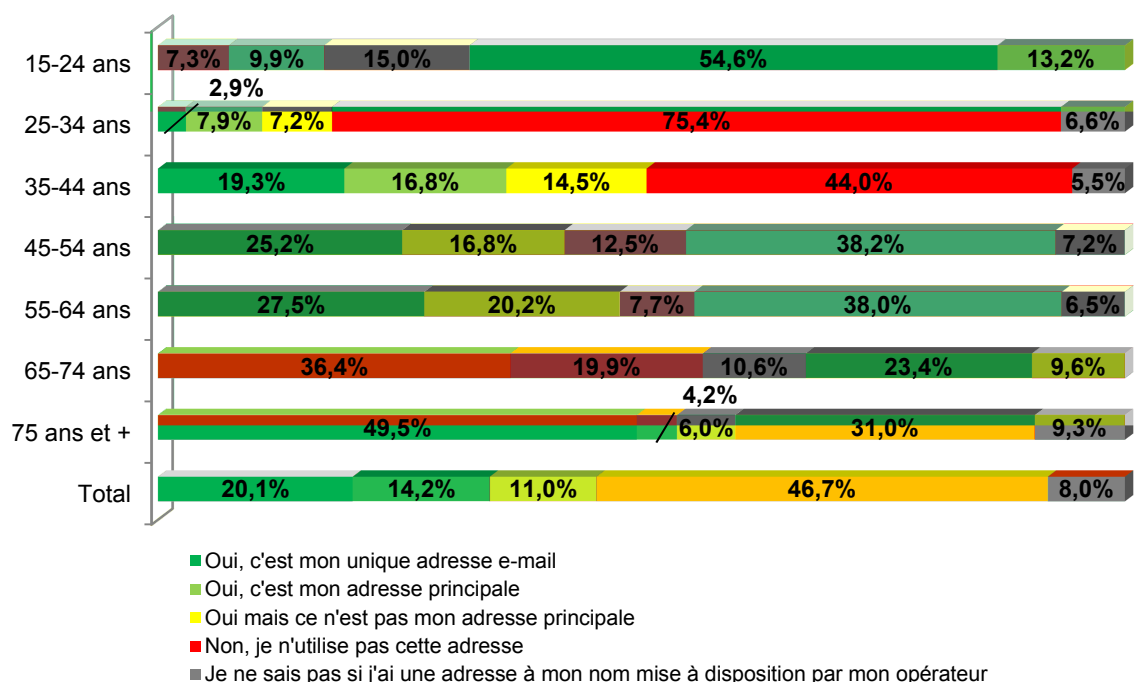
Tableau 46 : Utilisation de l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui, c'est mon unique adresse e-mail	96	19,3%	100	21,0%	197	20,1%
Oui, c'est mon adresse principale	79	15,9%	59	12,4%	139	14,2%
Oui mais ce n'est pas mon adresse principale	53	10,7%	54	11,4%	108	11,0%
Non, je n'utilise pas cette adresse	230	46,2%	226	47,2%	456	46,7%
Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom à disposition par mon opérateur	40	8,0%	38	8,0%	78	8,0%
Total	499	100,0%	478	100,0%	977	100,0%

En ce qui concerne les résultats par classe d'âge, nous constatons des différences significatives. Il apparaît que les classes d'âge les plus jeunes, 15-24 ans et les 25-34 ans sont moins nombreuses à n'utiliser que l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur par rapport aux autres classes d'âge. La proportion de personnes qui n'utilisent que cette adresse augmente d'ailleurs avec l'âge. Elles ne sont que **19,3%** au sein de la classe d'âge 35-44 ans pour atteindre **49,5%** pour les personnes âgées de 75 ans et plus, soit presque une personne sur deux.

Nous remarquons également que les classes d'âges les plus jeunes sont aussi celles où l'adresse mise à disposition n'est pas utilisée. Cela se marque particulièrement pour les personnes âgées de 25 à 34 ans qui sont **75,4%** à déclarer qu'elles n'utilisent pas cette adresse.

Figure 69 : Utilisation de l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur – Différence par classe d'âge



PENSEZ-VOUS QU'IL EST POSSIBLE DE CONSERVER L'ACCES A CETTE ADRESSE LORSQUE VOUS N'ETES PLUS CLIENT CHEZ CET OPERATEUR ?

Nous remarquons que **52,3%** des répondants pensent qu'ils ne peuvent conserver l'adresse e-mail mise à disposition par le fournisseur d'accès à Internet.

Il est prévu, selon un accord entre les différents opérateurs, que les personnes changeant de fournisseur d'accès à Internet puissent conserver leur adresse pendant 18 mois après la fin de leur contrat. Nous constatons que seulement **3,6%** des personnes interrogées sont au courant de ce qui est normalement prévu pour le délai de conservation de l'adresse e-mail mise à disposition par le fournisseur d'accès à Internet. **14,3%** des personnes interrogées pensent d'ailleurs qu'elles peuvent la conserver pendant une durée indéterminée.

Tableau 47 : Pensez-vous qu'il vous est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui, quelques jours	9	4,1%	13	6,3%	22	5,1%
Oui, environ 1 mois	15	6,8%	5	2,6%	21	4,8%
Oui, pendant 18 mois	10	4,5%	5	2,6%	16	3,6%
Oui, pour une durée indéterminée	31	13,7%	32	15,1%	62	14,3%
Non	110	49,3%	116	55,6%	227	52,3%
Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur	49	21,7%	37	17,8%	86	19,8%
Total	224	100,0%	209	100,0%	433	100,0%

SELON VOUS, QUELLE EST LA VITESSE DE CONNEXION MINIMUM NECESSAIRE POUR SURFER SUR LE WEB ET CONSULTER VOS E-MAILS A DOMICILE ?

La vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter des e-mails à domicile est de 2 Mbps. Nous remarquons que **67,5%** des personnes interrogées ne savent pas donner la vitesse minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter ses e-mails.

En ce qui concerne les résultats par sexe, il ressort très clairement que les hommes sont significativement plus nombreux que les femmes à pouvoir évaluer la vitesse de connexion nécessaire. Néanmoins, nous notons qu'ils ne sont que **10,0%** à pouvoir donner la réponse exacte.

Tableau 48 : Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter vos e-mails à domicile ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Au minimum 2 Mbps	50	10,0%	26	5,5%	76	7,8%
Au minimum 10 Mbps	60	12,0%	29	6,0%	88	9,0%
Au minimum 20 Mbps	58	11,6%	36	7,5%	94	9,6%
Au minimum 50 Mbps	39	7,8%	20	4,2%	59	6,0%
Je ne sais pas	292	58,6%	367	76,8%	660	67,5%
Total	499	100,0%	478	100,0%	977	100,0%

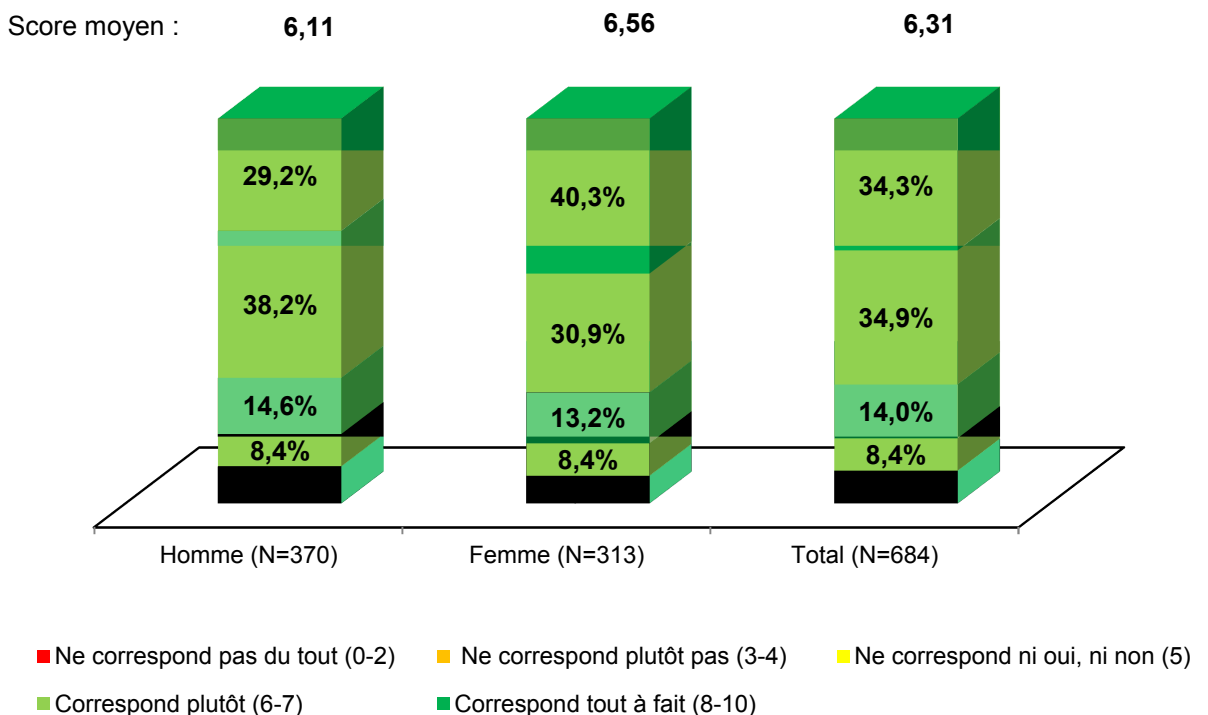
SUR UNE ECHELLE DE 0 A 10, DANS QUELLE MESURE CONSIDEREZ-VOUS, QUE LA VITESSE DE CONNEXION A INTERNET CORRESPOND A LA VITESSE ANNONCEE PAR VOTRE OPERATEUR ?

Nous constatons que 2 personnes interrogées sur 3 évaluent leur vitesse de connexion comme correspondant plutôt, voire tout à fait à la vitesse annoncée.

8,5% des personnes interrogées évaluent très négativement leur vitesse de connexion par rapport à la vitesse annoncée. Pour ces personnes, leur vitesse de connexion ne correspond pas du tout à la vitesse annoncée.

Nous notons également qu'il existe une différence entre les hommes et les femmes. Il apparaît que les femmes sont significativement plus nombreuses à trouver que leur vitesse de connexion correspond tout à fait à la vitesse annoncée par leur opérateur par rapport aux hommes (40,3% contre 29,2% pour les hommes).

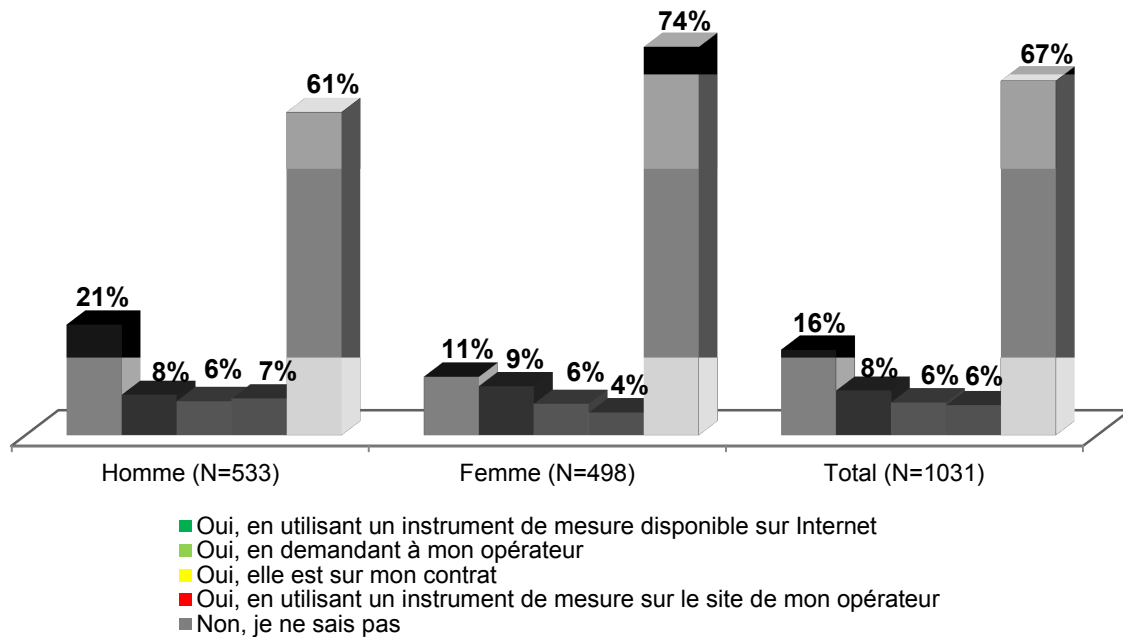
Figure 70 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = Ne correspond pas du tout ; 10 = Correspond tout à fait), dans quelle mesure considérez-vous, que la vitesse de votre connexion à Internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur ? – différence par sexe



SAVEZ-VOUS COMMENT VOUS POUVEZ CONNAITRE LA VITESSE REELLE DE VOTRE CONNEXION EN FONCTION DE L'ENDROIT OU VOUS HABITEZ ?

67% des personnes interrogées ne savent pas comment elles peuvent connaître la vitesse réelle de leur connexion. Or, celle-ci doit se trouver sur le contrat. Nous notons que seulement 6% des personnes interrogées savent qu'elles peuvent effectivement trouver cette information sur leur contrat.

Figure 71 : Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? – Différence par sexe



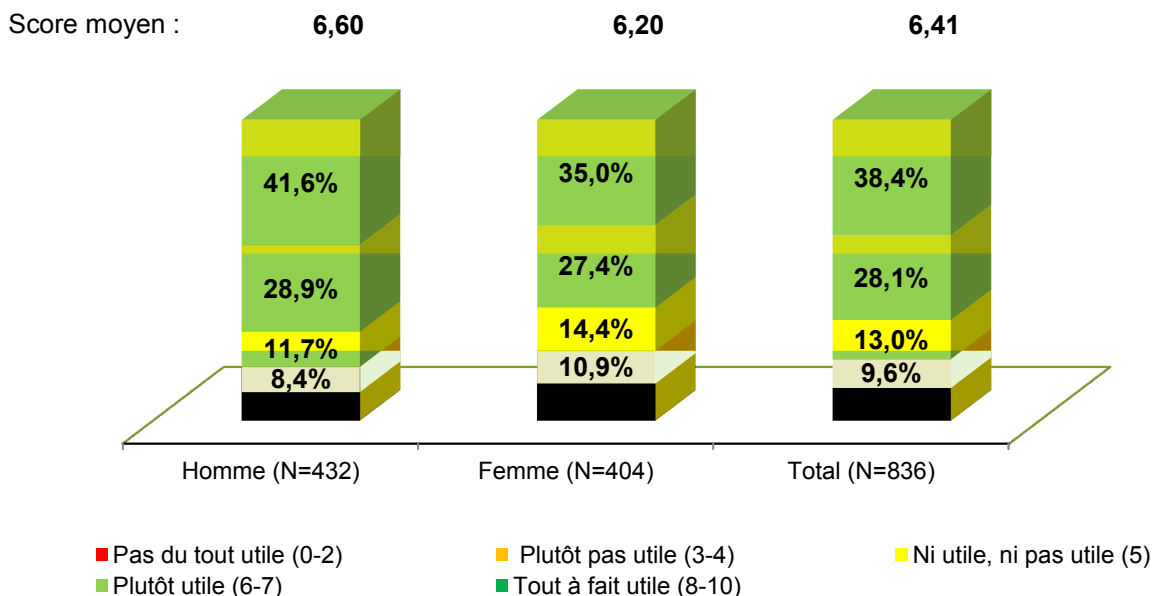
SUR UNE ECHELLE DE 0 A 10, DANS QUELLE MESURE TROUVEZ-VOUS UTILE DE CONNAITRE LA VITESSE REELLE EFFECTIVEMENT DISPONIBLE A VOTRE DOMICILE ?

Nous remarquons que **38,4%** des personnes interrogées trouvent tout à fait utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à leur domicile.

20,4% des personnes interrogées considèrent qu'il est plutôt pas utile voire pas du tout utile de connaître la vitesse réelle de connexion effectivement disponible à leur domicile.

Aucune différence significative n'a pu être observée en ce qui concerne les résultats par sexe.

Figure 72 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = Pas du tout utile ; 10 = Tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile? – Différence par sexe



COMMENT AVEZ-VOUS DETERMINE LA VITESSE DE CONNEXION DONT VOUS AVIEZ BESOIN AU MOMENT DE CHOISIR UNE OFFRE INTERNET A DOMICILE ?

35,0% des personnes interrogées déclarent que la vitesse de connexion était incluse dans un pack, dans une offre. Nous notons également que **31,4%** des personnes interrogées n'ont pas choisi une offre Internet en fonction de la vitesse de connexion.

10,1% des personnes interrogées ont choisi leur vitesse de connexion car elles souhaitaient pouvoir accéder aux pages web en moins d'une seconde.

Nous remarquons que les femmes et les hommes n'ont pas toujours sélectionné les raisons déterminant leur choix de vitesse de connexion de la même manière. En effet, si pour les deux, les deux raisons principales restent les mêmes, il apparaît que les hommes sont significativement plus nombreux à mettre en avant la nécessité de pouvoir accéder aux pages web instantanément (**12,2%** contre **7,9%** pour les femmes), le fait de pouvoir regarder des vidéos en ligne sans que le signal soit coupé (**12,3%** contre **5,9%** pour les femmes) mais également le besoin d'une vitesse suffisante pour jouer en réseau (**7,3%** contre **2,9%** pour les femmes) et d'une vitesse suffisante pour faire du télétravail (**5,6%** contre **2,1%** pour les femmes).

Tableau 49 : Lorsque vous avez souscrit à une offre Internet à domicile, comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin ? (plusieurs réponses possibles) – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
La vitesse de connexion était incluse dans un pack/dans une offre	194	36,5%	167	33,5%	361	35,0%
Je n'ai pas choisi une offre Internet en fonction de la vitesse de connexion	173	32,4%	151	30,4%	324	31,4%
Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (< 1 seconde)	65	12,2%	39	7,9%	104	10,1%
J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé	65	12,3%	29	5,9%	95	9,2%
Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion	43	8,1%	51	10,2%	94	9,1%
Ma famille/un(e) ami(e)/une connaissance m'a conseillé une certaine vitesse de connexion	27	5,2%	34	6,8%	61	6,0%
J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour jouer en réseau	39	7,3%	14	2,9%	53	5,2%
J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour faire du télétravail	30	5,6%	10	2,1%	40	3,9%
Je n'ai pas eu le choix à cause des limitations techniques	22	4,2%	15	3,0%	37	3,6%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	75	14,2%	106	21,2%	181	17,6%

S'IL VOUS SEMBLE DIFFICILE DE CHANGER D'OPERATEUR DE TELECOMMUNICATION, LAQUELLE OU LESQUELLES DE CES SOLUTIONS VOUS PERSUADERAI(EN)T DE LE FAIRE ?

27,3% des personnes interrogées (N=1273) ont répondu qu'il ne leur semblait pas difficile de changer d'opérateur.

Dans le tableau 50, nous remarquons que **35,0%** des personnes interrogées pour qui il semble difficile de changer d'opérateur souhaitent avoir une facilité technique et administrative du changement. **34,4%** souhaitent que le changement d'opérateur soit gratuit. **24,2%** déclarent qu'elles souhaiteraient avoir un site indépendant des opérateurs leur indiquant l'offre la moins chère pour leur profil d'utilisation. **21,9%** des personnes interrogées souhaitent pouvoir avoir confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur. Nous notons enfin que **20,5%** des personnes interrogées souhaitent pouvoir avoir confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur.

En ce qui concerne les résultats par sexe, nous constatons des différences significatives pour certaines réponses. Les hommes sont significativement plus nombreux à souhaiter une facilité technique et administrative lors du changement d'opérateur (**39,3%** contre **30,8%** des femmes). Nous notons également des différences significatives pour ce qui est de la confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur (**22,1%** contre **18,9%** pour les femmes) et pour le besoin d'une information sur les performances réelles du service (**17,1%** contre **12,2%** pour les femmes).

Tableau 50 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur de téléphonie fixe ou mobile, de fournisseur d'accès à Internet ou d'offre groupée ("pack")(quelles qu'en soient les raisons), la(les)quelle(s) de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – Différence par sexe

	Homme (N=457)		Femme (N=467)		Total (N=925)	
	N	%	N	%	N	%
Une facilité technique et administrative du changement	180	39,3%	144	30,8%	324	35,0%
Changement gratuit d'opérateur	163	35,6%	156	33,3%	319	34,4%
Un site internet indépendant des opérateurs indiquant l'offre la moins chère pour mon profil d'utilisation	106	23,1%	118	25,3%	224	24,2%
Confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur envisagé	114	25,0%	88	18,8%	202	21,9%
Confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur	101	22,1%	88	18,9%	189	20,5%
Une aide à la prise en charge du processus de changement par un organisme indépendant des opérateurs	82	17,9%	78	16,7%	160	17,3%
Une fiche d'information standardisée qui décrit les offres selon une structure identique quel que soit l'opérateur	80	17,4%	65	13,9%	144	15,6%
Une information sur les performances réelles du service (vitesse de connexion par exemple)	78	17,1%	57	12,2%	135	14,6%
Un contrat de durée plus courte	52	11,5%	45	9,5%	97	10,5%

3.6.5 Conclusion sur le changement et la transparence

Concernant les offres groupées :

- 80,5% des personnes déclarent ne pas avoir changé de fournisseur ; les raisons principalement évoquées sont : « Je suis globalement satisfait de mon opérateur » (55,5%) et « je n'ai pas envie de changer » (35,3%)
- 19,5% déclarent avoir changé d'opérateur pour diverses raisons : « tarif plus intéressant » (55,8%), « Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent » (27,8%), « Mauvais rapport qualité/prix chez l'opérateur précédent » (14,9%)
- 14,4% des personnes ayant changé de fournisseur ont rencontré des difficultés liées à : une information incomplète (48,5%), un retard dans la fourniture du nouveau service (45,2%) , une double facturation (29,8%)
- Les utilisateurs d'offres groupées estiment majoritairement qu'il est plutôt facile, voire tout à fait facile de changer de fournisseur d'offre groupée

Concernant la téléphonie fixe :

- 86,7% des personnes n'ont pas changé d'opérateur de téléphonie fixe car elles étaient globalement satisfaites de leur opérateur (49,0%) ou encore car elles n'avaient pas envie de changer (37,5%)
- 13,3% ont donc changé d'opérateur car il y avait un tarif plus intéressant (58,6%)
- 14,1% des personnes ayant changé d'opérateur déclarent que la difficulté rencontrée principalement était la double facturation
- 72,0% des utilisateurs de la téléphonie fixe savent qu'ils peuvent conserver leur numéro s'ils changent d'opérateur
- Les utilisateurs de la téléphonie fixe estiment majoritairement qu'il est plutôt facile, voire tout à fait facile de changer d'opérateur fixe

Concernant la téléphonie mobile :

- 74,9% des utilisateurs de la téléphonie mobile n'ont pas changé d'opérateur ; Ils étaient globalement satisfaits de leur opérateur (57,2%) ou n'avaient simplement pas envie de changer (40,5%)
- 25,1% ont changé d'opérateur ; 71,5% l'ont fait car il existait un tarif plus intéressant chez un autre opérateur
- 78,8% des utilisateurs de la téléphonie mobile savent qu'ils peuvent conserver leur numéro s'ils changent d'opérateur
- Les utilisateurs de la téléphonie mobile estiment majoritairement qu'il est plutôt facile, voire tout à fait facile de changer d'opérateur mobile
- 79,7% des utilisateurs disposent d'un abonnement

Concernant l'accès à Internet :

- 87,1% des utilisateurs n'ont pas changé de fournisseur d'accès à Internet ; 56,4% ont déclaré qu'ils étaient globalement satisfaits de leur fournisseur, 37,6% n'avaient pas envie de changer
- 12,9% ont changé de fournisseur ; 52,5% déclarent avoir trouvé un tarif plus intéressant chez un autre fournisseur, 26,4% évoquent les problèmes rencontrés avec leur opérateur précédent
- Les utilisateurs d'Internet estiment majoritairement qu'il est plutôt facile, voire tout à fait facile de changer de fournisseur d'accès à Internet
- 46,7% des personnes utilisant Internet n'utilisent pas l'adresse e-mail fournie

- Parmi les personnes qui en font l'usage, seul 3,6% savent qu'ils peuvent la conserver pendant 18 mois après la date de fin de leur contrat
- 69,2% des utilisateurs d'Internet pensent que leur vitesse de connexion semble plutôt voire tout à fait correspondre à la vitesse annoncée par leur opérateur
- Mais 67% d'entre eux ne savent pas comment connaître leur vitesse de connexion.
- 66,5% trouvent qu'il est plutôt utile voire tout à fait utile de connaître sa vitesse réelle de connexion
- Les utilisateurs n'avancent pas en premier lieu, des critères spécifiques de choix pour leur vitesse de connexion : 35% déclarent que celle-ci était incluse dans une offre groupée, 31,4% déclarent ne pas avoir choisi leur offre en fonction de la vitesse de connexion

Concernant les solutions possibles qui permettraient un changement plus facile d'opérateur :

- 35% souhaitent disposer d'une facilité technique et administrative au changement
- 34,4% souhaitent que le changement d'opérateur soit gratuit
- 24,2% souhaitent disposer d'un site indépendant qui leur donne des informations sur l'offre la moins chère en fonction de leur profil d'utilisation

3.7 Information

CONNAISSEZ-VOUS L'EXISTENCE DU MEDIATEUR DES TELECOMMUNICATIONS ?

Nous constatons que **70,8%** des personnes interrogées ne connaissent pas l'existence du médiateur des télécommunications.

Le tableau 51 permet de voir la répartition des résultats par sexe. Nous constatons une différence significative entre les hommes et les femmes. Les hommes sont significativement plus nombreux à connaître l'existence du médiateur des télécommunications (**33,9%** contre **24,7%** des femmes).

Tableau 51 : Connaissiez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui	205	33,9%	157	24,7%	362	29,2%
Non	399	66,1%	478	75,3%	877	70,8%
Total	604	100,0%	635	100,0%	1239	100,0%

SAVEZ-VOUS COMMENT CONNAITRE VOTRE PROFIL MOYEN DE CONSOMMATION ?

64,3% des personnes interrogées (N=1271) ne savent pas comment trouver leur profil moyen de consommation.

18,2% des personnes interrogées déclarent pouvoir trouver leur profil moyen de consommation sur le site web de leur opérateur via l'espace client comme cela est normalement prévu par l'opérateur.

14,8% peuvent le connaître en le demandant à leur opérateur et enfin, **2,8%** des personnes interrogées déclarent pouvoir le calculer sur le site de leur opérateur.

Tableau 52 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? (plusieurs réponses possibles) – Différence par sexe (N=1271)

	N	%
Oui, je peux le demander à mon opérateur	189	14,8%
Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace client	231	18,2%
Oui, je peux le calculer sur le site de mon opérateur	36	2,8%
Non, je ne sais pas	817	64,3%

A VOTRE AVIS, VOTRE OPERATEUR DE TELEPHONIE FIXE ET/OU DE TELEPHONIE MOBILE EST-IL TENU DE VOUS PROPOSER UN PLAN TARIFAIRE ADAPTE A VOTRE PROFIL MOYEN DE CONSOMMATION ?

31,0% des personnes interrogées déclarent que leur opérateur doit leur proposer un plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation, une fois par an. Il est prévu qu'une fois par an, l'opérateur inscrive le plan tarifaire le plus avantageux en fonction du profil d'utilisation sur la facture. Nous constatons une hausse de ce résultat depuis 2012 (2014 : **28,9%** ; 2013 : **27,4%** ; 2012 : **25,2%**). **21,8%** pensent que leur opérateur doit leur proposer un plan tarifaire adapté au moins deux fois par an. Nous notons tout de même que **31,3%** des personnes interrogées utilisant la téléphonie fixe et/ou la téléphonie mobile ne savent pas si leur opérateur est tenu de leur proposer un plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation.

En ce qui concerne les résultats par sexe, nous remarquons que les hommes sont significativement plus nombreux à penser que leur opérateur ne doit jamais leur proposer un plan tarifaire adapté par rapport à leur profil moyen de consommation comparativement aux femmes (**11,4%** contre **7,9%** pour les femmes).

Tableau 53 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ? – Différence par sexe

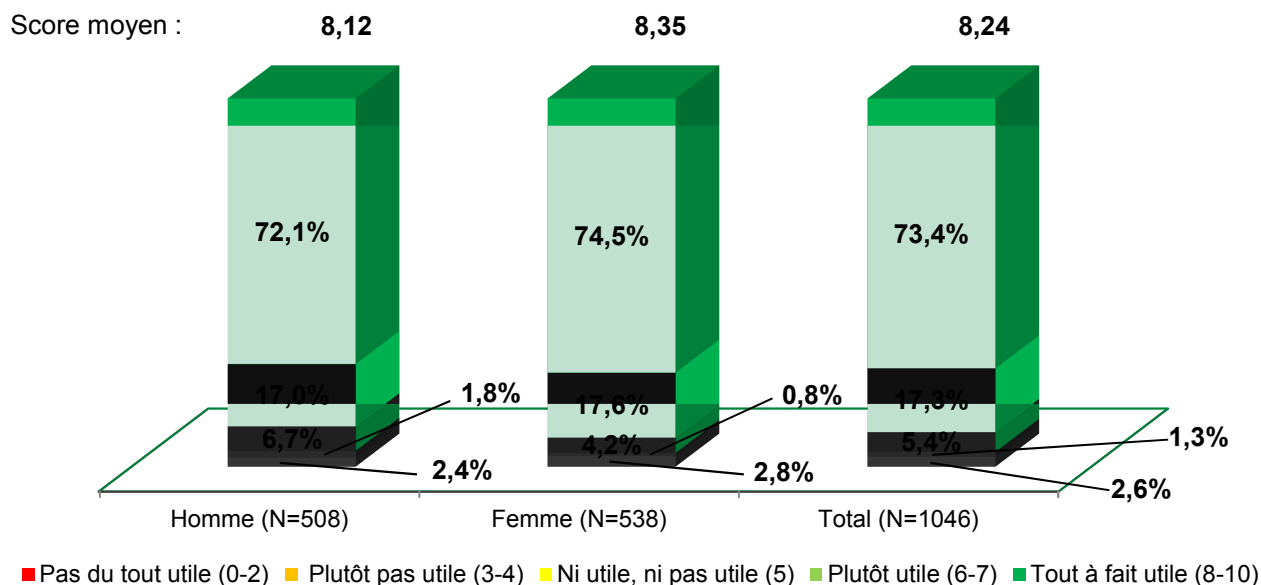
	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui, tous les mois	37	6,7%	33	5,7%	69	6,2%
Oui, au moins deux fois par an	118	21,6%	126	22,0%	244	21,8%
Oui, une fois par an	155	28,4%	192	33,5%	347	31,0%
Non, jamais	62	11,4%	45	7,9%	108	9,7%
Je ne sais pas	174	31,9%	177	30,9%	350	31,3%
Total	546	100,0%	572	100,0%	1118	100,0%

SUR UNE ECHELLE DE 0 A 10, TROUVEZ-VOUS UTILE D'ETRE INFORME DU PLAN TARIFAIRE LE PLUS AVANTAGEUX POUR VOUS ?

90,7% des personnes interrogées trouvent plutôt utile voir tout à fait utile d'être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour elles.

Aucune différence significative n'a pu être observée en ce qui concerne les résultats par sexe.

Figure 73 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = Pas du tout utile ; 10 = Tout à fait utile), trouvez-vous utile d'être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour vous ? – Différence par sexe



VOTRE OPERATEUR VOUS A-T-IL DEJA PROPOSE UN PLAN TARIFAIRE BASE SUR VOTRE PROFIL MOYEN DE CONSOMMATION ?

51,2% des personnes interrogées n'ont jamais reçu de proposition de leur opérateur pour un plan tarifaire basé sur leur profil moyen de consommation. Nous constatons que la proportion de personnes répondant « Je ne sais pas » a significativement augmenté depuis 2012. En parallèle, nous remarquons que la proportion de personnes répondant « Oui » a significativement diminué depuis 2012.

Tableau 54 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ? – Différence par année

	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	446	37,0%	492	37,0%	410	36,6%	313	28,0%
Non	611	50,7%	680	51,1%	562	50,1%	571	51,2%
Je ne sais pas	149	12,4%	159	11,9%	149	13,3%	231	20,7%
Total	1207	100,0%	1331	100,0%	1121	100,0%	1115	100,0%

En ce qui concerne les résultats par sexe, nous constatons que les femmes sont significativement plus nombreuses à avoir reçu une proposition de leur opérateur pour un plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation (32,0% contre 23,8% des hommes).

Figure 74 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ? – Différence par sexe

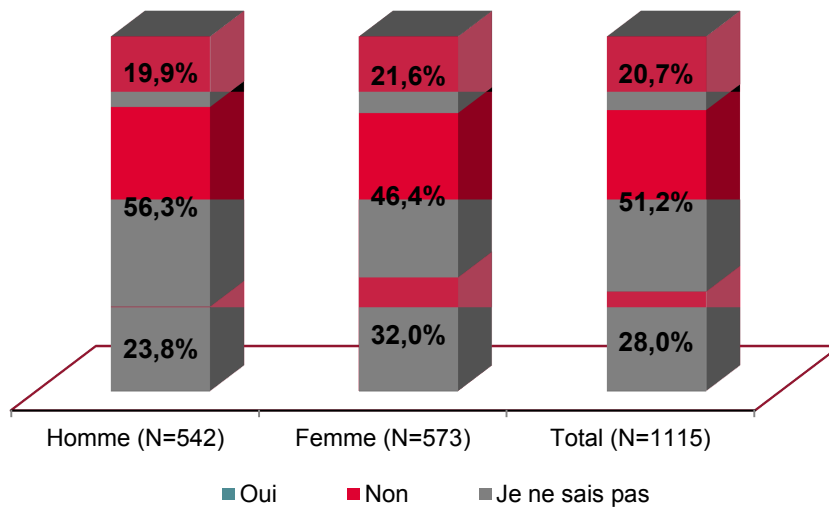
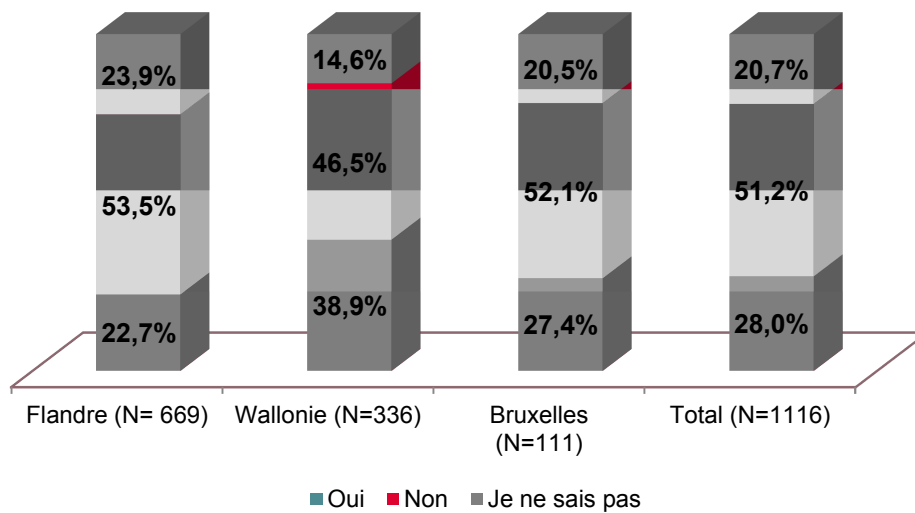


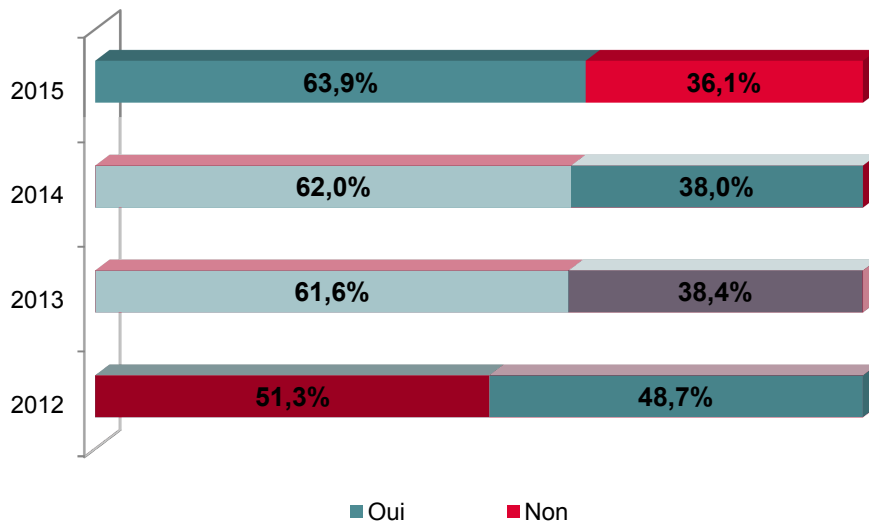
Figure 75 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ? – Différence par région



SI VOTRE OPERATEUR VOUS A DEJA PROPOSE UN PLAN TARIFAIRE BASE SUR VOTRE PROFIL MOYEN DE CONSOMMATION, CELA VOUS A-T-IL FAIT CHANGER D'AVIS ?

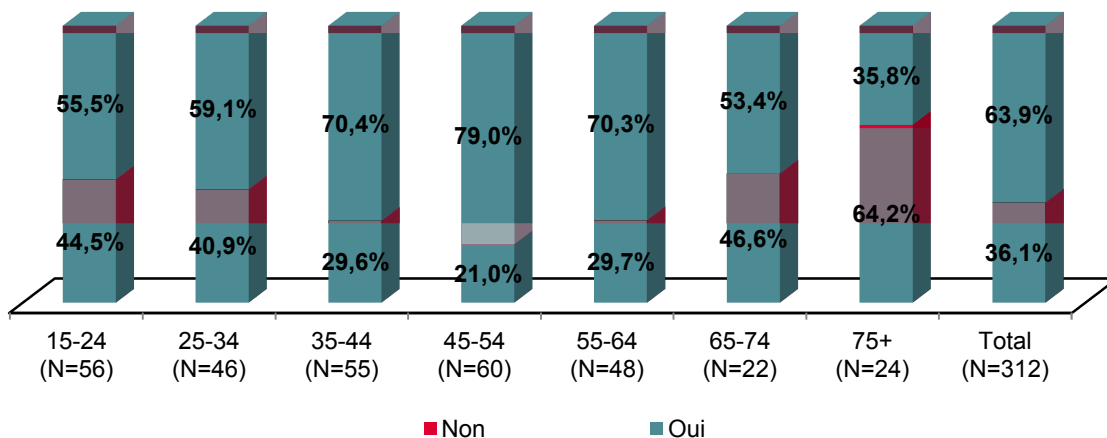
63,9% des personnes interrogées ont changé d'avis lorsque leur opérateur leur a proposé un plan tarifaire basé sur leur profil moyen de consommation. Nous constatons que ce chiffre est en augmentation depuis 2012.

Figure 76 : Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer d'avis ? – Différence par année



En ce qui concerne les résultats par classe d'âge, nous constatons des différences. Il apparaît que les 45-54 ans sont les personnes qui ont le plus changé d'avis lorsque leur opérateur leur a proposé un plan tarifaire basé sur leur profil moyen de consommation.

Figure 77 : Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer d'avis ? – Différence par classe d'âge



SI NON, POUR QUELLE(S) RAISON(S) CELA NE VOUS A-T-IL PAS FAIT CHANGER D'AVIS ?

40,8% des personnes interrogées n'ont pas changé de plan tarifaire lorsque leur opérateur leur a proposé un plan tarifaire basé sur leur profil moyen de consommation car elles avaient déjà le plan tarifaire suggéré. **34,1%** ont indiqué que le plan tarifaire proposé ne leur semblait pas correspondre à leurs besoins.

Seulement **8,8%** indiquent ne pas y avoir prêté attention.

Tableau 55 : Si non, pour quelles raisons cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? – Différence par sexe (plusieurs réponses possibles)

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
J'avais déjà le plan tarifaire suggéré	17	32,8%	29	47,8%	46	40,8%
Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins	25	47,4%	14	22,4%	39	34,1%
Je craignais que le plan tarifaire me coûte plus cher	11	20,4%	8	13,2%	19	16,6%
Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement	7	13,9%	7	12,1%	15	12,9%
Je n'ai pas pris cette information au sérieux, je pensais que c'était une publicité	8	15,2%	5	9,1%	14	11,9%
Je n'y ai pas prêté attention	7	13,0%	3	5,2%	10	8,8%

POUR CE QUI CONCERNE LE PLAN TARIFAIRE LE PLUS AVANTAGEUX POUR VOUS, DE QUELLE MANIERE ET A QUEL MOMENT SOUHAITEZ-VOUS ETRE INFORME ?

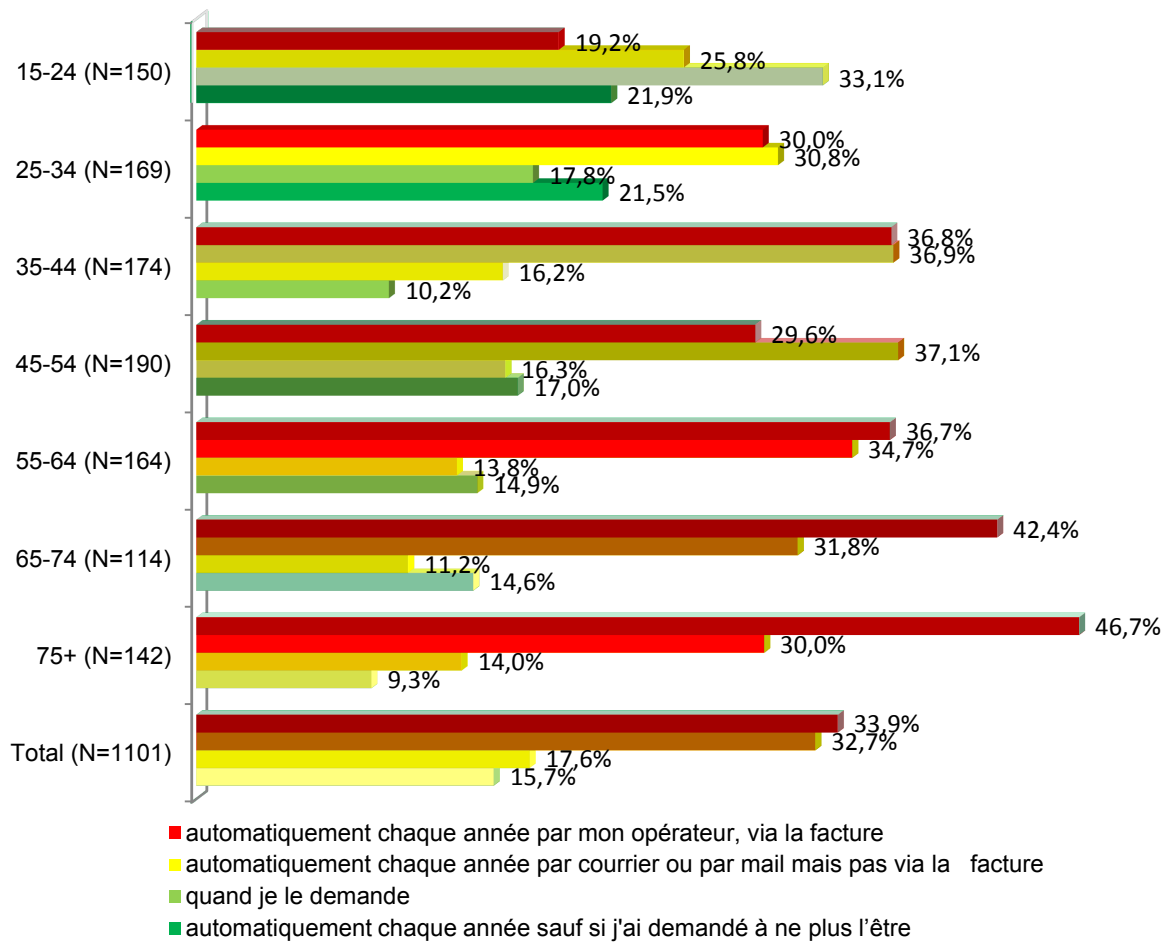
33,9% des personnes interrogées indiquent qu'elles souhaitent être informées du plan tarifaire le plus avantageux pour elles automatiquement, chaque année, par leur opérateur via la facture. **32,7%** souhaitent recevoir des informations sur le plan tarifaire le plus avantageux pour elles automatiquement par courrier ou par mail.

Tableau 56 : Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? – Différence par sexe

Je souhaiterais être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour moi... :	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
▪ automatiquement chaque année par mon opérateur, via la facture	197	36,8%	177	31,2%	374	33,9%
▪ automatiquement chaque année par courrier ou par mail mais pas via la facture	172	32,1%	189	33,3%	361	32,7%
▪ quand je le demande	91	17,0%	103	18,2%	194	17,6%
▪ automatiquement chaque année sauf si j'ai demandé à ne plus l'être	75	14,0%	98	17,3%	173	15,7%
Total	534	100,0%	567	100,0%	1101	100,0%

En ce qui concerne les résultats par classe d'âge, nous constatons que les 15-24 ans sont significativement plus nombreux à souhaiter recevoir des informations sur le plan tarifaire le plus avantageux pour eux par rapport aux autres classes d'âge.

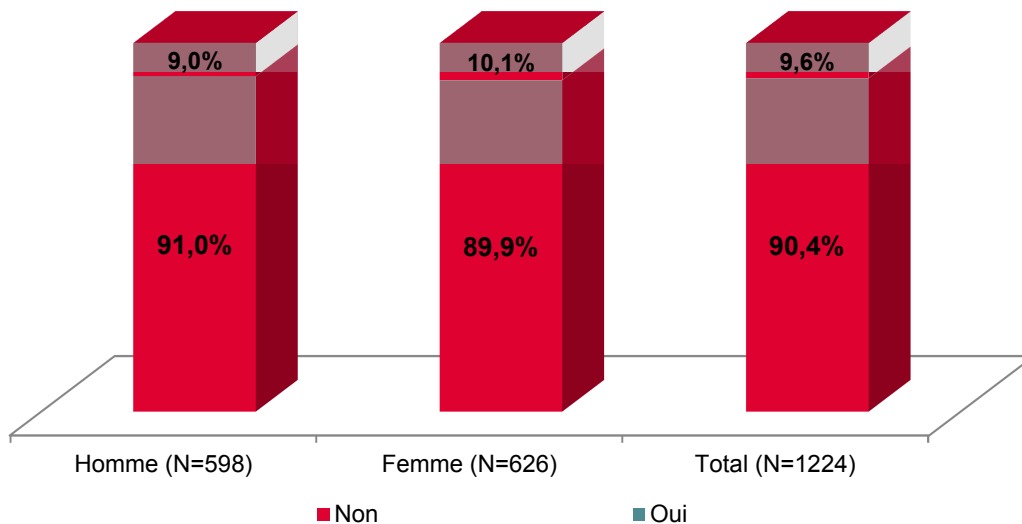
Figure 78 : Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? – Différence par classe d'âge



CONNAISSEZ-VOUS LES FICHES D'INFORMATIONS QUI PRESENTENT LES PLANS TARIFAIRES DE CHAQUE OPERATEUR DE FAÇON STANDARDISEE ?

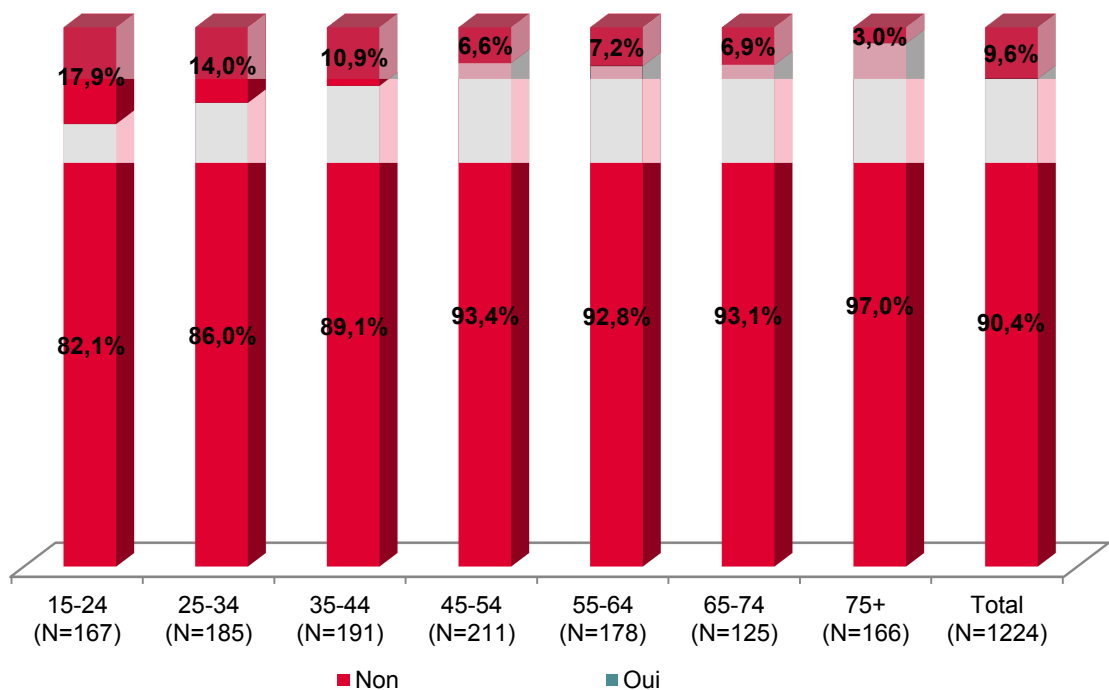
Nous constatons qu'environ une personne sur dix connaît les fiches d'informations standardisées.

Figure 79 : Connaissiez-vous les fiches d'informations qui présentent les plans tarifaires de chaque opérateur de façon standardisée ? – Différence par sexe



En ce qui concerne les résultats par classe d'âge, nous constatons que les classes d'âge les plus jeunes semblent être plus au courant de l'existence des fiches d'informations standardisées.

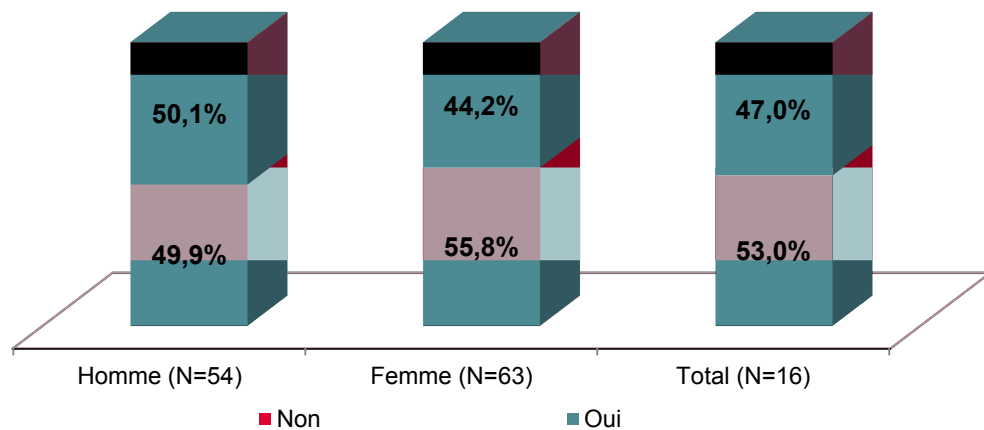
Figure 80 : Connaissiez-vous les fiches d'informations qui présentent les plans tarifaires de chaque opérateur de façon standardisée ? – Différence par classe d'âge



AVEZ-VOUS DEJA UTILISE CES FICHES D'INFORMATIONS POUR COMPARER LES OFFRES DES OPERATEURS ?

47,0% des personnes interrogées et connaissant les fiches d'informations standardisées les ont déjà utilisées pour comparer les offres des opérateurs.

Figure 81 : Avez-vous déjà utilisé ces fiches d'informations pour comparer les offres des opérateurs ? – Différence par sexe

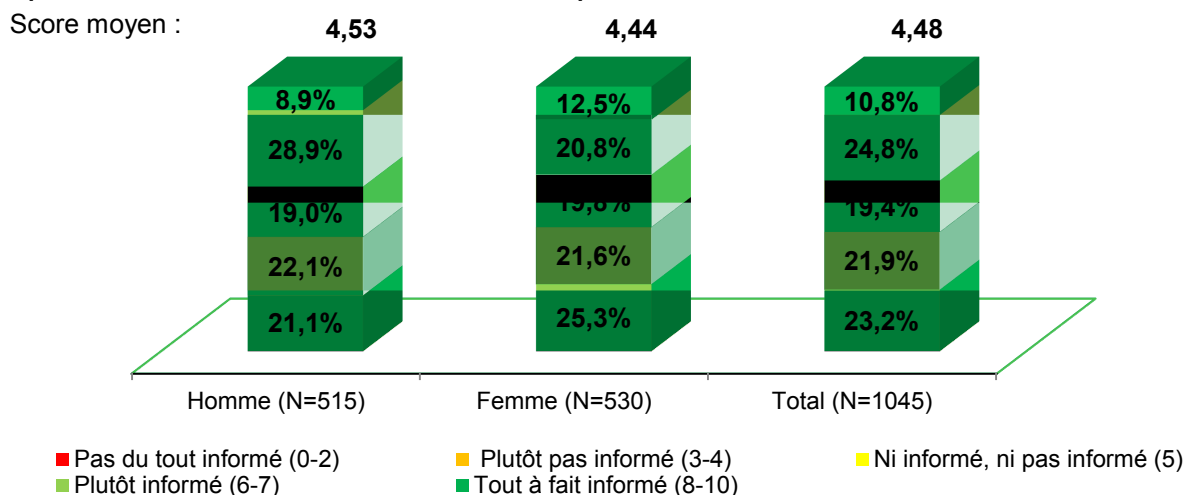


DANS QUELLE MESURE, SUR UNE ECHELLE DE 0 A 10, VOUS SENTEZ-VOUS INFORME EN CE QUI CONCERNE VOS DROITS A L'EGARD DES OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS ?

Nous remarquons que 45,1% des personnes interrogées se sentent plutôt pas informées voire pas du tout informées en ce qui concerne leurs droits à l'égard des opérateurs de télécommunications. Seule une personne sur dix pense qu'elle est tout à fait informée en ce qui concerne ses droits à l'égard des opérateurs de télécommunications.

En ce qui concerne les résultats par sexe, nous constatons que les hommes sont significativement plus nombreux à avoir attribué un score de 6 ou 7, ce qui revient à dire qu'ils se sentent plutôt informés en ce qui concerne leurs droits à l'égard des opérateurs, par rapport aux femmes (28,9% contre 20,8% pour les femmes).

Figure 82 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0 = Pas du tout bien informé ; 10 = Tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications? – Différence par sexe



SI VOUS AVEZ UN CONTRAT A DUREE DETERMINEE POUR L'UN OU L'AUTRE DE VOS SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS, SAVEZ-VOUS OU TROUVER LA DATE DE FIN DE CE CONTRAT ?

41,9% des personnes interrogées indiquent qu'elles ne savent pas où elles peuvent trouver la date de fin de leur contrat à durée déterminée. **27,3%** indiquent qu'elles peuvent trouver la date dans le contrat. Il s'agit d'une obligation pour les opérateurs, ils doivent indiquer la date de fin du contrat sur les factures.

11,9% des personnes interrogées déclarent qu'elles doivent la demander à leur opérateur.

Nous notons enfin que **24,4%** des personnes interrogées (N=1273) indiquent qu'elles n'ont pas de contrat à durée déterminée.

Tableau 57 : Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, Internet ou offre groupée), savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? – Différence par sexe (plusieurs réponses possibles)

	Homme (N=465)		Femme (N=498)		Total (N=963)	
	N	%	N	%	N	%
Non, je ne sais pas	205	44,1%	198	39,8%	403	41,9%
Non, je dois la demander à mon opérateur	55	11,9%	59	11,9%	114	11,9%
Oui, elle se trouve dans le contrat	139	30,0%	123	24,7%	262	27,3%
Oui, elle se trouve sur chacune de mes factures	38	8,2%	51	10,3%	89	9,3%
Oui, elle se trouve sur le site web de mon opérateur	27	5,7%	20	4,1%	47	4,9%
Oui, elle se trouve sur ma facture une fois par an	13	2,8%	9	1,7%	22	2,3%

DANS QUELLES CONDITIONS POUVEZ-VOUS RESILIER, SANS FRAIS, VOTRE CONTRAT ACTUEL (FIXE, MOBILE, INTERNET, OFFRE GROUPEE) ?

51,7% des personnes interrogées ne savent pas dans quelles conditions elles peuvent résilier leur contrat actuel. **18%** ont indiqué qu'elles pouvaient résilier leur contrat avec un préavis à tout moment. **17,0%** indiquent qu'elles pensent pouvoir résilier leur contrat lors d'une hausse de prix.

Il est prévu que les utilisateurs puissent rompre leur contrat sous 3 conditions différentes : lors d'une hausse de prix, sans préavis mais après une durée minimum ou bien lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur.

Tableau 58 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier votre contrat actuel (fixe, mobile, Internet, offre groupée) sans frais ? – Différence par sexe (plusieurs réponses possibles)

	Homme (N=614)		Femme (N=659)		Total (N=1273)	
	N	%	N	%	N	%
Avec préavis à tout moment	128	20,8%	101	15,3%	229	18,0%
Lors d'une hausse de prix	122	19,9%	94	14,2%	216	17,0%
A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat	66	10,8%	71	10,8%	138	10,8%
Lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur	72	11,6%	62	9,4%	133	10,5%
Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat	47	7,6%	51	7,7%	98	7,7%
Sans préavis à l'échéance	36	5,9%	26	4,0%	63	4,9%
Je ne sais pas	319	52,0%	339	51,5%	659	51,7%

SELON VOUS, APRES QUELLE DUREE MINIMUM A DATER DU DEBUT DU CONTRAT POUVEZ-VOUS RESILIER, SANS FRAIS, VOTRE ABONNEMENT ACTUEL ?

54,0% des personnes interrogées indiquent ne pas savoir quelle est la durée minimum après laquelle elles peuvent résilier, sans frais, leur contrat. **17,9%** indiquent qu'elles pensent qu'il n'y a pas de durée minimum pour résilier son contrat sans frais. **12,1%** des personnes interrogées pensent qu'elles peuvent résilier leur abonnement sans frais après un an.

Il est prévu que l'on puisse après 6 mois, résilier son contrat sans frais. Seuls 10,8% des personnes interrogées semblent être au courant.

Tableau 59 : Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier votre abonnement actuel sans frais ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas de durée minimum	110	18,8%	105	17,1%	216	17,9%
Après 6 mois	77	13,2%	52	8,5%	130	10,8%
Après 1 an	57	9,8%	88	14,3%	146	12,1%
Après 2 ans	31	5,3%	32	5,2%	63	5,2%
Je ne sais pas	311	53,0%	339	55,0%	650	54,0%
Total	588	100,0%	617	100,0%	1205	100,0%

SELON VOUS, A QUEL MOMENT VOTRE OPERATEUR MOBILE DOIT-IL VOUS AVERTIR QUE VOUS AVEZ ATTEINT LE PLAFOND TARIFAIRE POUR LA TELEPHONIE MOBILE EN BELGIQUE ?

56,1% des personnes interrogées savent qu'elles doivent être averties par leur opérateur lorsque leur consommation atteint le montant de leur forfait.

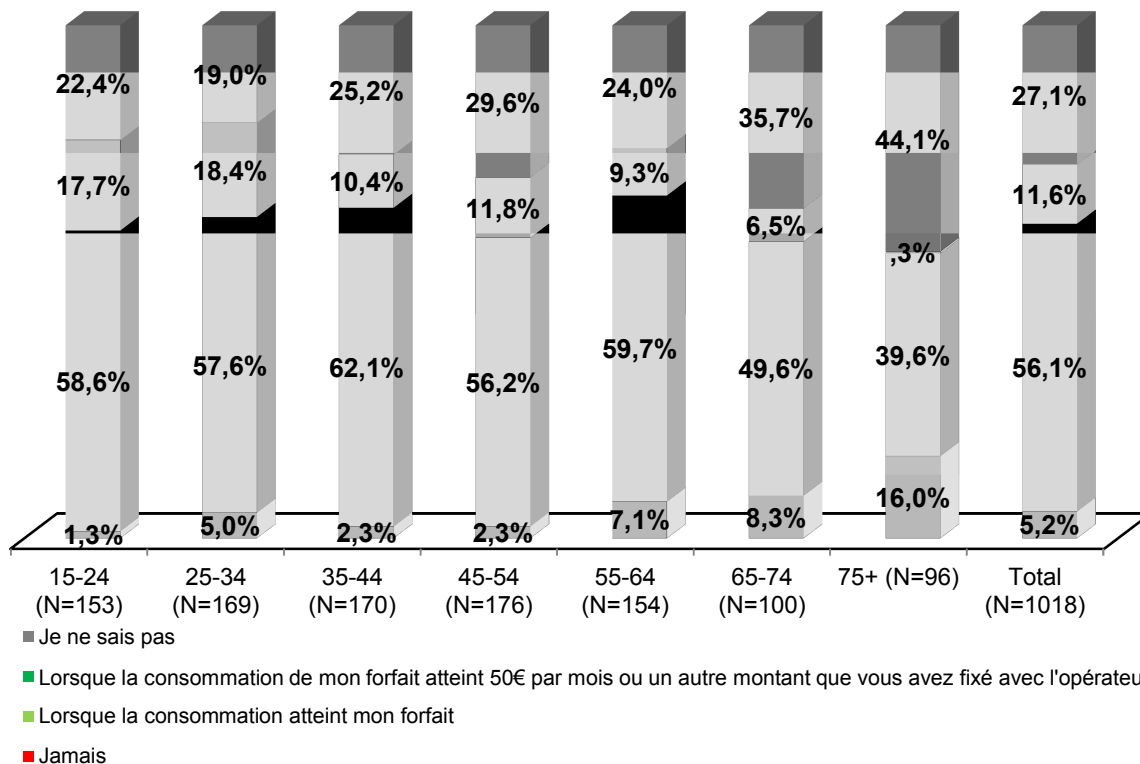
Dans le tableau 60, nous constatons que les hommes sont significativement plus nombreux par rapport aux femmes (**14,0%** contre **9,1%** pour les femmes) à savoir qu'ils doivent être avertis lorsque la consommation de leur forfait atteint 50€ par mois ou un autre montant défini préalablement. Il semble donc que les hommes sont plus nombreux à connaître ce qui est normalement prévu lorsque l'on dépasse sa consommation.

Tableau 60 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile devrait-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Jamais	31	6,1%	22	4,4%	53	5,2%
Lorsque la consommation atteint mon forfait	278	54,6%	293	57,6%	571	56,1%
Lorsque la consommation de mon forfait atteint 50€ par mois ou un autre montant que vous avez fixé avec l'opérateur	71	14,0%	46	9,1%	118	11,6%
Je ne sais pas	129	25,4%	147	28,9%	276	27,1%
Total	509	100,0%	509	100,0%	1018	100,0%

En ce qui concerne les résultats par classe d'âge, nous remarquons que les classes d'âge 15-24 ans et 25-34 ans sont celles qui savent qu'elles doivent être averties lorsque leur consommation atteint 50€ ou un autre montant qui a été fixé avec l'opérateur. Il ressort également que les personnes âgées de 75 ans et plus sont 16% à penser qu'elles ne doivent pas être averties lorsqu'elles atteignent un plafond tarifaire.

Figure 83 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile devrait-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – Différence par classe d'âge



AVEZ-VOUS DEJA RECU UN SMS DE VOTRE OPERATEUR POUR VOUS AVERTIR QUE VOUS AVIEZ DEPASSE UN PLAFOND ?

43,6% des personnes interrogées déclarent avoir reçu un sms lorsqu'elles avaient dépassé un plafond tarifaire. 7,6% indiquent ne pas avoir reçu de sms alors qu'elles avaient dépassé le plafond

Tableau 61 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – Différence par sexe

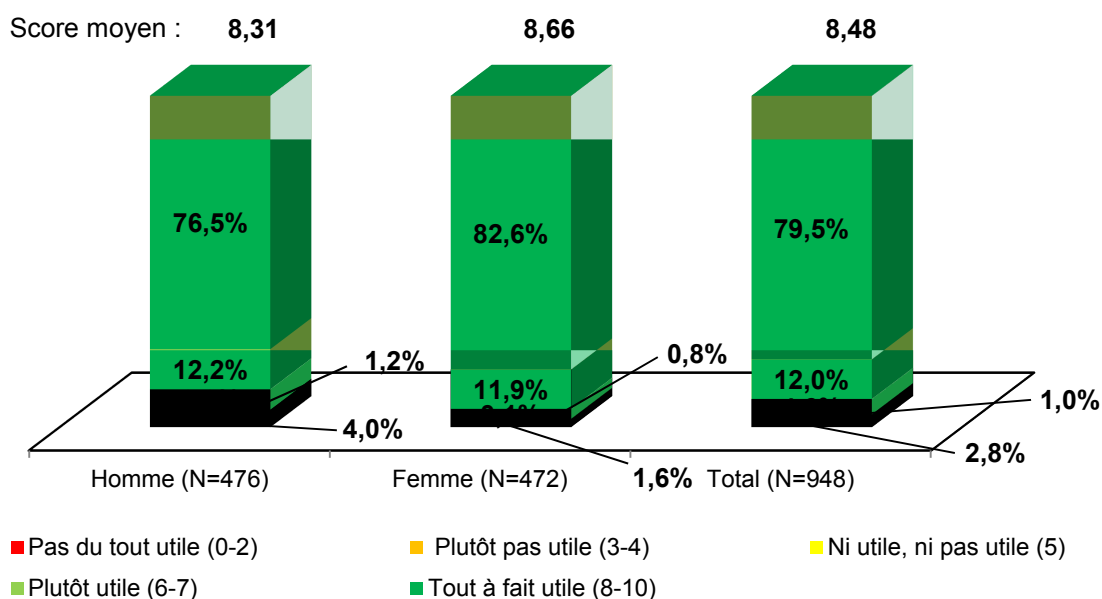
	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai reçu	219	43,3%	221	43,8%	440	43,6%
Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé le plafond	31	6,2%	46	9,1%	77	7,6%
Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé le plafond	143	28,3%	125	24,7%	267	26,5%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages		0,1%	2	0,4%	3	0,3%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	112	22,1%	111	22,0%	223	22,1%
Total	506	100,0%	505	100,0%	1011	100,0%

DANS QUELLE MESURE, SUR UNE ECHELLE DE 0 A 10, TROUVEZ-VOUS UTILE DE RECEVOIR UN SMS QUI VOUS AVERTIT QUE VOUS AVEZ DEPASSE UN PLAFOND TARIFAIRE ?

Presque huit personnes sur dix considèrent qu'il est tout à fait utile de recevoir un sms quand elles dépassent un plafond tarifaire.

La figure 84 nous donne également la distribution des résultats par sexe. Nous constatons que les femmes sont significativement plus nombreuses à trouver tout à fait utile de recevoir un sms lorsqu'elles ont dépassé un plafond tarifaire par rapport aux hommes (82,6% contre 76,5% pour les hommes). Nous notons également que 4,0% des hommes trouvent que cela n'est pas du tout utile.

Figure 84 : 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? – Distribution des résultats par sexe



AVEZ-VOUS INSTALLE LE BLOQUEE GRATUIT D'ACCES A DES NUMEROS SURTAXES ?

48,5% des personnes interrogées n'ont pas installé le blocage d'accès à des numéros surtaxés car elles n'utilisent jamais ce type de numéros. 44,7% ne l'ont pas activé car elles ne savaient pas que cela était gratuit.

Tableau 62 : Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai fait spontanément	28	5,2%	23	4,1%	51	4,7%
Oui, je l'ai fait après avoir eu un problème (facture élevée ou autre avec ce type de numéro)	12	2,3%	12	2,1%	24	2,2%
Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro	274	51,5%	256	45,6%	530	48,5%
Non, parce que je ne savais pas que cette protection gratuite existait	217	40,9%	271	48,2%	488	44,7%
Total	531	100,0%	562	100,0%	1093	100,0%

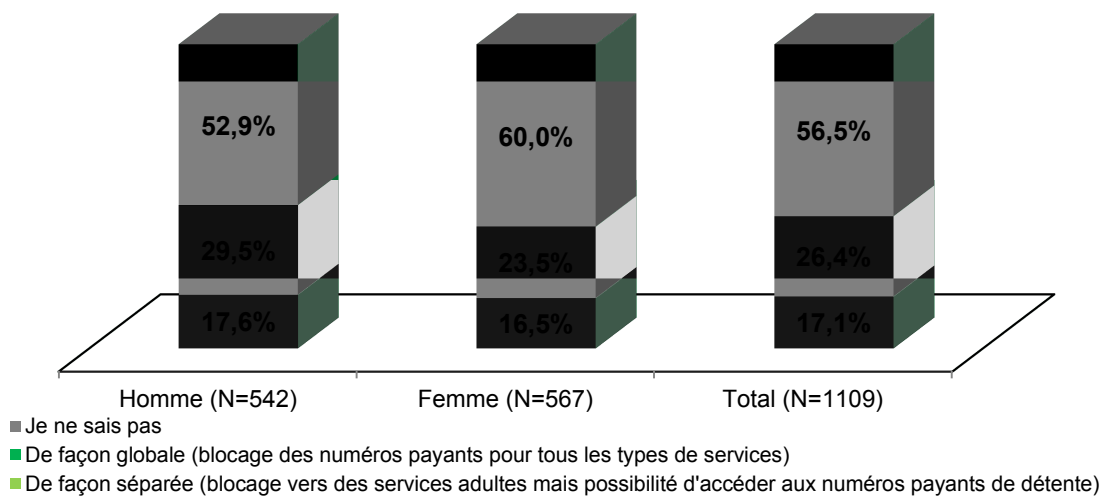
SELON VOUS, DE QUELLE MANIERE DOIT-ON BLOQUER L'ACCES A DES NUMEROS SURTAXES ?

Il est important de noter que **56,5%** des personnes interrogées ne savent pas de quelle manière on doit bloquer l'accès à des numéros surtaxés. Il apparaît toutefois que **26,4%** des personnes interrogées privilégient un blocage de façon globale.

Nous constatons que les hommes sont significativement plus nombreux que les femmes à privilégier un blocage de façon globale (**29,5%** contre **23,5%** pour les femmes).

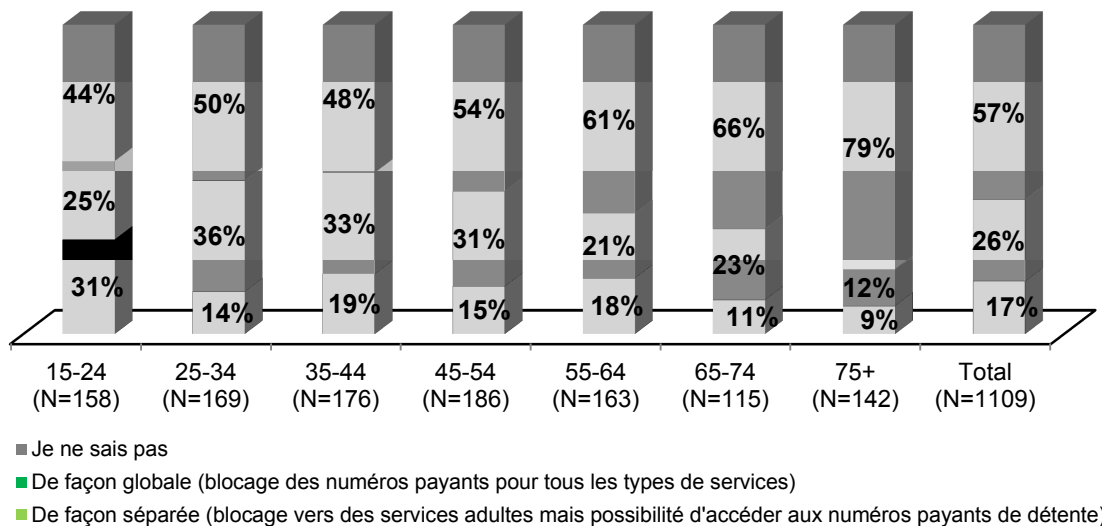
Il apparaît que seulement **17,1%** des personnes interrogées savent qu'il faut bloquer l'accès aux numéros de façon séparée.

Figure 85 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – Différence par sexe



En ce qui concerne les résultats par classe d'âge, nous remarquons que **31%** des personnes âgées de 15 à 24 ans privilégient un blocage de façon séparée. Nous notons également que **36%** des personnes âgées entre 25 et 34 ans privilégient un blocage de façon globale.

Figure 86 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – Différence par classe d'âge



SELON VOUS, LES NUMEROS SUIVANTS SONT-ILS SURTAXES ?

Nous remarquons que les personnes interrogées sont **74,7%** à identifier correctement que le numéro '0900 123 45' est un numéro surtaxé. Elles sont **71,6%** pour ce qui est du numéro '0903 123 45'. Nous notons par contre que **41,2%** des personnes interrogées identifient le numéro '09 123 45 67' comme un numéro surtaxé alors qu'il ne l'est pas.

Tableau 63 : Selon vous, les numéros suivants sont-ils surtaxés ? – Différence par sexe

	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
070 123 456						
Non	225	41,0%	231	40,3%	455	40,7%
Oui	324	59,0%	341	59,7%	665	59,3%
Total	548	100,0%	572	100,0%	1120	100,0%
09 123 45 67						
Non	317	58,3%	328	59,2%	645	58,8%
Oui	227	41,7%	226	40,8%	453	41,2%
Total	543	100,0%	554	100,0%	1098	100,0%
0900 123 45						
Non	141	25,5%	144	25,2%	285	25,3%
Oui	412	74,5%	429	74,8%	841	74,7%
Total	552	100,0%	574	100,0%	1126	100,0%
0903 123 45						
Non	162	29,3%	155	27,4%	317	28,4%
Oui	390	70,7%	410	72,6%	800	71,6%
Total	551	100,0%	565	100,0%	1116	100,0%

CONCLUSION SUR LA PARTIE INFORMATION

Concernant le médiateur des télécommunications :

- 70,8% ne connaissent pas l'existence du médiateur des télécommunications

Concernant l'utilité d'être informé sur le plan tarifaire le plus avantageux :

- 73,4% des personnes pensent qu'il est tout à fait utile d'être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour leur profil d'utilisation
- 51,2% déclarent n'avoir jamais reçu une proposition de leur opérateur
- Parmi ceux qui ont reçu une proposition de leur opérateur, 63,9% ont changé de plan tarifaire.
- Ceux qui n'ont pas changé : 40,8% déclarent avoir déjà le plan tarifaire proposé ; 34,1% déclarent que le plan tarifaire ne semblait pas correspondre à leurs besoins
- 33,9% souhaitent être informés automatiquement chaque année via la facture du plan tarifaire le plus avantageux pour eux en fonction de leur profil d'utilisation
- 32,7% souhaitent être informé par mail et non pas via la facture

Concernant les fiches d'informations :

- Seulement 9,6% des personnes connaissent les fiches d'informations standardisées
- 47% d'entre elles les ont déjà utilisées

Concernant le niveau d'information des utilisateurs à l'égard de leurs droits :

- 45,1% des personnes pensent qu'elles sont plutôt mal informées voire pas du tout informées sur leurs droits

Concernant le contrat :

- Seulement 9,3% des personnes savent qu'elles peuvent trouver la date de fin de leur contrat à durée déterminée sur les factures
- 51,7% des personnes ne savent pas quelles sont les conditions qui leur permettent de résilier leur contrat sans frais
- 10,8% savent que la durée minimum nécessaire à partir de la date de début du contrat pour pouvoir le résilier sans frais est de 6 mois
- Seuls 11,6% des personnes interrogées savent que leur opérateur doit leur envoyer un sms pour les prévenir qu'elles ont dépassé leur forfait lorsque la consommation atteint 50€ ou bien un montant fixé en accord avec l'opérateur
- 79,5% pensent qu'il est tout à fait utile de recevoir un sms lorsque la consommation dépasse le montant du forfait

Concernant les numéros surtaxés :

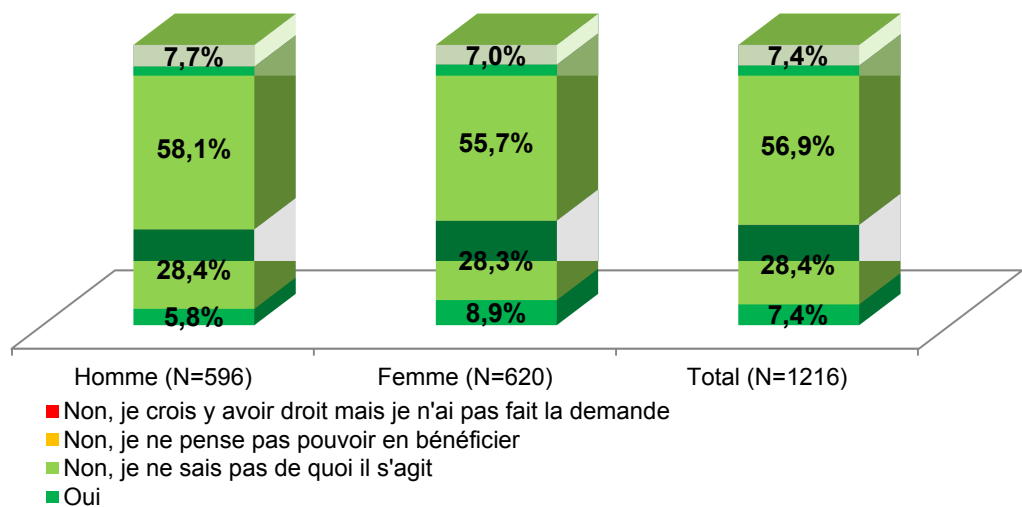
- La majorité des personnes savent reconnaître si un numéro est surtaxé, elles sont trois personnes sur quatre pour les numéros 0900 et 0903

3.8 Questions sur le monitoring du service universel

BENEFICIEZ-VOUS D'UN TARIF SOCIAL POUR CERTAINS SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS ?

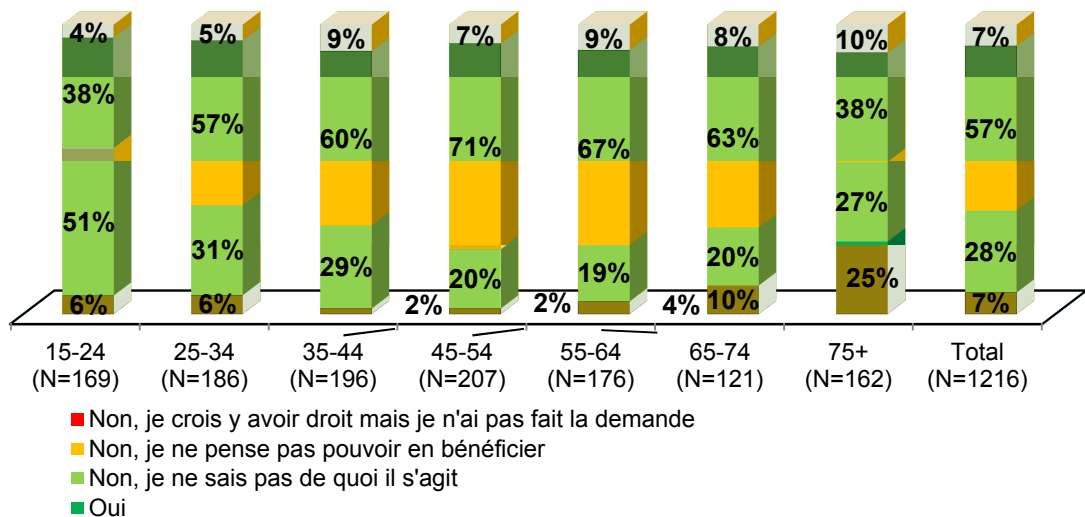
Un personne sur deux ne pense pas pouvoir bénéficier d'un tarif social. **28,4%** des personnes interrogées déclarent ne pas savoir de quoi il s'agit.

Figure 87 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – Différence par sexe



En ce qui concerne les résultats par classe d'âge, **51%** des personnes âgées entre 15 et 24 ans ne connaissent pas le tarif social. Les personnes âgées entre 45 et 54 ans sont celles qui pensent le plus ne pas pouvoir en bénéficier. Enfin, nous notons que **25%** des personnes âgées de 75 ans et plus déclarent bénéficier d'un tarif social pour certains services de télécommunications.

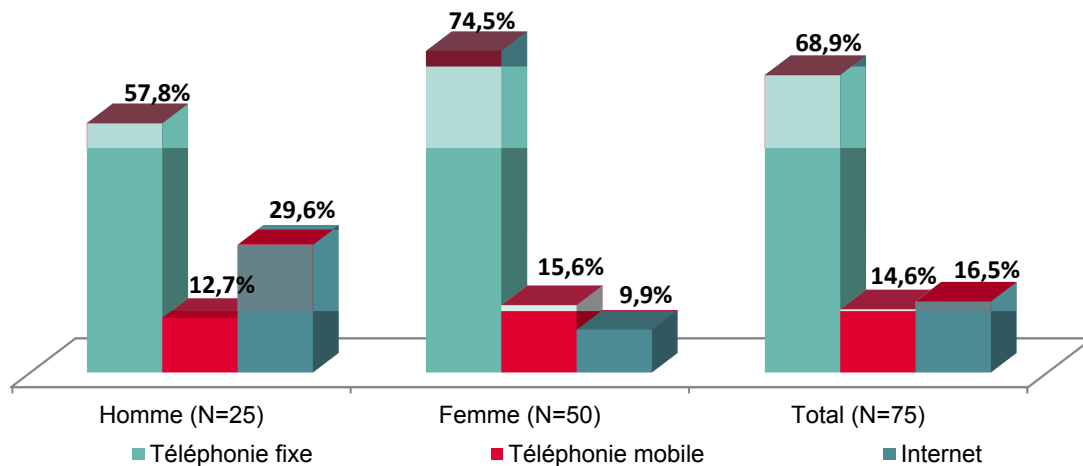
Figure 88 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – Différence par classe d'âge



SI VOUS BÉNEFICIEZ D'UN TARIF SOCIAL, POUR QUELS SERVICES EN BÉNEFICIEZ-VOUS ?

68,9% des personnes interrogées bénéficient d'un tarif social pour la téléphonie fixe.

Figure 89 : Si vous bénéficiez d'un tarif social, pour quels services en bénéficiez-vous ? – Différence par sexe



SI VOUS ÉTIEZ UN UTILISATEUR DE CABINES TELEPHONIQUES PUBLIQUES POUR TELEPHONER, QUELLE ALTERNATIVE UTILISEZ-VOUS DEPUIS QUE LA MAJORITE DES CABINES TELEPHONIQUES ONT ÉTÉ SUPPRIMÉES ?

27,2% des personnes interrogées utilisent leur gsm (avec un abonnement) comme alternative aux cabines publiques. 12,7% utilisent leur gsm (avec une carte prépayée) comme alternative. 40,0% des personnes interrogées déclarent ne pas avoir été utilisateur des cabines publiques.

Tableau 64 : Si vous étiez un utilisateur des cabines téléphoniques publiques pour téléphoner, quelle alternative utilisez-vous depuis que la majorité des cabines téléphoniques ont été supprimées ? – Différence par sexe

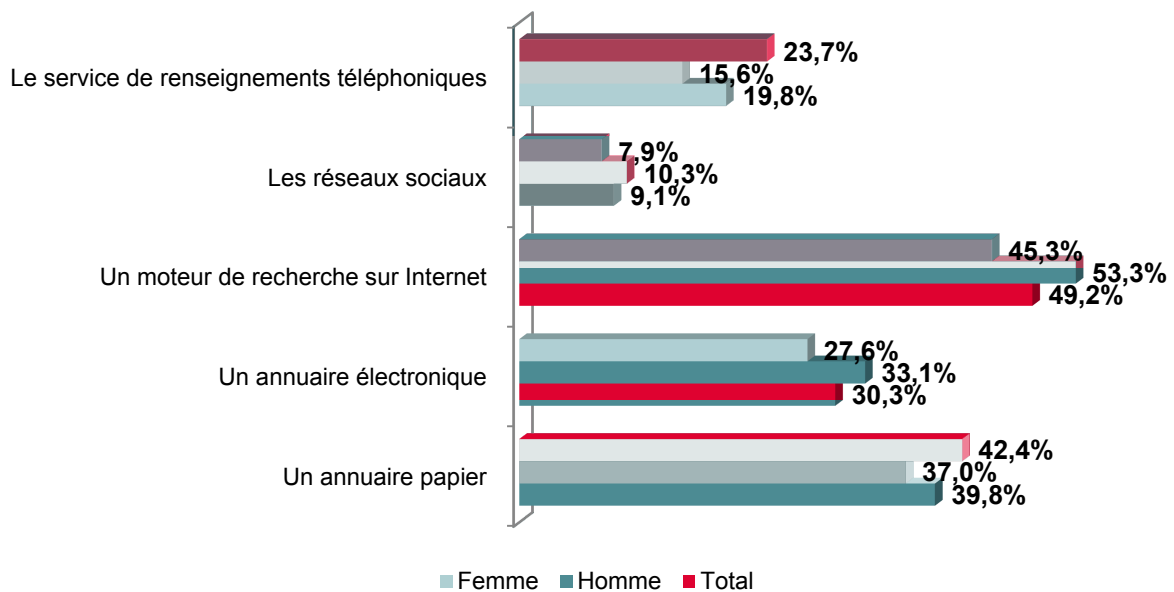
[À titre privé]	Homme		Femme		Total	
	N	%	N	%	N	%
Pas d'application, je n'étais pas un utilisateur des cabines publiques	221	40,9%	222	39,2%	443	40,0%
Mon GSM post payé (abonnement) [à titre privé]	149	27,5%	152	26,8%	301	27,2%
Ma ligne fixe [à titre privé]	75	13,9%	119	21,0%	194	17,5%
Mon GSM prépayé [à titre privé]	84	15,5%	57	10,0%	141	12,7%
Je n'ai pas trouvé d'alternative [à titre privé]	9	1,7%	12	2,1%	21	1,9%
Autre	2	,4%	5	,9%	7	,7%
Total	540	100,0%	567	100,0%	1106	100,0%

LORSQUE VOUS CHERCHEZ UN NUMERO DE TELEPHONE, CONSULTEZ-VOUS... :

49 % des personnes interrogées indiquent qu'elles utilisent un moteur de recherche sur Internet lorsqu'elles cherchent un numéro de téléphone. **40%** indiquent aussi utiliser un annuaire papier.

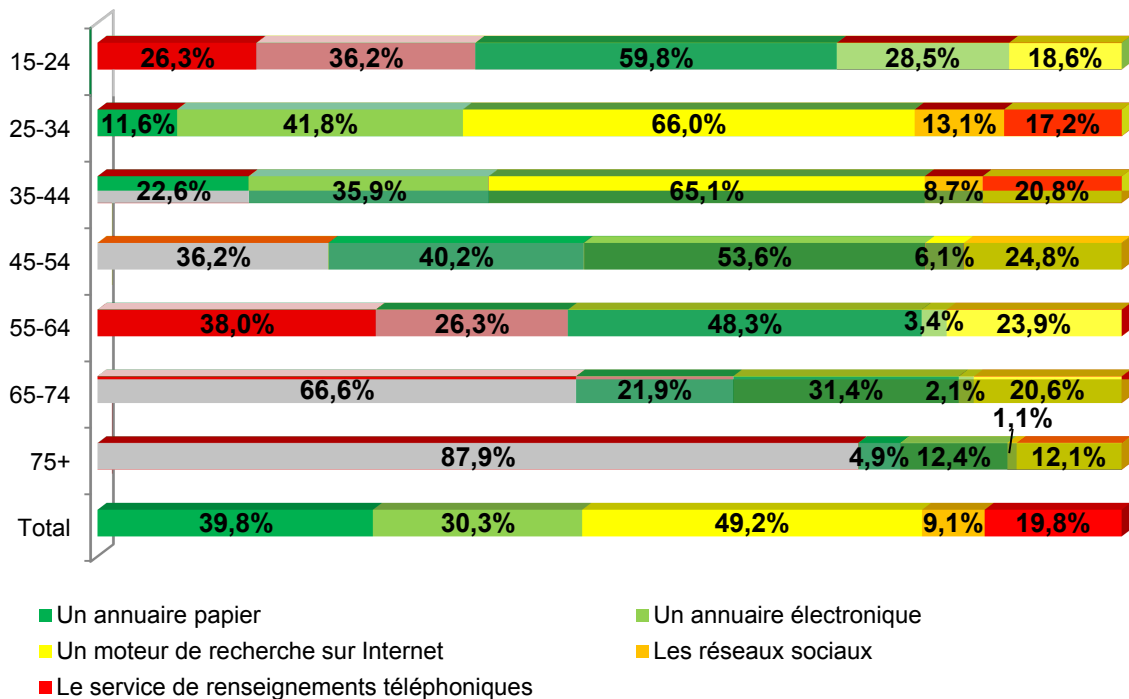
Concernant les résultats par sexe, nous remarquons que les hommes sont significativement plus nombreux que les femmes à avoir indiqué qu'ils utilisent un moteur de recherche sur Internet (**53%** contre **45%** pour les femmes). En revanche, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à avoir indiqué qu'elles utilisent un annuaire papier lorsqu'elles cherchent un numéro de téléphone (**42%** contre **37%** pour les hommes). Nous constatons une situation similaire concernant le recours à un service de renseignements téléphoniques (**24%** pour les femmes contre **16%** pour les hommes).

Figure 90 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... : – Différence par sexe



En ce qui concerne les résultats par âge, nous remarquons que les personnes âgées de 65 ans et plus indiquent le plus souvent utiliser un annuaire papier lorsqu'elles cherchent un numéro de téléphone. A l'opposé, les personnes âgées entre 15 et 44 ans semblent utiliser plus souvent un moteur de recherche sur Internet ou un annuaire électronique.

Figure 91 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... : – Différence par classe d'âge

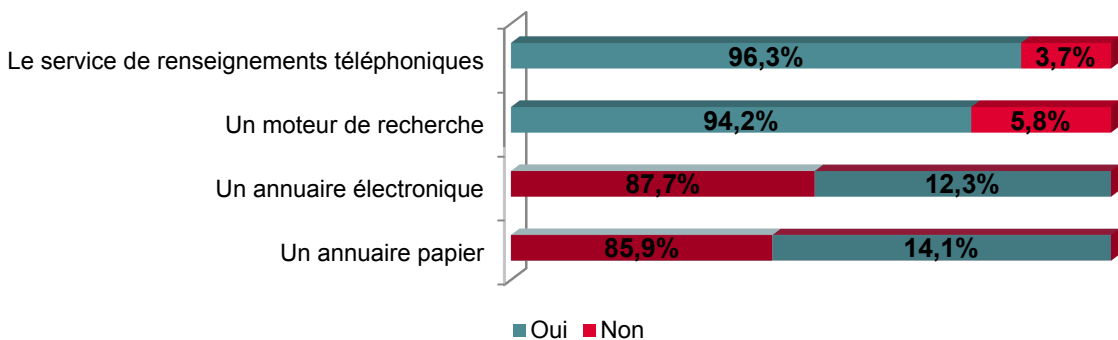


ESTIMEZ-VOUS QUE LES INFORMATIONS LIEES AUX SERVICES D'URGENCE SONT SUFFISAMMENT ACCESSIBLES ET LISIBLES, QUE LE SERVICE QUE VOUS UTILISEZ EST SUFFISAMMENT ACCESSIBLE ?

Nous remarquons à la figure 92 que **85.9%** des personnes interrogées utilisant un annuaire papier trouvent que les informations liées aux services d'urgence sont suffisamment accessibles et lisibles.

Il apparaît également que environ neuf personnes sur dix trouvent que les différents services qu'elles utilisent lorsqu'elles cherchent un numéro sont suffisamment accessibles. Deux questions différentes ont été posées en fonction des services : pour les utilisateurs d'un annuaire papier, on demandait s'ils estiment « *que les informations liées aux services d'urgence sont suffisamment accessibles et lisibles ?* » et pour les utilisateurs d'un annuaire électronique , un moteur de recherche ou le service de renseignements téléphoniques s'ils estiment « *que c'est suffisamment accessible ?* ».

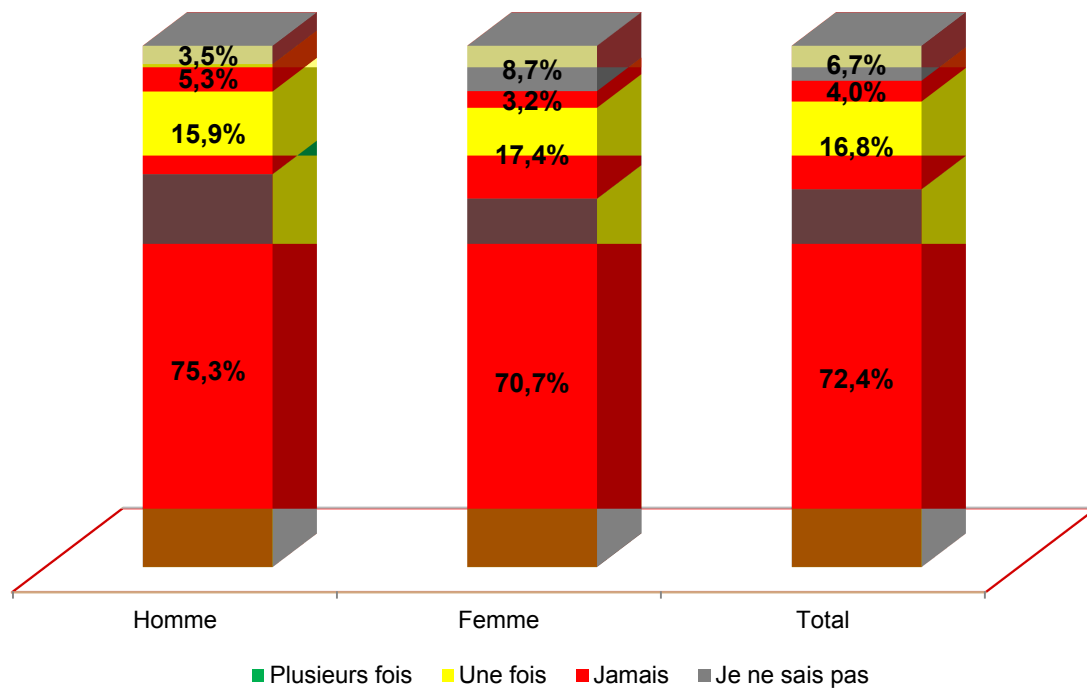
Figure 92 : Lorsque vous utilisez ... : estimez-vous que ... : – Différence par sexe



A QUELLE FREQUENCE AVEZ-VOUS CONSULTE LE SERVICE DE RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES AU COURS DES TROIS DERNIERES ANNEES ?

72,4% des personnes interrogées déclarent avoir utilisé plusieurs fois le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années.

Figure 93 : A quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années ? – Différence par sexe



CONCLUSION SUR LE MONITORING UNIVERSEL

Concernant le tarif social :

- 7,4% des personnes disposent d'un tarif social pour un ou plusieurs de leurs services.
- 68,9% disposent d'un tarif social pour la téléphonie fixe, 16,5% pour l'accès à internet et 14,6% pour la téléphonie mobile

Concernant la recherche d'un numéro :

- 49,2% des personnes se tournent vers un moteur de recherche sur Internet lorsqu'elles cherchent un numéro
- 39,8% se tournent encore vers l'annuaire papier
- Plus de trois personnes sur quatre considèrent que les informations sont suffisamment accessibles lorsqu'elles cherchent un numéro d'urgence dans un annuaire papier ou bien lorsqu'elles cherchent un numéro via un moteur de recherche sur Internet, un annuaire électronique ou via le service de renseignements téléphoniques

4. Annexes

4.1 Le questionnaire 2015



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 communications électroniques (Téléphonie, Internet, TV). 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 Leuven.

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 questions 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 échelle de 0 à 10. Il vous sera parfois demandé de préciser votre réponse en l'écrivant.

Veillez 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		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Réponse 1	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input 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"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Il vous est également possible de remplir le questionnaire **sur Internet**, via <http://www.ibpt-bipt.masresearch.eu>

Si vous avez des questions ou avez besoin d'aide afin de compléter le questionnaire, vous pouvez contacter Anita Claes (NL) (chef de projet chez M.A.S.) ou Charles Laporte (FR) 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 Sodexho de 20€. Si vous remplissez le questionnaire en ligne, renvoyez le formulaire de participation avec le questionnaire non complété dans l'enveloppe jointe.

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!**

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).

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Télévision analogique | <input type="checkbox"/> Téléphonie par Internet/par ordinateur/Voice Over IP (exemple : Skype™) |
| <input type="checkbox"/> Télévision numérique | <input type="checkbox"/> Internet à la maison (fixe ou Wifi) |
| <input type="checkbox"/> TV-On-Demand/Video-On-Demand (VOD) | <input type="checkbox"/> Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone |
| <input type="checkbox"/> Télévision par internet | <input type="checkbox"/> Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable |
| <input type="checkbox"/> Téléphonie fixe | <input type="checkbox"/> Réseaux Wifi partagés (Hot spots) |
| <input type="checkbox"/> Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone) | |

2. Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)?

- Oui
 Non → vers la question 4
 Je ne sais pas → vers la question 4

3. Lesquels parmi vos services sont-ils regroupés dans des packs?

Pack 1: au moins 2 services chez un opérateur; Pack 2: au moins 2 services chez un autre opérateur

Service	Pack 1	Pack 2
Télévision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléphonie fixe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet à la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | | | |
|--|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Proximus (Belgacom) | <input type="checkbox"/> Belgian Telecom | <input type="checkbox"/> Jim Mobile | <input type="checkbox"/> Scarlet |
| <input type="checkbox"/> Base | <input type="checkbox"/> Billi | <input type="checkbox"/> Lycamobile | <input type="checkbox"/> Simyo |
| <input type="checkbox"/> Mobistar | <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Mobile Vikings | <input type="checkbox"/> SudPresse |
| <input type="checkbox"/> Numéricable | <input type="checkbox"/> Contact Mobile | <input type="checkbox"/> Mobisud | <input type="checkbox"/> Telesat/TV Vlaanderen |
| <input type="checkbox"/> Telenet | <input type="checkbox"/> Cybernet | <input type="checkbox"/> Ortel Mobile | <input type="checkbox"/> Tellink |
| <input type="checkbox"/> Voo | <input type="checkbox"/> Dommel | <input type="checkbox"/> Plug mobile | <input type="checkbox"/> Transatel Mobile |
| <input type="checkbox"/> Aldi | <input type="checkbox"/> Edpnet | <input type="checkbox"/> Postmobile | <input type="checkbox"/> Turk Telecom |
| <input type="checkbox"/> Allo RTL | <input type="checkbox"/> Ello Mobile | <input type="checkbox"/> Red Bull | <input type="checkbox"/> United Telecom |
| <input type="checkbox"/> Autre (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"/> Offre groupée (pack) intéressante | <input type="checkbox"/> Accessibilité des points de vente |
| <input type="checkbox"/> Prix/plan tarifaire intéressant | <input type="checkbox"/> Qualité/clarté des informations |
| <input type="checkbox"/> Bonne réputation de l'opérateur | <input type="checkbox"/> Vitesse de connexion pour l'accès à Internet |
| <input type="checkbox"/> J'ai l'habitude de cet opérateur | <input type="checkbox"/> Ma famille/mes amis sont déjà chez cet opérateur |
| <input type="checkbox"/> Service(s) annexe(s) offert(s) (ex: nombre d'adresses e-mail, de numéros de téléphone) | <input type="checkbox"/> J'ai choisi cet opérateur parce que ma famille/mes amis me l'ont conseillé |
| <input type="checkbox"/> Incitant commercial (ex : tablette à x € lors de la souscription d'un contrat de x mois) | <input type="checkbox"/> Participation financière de mon employeur (partielle ou complète) |
| <input type="checkbox"/> Respect des droits du consommateur et des engagements de l'opérateur | <input type="checkbox"/> Confiance dans la stabilité de l'opérateur (ex : pas de risque de faillite) |
| <input type="checkbox"/> Fiabilité technique de l'opérateur | <input type="checkbox"/> Disponibilité dans ma rue/commune/région |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): | |

6. A. Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages?

B. Si vous utilisez un de ces services à titre privé, téléphonez- vous ou envoyez-vous des messages vers:

	Téléphoner	Envoyer des messages	Les deux		Un autre ordinateur	Un téléphone fixe ou mobile	Les deux
Skype™	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FaceTime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GoogleTalk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viber	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rebtel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voipbuster	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blackberry Messenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aucun	<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)

Fréquence	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"/>

2. SATISFACTION

A. OFFRE GROUPEE ("PACKS")

>> *Vous n'utilisez pas d'offre groupée à titre privé → veuillez passer à la question 10*

- 8. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout satisfait; 10 = tout à fait satisfait), quel est votre degré de satisfaction par rapport au(x) ... :**

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout satisfait										Tout à fait satisfait		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tarifs disponibles sur le marché pour les offres groupées	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 9. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout confiant; 10 = tout à fait confiant), dans quelle mesure faites-vous confiance à votre fournisseur d'offre groupée en ce qui concerne ... :**

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout confiant										Tout à fait confiant		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Le 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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations qu'il vous fournit	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La fiabilité de la facturation	<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"/>	<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 12*

- 10. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout satisfait; 10 = tout à fait satisfait), quel est votre degré de satisfaction par rapport au(x) ... :**

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout satisfait										Tout à fait satisfait		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tarifs disponibles sur le marché de la téléphonie fixe	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- 11. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout confiant; 10 = tout à fait confiant), dans quelle mesure faites-vous confiance à votre opérateur fixe en ce qui concerne ... :**

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout confiant										Tout à fait confiant		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Le 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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations qu'il vous fournit	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La fiabilité de la facturation	<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"/>	<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 14

12. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout satisfait ; 10 = tout à fait satisfait), quel est votre degré de satisfaction par rapport au(x) ... :

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout satisfait										Tout à fait satisfait		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tarifs disponibles sur le marché de la téléphonie mobile	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout confiant ; 10 = tout à fait confiant), dans quelle mesure faites-vous confiance à votre opérateur mobile en ce qui concerne ... :

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout confiant										Tout à fait confiant		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Le 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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations qu'il vous fournit	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La fiabilité de la facturation	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. INTERNET

>> Vous n'utilisez pas Internet à titre privé ou vous l'utilisez dans un pack → veuillez passer à la question 16

14. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout satisfait ; 10 = tout à fait satisfait), quel est votre degré de satisfaction par rapport au(x) ... :

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout satisfait										Tout à fait satisfait		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tarifs disponibles sur le marché de l'accès à Internet	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout confiant ; 10 = tout à fait confiant), dans quelle mesure faites-vous confiance à votre opérateur internet en ce qui concerne ... :

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout confiant										Tout à fait confiant		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Le 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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations qu'il vous fournit	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La fiabilité de la facturation	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. PROBLÈMES ET ATTITUDES EN CAS DE PROBLÈME

16. Au cours des trois dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs?

- Oui → vers la question 17
 Non → vers la question 23

17. Si oui, avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes?

(Plusieurs réponses possibles, notamment dans le cas des packs)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Télévision | <input type="checkbox"/> Internet à la maison (fixe ou Wifi) |
| <input type="checkbox"/> Téléphone fixe | <input type="checkbox"/> Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone |
| <input type="checkbox"/> Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone) | <input type="checkbox"/> Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable |
| <input type="checkbox"/> Téléphone par Internet/par ordinateur/
Voice Over IP (ex : Skype™) | <input type="checkbox"/> Réseaux Wifi partagés (ex : Hot spots) |

18. Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Problème de facturation | <input type="checkbox"/> Problème administratif ou commercial |
| <input type="checkbox"/> Hausse des tarifs insuffisamment annoncée | <input type="checkbox"/> Facture démesurée inattendue (« Bill Shock ») |
| <input type="checkbox"/> Service inactif/coupures de longue durée/délai de réparation | <input type="checkbox"/> Retard dans la fourniture du service (installation/activation) |
| <input type="checkbox"/> Indemnisation réclamée par l'opérateur pour une résiliation de contrat | <input type="checkbox"/> Problème de qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture) |
| <input type="checkbox"/> Promesse non réalisée/publicité mensongère | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): |

19. Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)?

- Oui → vers la question 20
 Non → vers la question 21

20. Si oui, comment avez-vous réagi?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> J'ai écrit une lettre à l'opérateur (envoi ordinaire) | <input type="checkbox"/> J'ai introduit une plainte auprès du Service de médiation pour les télécommunications |
| <input type="checkbox"/> J'ai écrit une lettre recommandée à l'opérateur | <input type="checkbox"/> J'ai introduit une plainte auprès du Service Public Fédéral Economie (ancien Ministère des Affaires économiques) |
| <input type="checkbox"/> J'ai pris contact avec l'opérateur (par téléphone, e-mail ou via une page web) | <input type="checkbox"/> J'ai introduit une plainte auprès d'une association de consommateurs |
| <input type="checkbox"/> Je me suis rendu(e) dans un point de vente de l'opérateur | <input type="checkbox"/> J'ai introduit une plainte en justice |
| <input type="checkbox"/> J'ai introduit une plainte auprès de l'IBPT | <input type="checkbox"/> Autre(veuillez préciser) : |

→ vers la question 22

21. Si vous n'avez pas réagi auprès de votre opérateur, quelle(s) en étaient la (les) raison(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> J'estimais que ce n'était pas légitime | <input type="checkbox"/> J'ai eu peur que ça prenne trop de temps |
| <input type="checkbox"/> Je trouvais ça trop compliqué | <input type="checkbox"/> Je trouvais le problème trop minime pour réagir |
| <input type="checkbox"/> J'ai pensé que je n'aurais pas gain de cause | <input type="checkbox"/> Je ne savais pas à qui m'adresser |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : | |

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?

- Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnisation
- Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnisation
- Non, je ne savais pas que c'était possible
- Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre
- Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue
- Pas d'application, je n'ai pas subi de coupure
- Autres (Veuillez préciser) :

4. COMPARAISON

23. Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation?

- Certainement pas
- Probablement pas
- Probablement oui
- Certainement oui
- Sans avis

24. En ce qui concerne les différents opérateurs de TELEPHONIE FIXE, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part?

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Une comparaison entre:	Pas du tout facile										Tout à fait facile		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Les services offerts	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les prix demandés	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. En ce qui concerne les différents opérateurs de TELEPHONIE MOBILE, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part?

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Une comparaison entre:	Pas du tout facile										Tout à fait facile		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Les services offerts	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les prix demandés	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. En ce qui concerne les différents opérateurs D'ACCES A INTERNET, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part?

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Une comparaison entre:	Pas du tout facile										Tout à fait facile		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Les services offerts	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les prix demandés	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. En ce qui concerne les différents opérateurs D'OFFRES GROUPEES (« PACK »), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part?

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Une comparaison entre:	Pas du tout facile										Tout à fait facile		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Les services offerts	<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"/>	<input type="radio"/>	
Les prix demandés	<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"/>	<input type="radio"/>	

28. Au cours de l'année écoulée, à quelle fréquence avez-vous consulté des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications (téléphonie, Internet, télévision)?

- Très souvent Rarement
 Souvent Jamais
 Parfois Je ne sais pas/Je ne me souviens pas

29. Connaissiez-vous l'IBPT avant de recevoir ce questionnaire?

- Oui
 Non

30. Avez-vous déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT: www.meilleurtarif.be ?

- Oui, une fois → vers la question 31
 Oui, à plusieurs reprises → vers la question 31
 Non, jamais, mais j'en ai entendu parler → vers la question 34
 Non, je ne sais pas ce dont il s'agit → vers la question 34
 Je ne sais pas → vers la question 34

31. Si oui, quand l'avez-vous utilisé pour la dernière fois:

- Durant les 12 derniers mois
 Il y a plus d'un an
 Je ne sais pas/je ne me souviens pas

32. Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, diriez-vous ... :

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile/pertinent) à 10 (tout à fait facile/pertinent); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout										Tout à fait		Sans avis
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
... qu'il est facile de l'utiliser	<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"/>	<input type="radio"/>	
... que les résultats du comparateur sont pertinents	<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"/>	<input type="radio"/>	

33. Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer ... :

(Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Après avoir utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, j'ai changé:	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. OFFRE GROUPEE ("PACKS")

>> *Vous n'utilisez pas d'offre groupée à titre privé → veuillez passer à la question 40*

34. Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée (« pack ») au cours de ces trois dernières années?

- Oui → vers la question 35
 Non → vers la question 38

35. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur | <input type="checkbox"/> Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent |
| <input type="checkbox"/> Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent | <input type="checkbox"/> Il est devenu plus facile de changer d'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.) | <input type="checkbox"/> L'opérateur précédent a été repris par un autre opérateur que je n'apprécie pas |
| <input type="checkbox"/> Simple envie de changer | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): |

36. Si vous avez changé de fournisseur d'offre groupée, 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)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Retard dans la fourniture du service | <input type="checkbox"/> Technicien qui ne respecte pas la date fixée |
| <input type="checkbox"/> Coupure trop rapide du service précédent | <input type="checkbox"/> Coûts supérieurs aux coûts annoncés |
| <input type="checkbox"/> Double facturation | <input type="checkbox"/> Information incomplète sur les possibilités techniques du changement |

→ vers la question 39

38. Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé de fournisseur, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas envie de changer | <input type="checkbox"/> Je suis lié à une offre groupée (pack) |
| <input type="checkbox"/> Je suis globalement satisfait de mon opérateur | <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail |
| <input type="checkbox"/> Le bénéfice financier à en tirer est trop faible | <input type="checkbox"/> Je ne connais pas les autres opérateurs du marché |
| <input type="checkbox"/> Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix | <input type="checkbox"/> Je ne fais pas confiance aux autres opérateurs du marché |
| <input type="checkbox"/> Cela me coûterait trop cher de payer des indemnités de départ/à cause des frais liés au changement | <input type="checkbox"/> Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps |
| <input type="checkbox"/> Je ne savais pas qu'il était possible de changer d'opérateur | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires |
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région | <input type="checkbox"/> Mon opérateur est celui choisi par la plupart de mes proches (ma famille/mes amis) |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): | <input type="checkbox"/> Mon opérateur est choisi par mon employeur |

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 d'offre groupée (« pack »)?

(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces trois dernières années)

Pas du tout facile		Changement de fournisseur d'offre groupée										Tout à fait facile		Sans avis
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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

B. TÉLÉPHONIE FIXE

>> Vous n'utilisez pas de téléphonie fixe à titre privé → veuillez passer à la question 47

40. Avez-vous changé d'opérateur fixe au cours de ces trois dernières années?

- Oui → vers la question 41
 Non → vers la question 44

41. Si oui, quelle(s) étai(ent) la (les) raison(s) de ce changement?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur | <input type="checkbox"/> Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent |
| <input type="checkbox"/> Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent | <input type="checkbox"/> Il est devenu plus facile de changer d'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.) | <input type="checkbox"/> L'opérateur précédent a été repris par un autre opérateur que je n'apprécie pas |
| <input type="checkbox"/> Simple envie de changer | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): |

42. Si vous avez changé d'opérateur fixe, le changement s'est-il fait facilement?

- Oui → vers la question 45
 Non → vers la question 43

43. Si le changement a été difficile, quelle(s) en étai(ent) la (les) raison(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Retard dans la fourniture du service | <input type="checkbox"/> Technicien qui ne respecte pas la date fixée | <input type="checkbox"/> Double facturation |
| <input type="checkbox"/> Coupure trop rapide du service précédent | <input type="checkbox"/> Information incomplète sur les possibilités techniques du changement | <input type="checkbox"/> Coûts supérieurs aux coûts annoncés |

→ vers la question 45

44. Si, au cours des trois dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur fixe, quelles en sont les raisons?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas envie de changer | <input type="checkbox"/> Je suis lié à une offre groupée (pack) |
| <input type="checkbox"/> Je suis globalement satisfait de mon opérateur | <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail |
| <input type="checkbox"/> Le bénéfice financier à en tirer est trop faible | <input type="checkbox"/> Je ne connais pas les autres opérateurs du marché |
| <input type="checkbox"/> Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix | <input type="checkbox"/> Je ne fais pas confiance aux autres opérateurs du marché |
| <input type="checkbox"/> Cela me coûterait trop cher de payer des indemnités de départ/à cause des frais liés au changement | <input type="checkbox"/> Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps |
| <input type="checkbox"/> Je ne savais pas qu'il était possible de changer d'opérateur | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires |
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région | <input type="checkbox"/> Mon opérateur est celui choisi par la plupart de mes proches (ma famille/mes amis) |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): | <input type="checkbox"/> Mon opérateur est choisi par mon employeur |

45. Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone fixe lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

46. 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 de téléphonie fixe?

(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces trois dernières années)

Pas du tout facile		Changement d'opérateur de téléphonie fixe										Tout à fait facile		Sans avis
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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

C. TÉLÉPHONIE MOBILE

>> Vous n'utilisez pas de téléphone mobile à titre privé → veuillez passer à la question 54

47. Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces trois dernières années?

- Oui → vers la question 48
- Non → vers la question 49

48. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur | <input type="checkbox"/> Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent |
| <input type="checkbox"/> Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent | <input type="checkbox"/> Il est devenu plus facile de changer d'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.) | <input type="checkbox"/> L'opérateur précédent a été repris par un autre opérateur que je n'apprécie pas |
| <input type="checkbox"/> Simple envie de changer | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): |

→ Vers la question 50

49. Si, au cours des trois dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur mobile, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas envie de changer | <input type="checkbox"/> Je suis lié à une offre groupée (pack) |
| <input type="checkbox"/> Je suis globalement satisfait de mon opérateur | <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail |
| <input type="checkbox"/> Le bénéfice financier à en tirer est trop faible | <input type="checkbox"/> Je ne connais pas les autres opérateurs du marché |
| <input type="checkbox"/> Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix | <input type="checkbox"/> Je ne fais pas confiance aux autres opérateurs du marché |
| <input type="checkbox"/> Cela me coûterait trop cher de payer des indemnités de départ/à cause des frais liés au changement | <input type="checkbox"/> Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps |
| <input type="checkbox"/> Je ne savais pas qu'il était possible de changer d'opérateur | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires |
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région | <input type="checkbox"/> Mon opérateur est celui choisi par la plupart de mes proches (ma famille/mes amis) |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): | <input type="checkbox"/> Mon opérateur est choisi par mon employeur |

50. Pensez-vous (pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone fixe lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur?

- Oui
 Non
 Je ne sais pas

51. 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 au cours de ces trois dernières années)

Pas du tout facile		Changement d'opérateur mobile								Tout à fait facile		Sans avis
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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

52. Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années. Si oui, comment avez-vous réagi?

- Oui mon plan tarifaire a changé et je suis resté chez le même opérateur
 Oui, mon plan tarifaire a changé et j'ai changé d'opérateur
 Non, mon plan tarifaire n'a pas changé

53. Pour votre GSM, avez-vous recours à ... ? (Une seule réponse possible)

- Une carte prépayée
 Un abonnement

D. INTERNET

>> Vous n'utilisez pas Internet à titre privé → veuillez passer à la question 65

54. Avez-vous changé de fournisseur d'accès à Internet au cours de ces trois dernières années?

- Oui → vers la question 55
 Non → vers la question 56

55. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur | <input type="checkbox"/> Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent |
| <input type="checkbox"/> Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent | <input type="checkbox"/> Il est devenu plus facile de changer d'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.) | <input type="checkbox"/> L'opérateur précédent a été repris par un autre opérateur que je n'apprécie pas |
| <input type="checkbox"/> Simple envie de changer | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): |

→ Vers la question 57

56. Si, au cours des trois dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas envie de changer | <input type="checkbox"/> Je suis lié à une offre groupée (pack) |
| <input type="checkbox"/> Je suis globalement satisfait de mon opérateur | <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail |
| <input type="checkbox"/> Le bénéfice financier à en tirer est trop faible | <input type="checkbox"/> Je ne connais pas les autres opérateurs du marché |
| <input type="checkbox"/> Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix | <input type="checkbox"/> Je ne fais pas confiance aux autres opérateurs du marché |
| <input type="checkbox"/> Cela me coûterait trop cher de payer des indemnités de départ/à cause des frais liés au changement | <input type="checkbox"/> Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps |
| <input type="checkbox"/> Je ne savais pas qu'il était possible de changer d'opérateur | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires |
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région | <input type="checkbox"/> Mon opérateur est celui choisi par la plupart de mes proches (ma famille/mes amis) |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): | <input type="checkbox"/> Mon opérateur est choisi par mon employeur |

57. 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 Internet?

(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces trois dernières années)

Pas du tout facile		Changement de fournisseur de services Internet										Tout à fait facile		Sans avis
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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

58. Pour votre internet à domicile, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom?

Ex : henri.dupont@voo.be

- Oui, c'est mon unique adresse e-mail → vers la question 59
- Oui, c'est mon adresse principale → vers la question 59
- Oui mais ce n'est pas mon adresse principale → vers la question 59
- Non, je n'utilise pas cette adresse → vers la question 60
- Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur → vers la question 60

59. 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?

- 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

60. Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter vos e-mails à domicile?

(Pas pour télécharger des vidéos ou regarder des films)

- Au minimum 2 Mbps
- Au minimum 10 Mbps
- Au minimum 20 Mbps
- Au minimum 50 Mbps
- Je ne sais pas

61. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = Ne correspond pas du tout ; 10 = Correspond tout à fait), dans quelle mesure considérez-vous, que la vitesse de votre connexion à internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur?

Ne correspond pas du tout		La vitesse réelle de connexion par rapport à la vitesse annoncée										Correspond tout à fait		Sans avis
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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

62. 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

63. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = Pas du tout utile ; 10 = Tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile?

Pas du tout utile		Connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile								Tout à fait utile		Sans avis
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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

64. Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction de la vitesse de connexion | <input type="checkbox"/> Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde) |
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas eu le choix à cause des limitations techniques | <input type="checkbox"/> Ma famille/un(e) ami(e)/une connaissance m'a conseillé une certaine vitesse de connexion |
| <input type="checkbox"/> La vitesse de connexion était incluse dans un pack/dans une offre | <input type="checkbox"/> J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour jouer en réseau |
| <input type="checkbox"/> Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion | <input type="checkbox"/> J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé |
| <input type="checkbox"/> J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour faire du télétravail | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas, je ne me souviens pas |
| <input type="checkbox"/> Autres (veuillez préciser): | |

65. S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou « pack » (quelles qu'en soient les raisons), laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pas d'application, il ne me semble pas difficile de changer d'opérateur | <input type="checkbox"/> Une aide à la prise en charge du processus de changement par un organisme indépendant des opérateurs |
| <input type="checkbox"/> Changement gratuit d'opérateur | <input type="checkbox"/> Un site internet indépendant des opérateurs indiquant l'offre la moins chère pour mon profil d'utilisation |
| <input type="checkbox"/> Un contrat de durée plus courte | <input type="checkbox"/> Une fiche d'information standardisée qui décrit les offres selon une structure identique quel que soit l'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Une facilité technique et administrative du changement | <input type="checkbox"/> Confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur |
| <input type="checkbox"/> Une information sur les performances réelles du service (vitesse de connexion par exemple) | |
| <input type="checkbox"/> Confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur envisagé | |
| <input type="checkbox"/> Autres (veuillez préciser): | |

6. INFORMATION

66. Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications?

- Oui
 Non

67. Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation?

(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
 Oui, je peux le calculer sur le site de mon opérateur
 Non, je ne sais pas

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie fixe ou mobile à titre privé, veuillez passer à la question 74

68. À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou de téléphonie mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation?

- Oui, tous les mois
- Oui, au moins deux fois par an
- Oui, une fois par an
- Non, jamais
- Je ne sais pas

69. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = Pas du tout utile ; 10 = Tout à fait utile), trouvez-vous utile d'être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour vous?

Pas du tout utile			Être informé du plan tarifaire le plus avantageux							Tout à fait utile		Sans avis
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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

70. Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation?

- Oui → vers la question 71
- Non → vers la question 73
- Je ne sais pas → vers la question 73

71. Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer d'avis?

- Oui → vers la question 73
- Non → vers la question 72

72. Si non, pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis?

(Plusieurs raisons possibles)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> J'avais déjà le plan tarifaire suggéré | <input type="checkbox"/> Je n'y ai pas prêté attention |
| <input type="checkbox"/> Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins | <input type="checkbox"/> Je craignais que le plan tarifaire me coûte plus cher |
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas pris cette information au sérieux, je pensais que c'était une publicité | <input type="checkbox"/> Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : | |

73. Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé?

Je souhaiterais être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour moi ... : (Une seule réponse possible)

- automatiquement chaque année par mon opérateur, via la facture
- quand je le demande
- automatiquement chaque année par courrier ou par mail mais pas via la facture
- automatiquement chaque année sauf si j'ai demandé à ne plus l'être

74. Connaissez-vous les fiches d'information qui présentent les plans tarifaires de chaque opérateur de façon standardisée?

- Oui → vers la question 75
- Non → vers la question 76

75. Avez-vous déjà utilisé ces fiches d'information pour comparer les offres des opérateurs?

- Oui
- Non

76. Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0 = Pas du tout bien informé ; 10 = Tout à fait bien informé) , vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications?

Pas du tout informé		Mes droits à l'égard des opérateurs de télécommunications									Tout à fait informé	Sans avis
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"/>	<input type="radio"/>	

77. Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, internet ou offre groupée), savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve dans le contrat | <input type="checkbox"/> Non, je dois la demander à mon opérateur |
| <input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve sur chacune de mes factures | <input type="checkbox"/> Non, je ne sais pas |
| <input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve sur ma facture une fois par an | <input type="checkbox"/> Pas d'application : je n'ai pas de contrat à durée déterminée |
| <input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve sur le site web de mon opérateur | |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): | |

78. Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée)?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lors d'une hausse de prix | <input type="checkbox"/> A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat |
| <input type="checkbox"/> Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat | <input type="checkbox"/> Lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Sans préavis à l'échéance | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas |
| <input type="checkbox"/> Avec préavis à tout moment | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): |

79. Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel sans frais?

- Il n'y a pas de durée minimum
- Après 6 mois
- Après 1 an
- Après 2 ans
- Je ne sais pas

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie mobile à titre privé, veuillez passer à la question 83

80. Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique?

- Jamais
- Lorsque la consommation atteint mon forfait
- Lorsque la consommation de mon forfait atteint 50 € par mois ou un autre montant que j'ai fixé avec l'opérateur
- Je ne sais pas

81. 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

82. 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	Sans avis
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"/>	<input type="radio"/>	

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé, veuillez passer à la question 85

83. Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés?

- Oui, je l'ai fait spontanément
- Oui, je l'ai fait après avoir eu un problème (facture élevée ou autre avec ce type de numéro)
- Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro
- Non, parce que je ne savais pas que cette protection gratuite existait

84. Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés?

(Une seule réponse possible)

- De façon séparée (blocage vers des services adultes mais possibilité d'accéder aux numéros payants de détente (télévoting, téléchargement de jeux et des sonneries)
- De façon globale (blocage des numéros payants pour tous les types de services)
- Je ne sais pas

7. QUESTIONS SUR LE MONITORING DU SERVICE UNIVERSEL

85. Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications?

- Oui → vers la question 86
- Non, je ne sais pas de quoi il s'agit → vers la question 87
- Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier → vers la question 87
- Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande → vers la question 87

86. Si vous bénéficiez d'un tarif social, pour quels services en bénéficiez-vous?

(Plusieurs réponses possibles)

- Téléphonie fixe
- Téléphonie mobile
- Internet

87. Selon vous, les numéros suivants sont-ils surtaxés?

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Oui	Non
070 123 456	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
09 123 45 67	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0900 123 45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0903 123 45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

88. Si vous étiez un utilisateur des cabines téléphoniques publiques pour téléphoner, quelle alternative utilisez-vous depuis que la majorité des cabines téléphoniques ont été supprimées?

- Ma ligne fixe [à titre privé]
- Mon GSM prépayé [à titre privé]
- Mon GSM post payé (abonnement) [à titre privé]
- Je n'ai pas trouvé d'alternative [à titre privé]
- Pas d'application, je n'étais pas utilisateur des cabines publiques pour téléphoner
- Autre solution (veuillez préciser) :

89. Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...

(Plusieurs réponses possibles)

- Un annuaire papier
- Un annuaire électronique (si possible, préciser l'adresse du site) :
- Un moteur de recherche sur Internet (si possible, préciser) :
- Les réseaux sociaux
- Le service de renseignements téléphonique (si possible, préciser quel numéro) :
- Autre (veuillez préciser) :

→ Si vous ne consultez pas un "annuaire papier", veuillez passer à la question 91

90. Lorsque vous utilisez un annuaire papier : estimez-vous que les informations liées aux services d'urgence sont suffisamment accessibles et lisibles?

- Oui
- Non, parce que :

→ Si vous ne consultez pas un "annuaire électronique", veuillez passer à la question 92 ?

91. Estimez-vous que l'annuaire électronique que vous utilisez est suffisamment accessible?

- Oui
- Non, parce que :

→ Si vous ne consultez pas un "moteur de recherche sur Internet", veuillez passer à la question 93

92. Estimez-vous que le moteur de recherche que vous utilisez est suffisamment accessible?

- Oui
- Non, parce que :

→ Si vous ne consultez pas le "service de renseignements téléphoniques", veuillez passer à la question 95

93. Estimez-vous que le service de renseignements téléphoniques que vous utilisez est suffisamment accessible?

- Oui
- Non, parce que :

94. À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années?

- Plusieurs fois
- Une fois
- Jamais
- Je ne sais pas

8. INFORMATIONS GÉNÉRALES

95. Vous êtes ... ?

- un homme
- une femme

96. Quel est votre année de naissance?

1	9		
---	---	--	--

97. Dans quelle région habitez-vous?

- Région flamande
- Région wallonne
- Région de Bruxelles-Capitale

98. 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 2400 et 2999 euros
- Je ne sais pas
- Entre 1200 et 1799 euros
- Entre 3000 et 3599 euros
- Entre 1800 et 2399 euros
- 3600 euros ou plus

99. 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 que 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
 Ellipse Building - Bâtiment C
 Boulevard du Roi Albert II 35, 1030 Bruxelles
 Tél. 02 226 88 88 - www.ibpt.be



M.A.S. – Market Analysis & Synthesis
 Brusselsesteenweg 46 A, 3000 Leuven
 Tél. 016 22 69 67 - www.masresearch.be

4.2 Tableau comparatif des chiffres 2012, 2013, 2014 et 2015

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

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision analogique	-	-	-	-	251	20,6%	244	19,2%
Télévision numérique	-	-	-	-	928	76,3%	967	76,0%
Tv-On-Demand/Video-On-Demand (VOD)	-	-	-	-	223	18,3%	154	12,1%
Télévision par internet	-	-	-	-	197	16,2%	185	14,5%
Téléphonie fixe	919	72,6%	1063	74,8%	899	73,9%	883	69,4%
Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone)	1196	94,5%	1346	94,7%	1157	95,0%	1087	85,4%
Téléphonie par Internet/par ordinateur/Voice over IP (exemple: Skype)	289	22,8%	415	29,2%	489	40,2%	339	26,6%
Internet à la maison (fixe ou Wifi)	1090	86,2%	1245	87,6%	1060	87,1%	1008	79,2%
Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone	233	18,4%	393	27,6%	426	35,0%	512	40,2%
Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable	393	31,0%	455	32,0%	285	23,5%	246	19,3%
Réseaux Wifi partagés	158	12,5%	288	20,2%	237	19,5%	255	20,0%

Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack) ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	-	-	878	65,6%	734	64,6%	882	69,3%
Non	-	-	351	26,2%	330	29,1%	324	25,4%
Je ne sais pas	-	-	109	8,2%	71	6,3%	67	5,3%
Total	-	-	1338	100,0%	1135	100,0%	1273	100,0%

Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s) ? (Plusieurs réponses possibles)

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus (Belgacom)	850	67,1%	876	61,6%	725	59,6%	797	62,6%
Base	207	16,4%	107	7,5%	140	11,5%	157	12,4%
Mobistar	362	28,6%	404	28,4%	321	26,4%	317	24,9%
Numéricable	14	1,1%	21	1,5%	18	1,5%	13	1,0%
Telenet	499	39,4%	536	37,7%	421	34,6%	490	38,5%
Voo	189	14,9%	204	14,4%	183	15,1%	176	13,8%
Aldi	0	0,0%	21	1,5%	29	2,4%	8	0,6%
Allo RTL	6	0,4%	5	0,3%	5	0,4%	5	0,4%
Belgian Telecom	32	2,5%	7	0,5%	3	0,2%	4	0,3%
Billi	1	0,0%	2	0,1%	4	0,3%	0	0,0%
Carrefour Mobile	0	0,0%	10	0,7%	8	0,6%	5	0,4%

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Contact Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Cybernet	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,1%
Dommel	0	0,0%	2	0,2%	2	0,2%	6	0,5%
Edpnet	5	0,4%	3	0,2%	5	0,4%	1	0,1%
Ello Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Jim Mobile	0	0,0%	5	0,3%	11	0,9%	12	0,9%
Lycamobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	0,7%
Mobile Vikings	0	0,0%	29	2,0%	14	1,2%	30	2,4%
Mobisud	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ortel Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,3%
Plug Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Postmobile	0	0,0%	0	0,0%	3	0,3%	0	0,0%
Red Bull	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
Scarlet	49	3,9%	54	3,8%	34	2,8%	41	3,3%
Simyo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
Sud Presse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Telesat/TV Vlaanderen	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,3%
Tellink	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transatel Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Turk Telecom	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,2%
United Telecom	2	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%

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

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Offre groupée (pack) intéressante	390	30,8%	604	42,5%	508	41,8%	574	45,1%
Prix/plan tarifaire intéressant	467	36,9%	613	43,1%	511	42,0%	538	42,3%
Bonne réputation de l'opérateur	174	13,7%	272	19,1%	268	22,1%	256	20,1%
J'ai l'habitude de cet opérateur	379	29,9%	448	31,5%	338	27,8%	371	29,1%
Service(s) annexe(s) offert(s) (ex: nombre d'adresses e-mail, de numéros de téléphone)	31	2,4%	21	1,5%	24	2,0%	12	1,0%
Incitant commercial (ex: tablette à x € lors de la souscription d'un contrat de x mois)	0	0,0%	42	2,9%	33	2,8%	46	3,6%
Respect des droits du consommateur et des engagements de l'opérateur	27	2,1%	35	2,4%	32	2,6%	34	2,7%
Fiabilité technique de l'opérateur	195	15,4%	219	15,4%	218	17,9%	207	16,3%
Accessibilité des points de vente	91	7,2%	143	10,0%	131	10,7%	142	11,1%
Qualité/clarté des informations	60	4,7%	115	8,1%	86	7,1%	96	7,6%
Vitesse de connexion pour l'accès à internet	209	16,5%	181	12,7%	173	14,3%	208	16,4%
Ma famille/mes amis sont déjà chez cet opérateur	200	15,8%	242	17,0%	227	18,7%	125	9,8%
J'ai choisi cet opérateur parce que ma famille/mes amis me l'ont conseillé	154	12,2%	107	7,5%	97	7,9%	74	5,8%
Participation financière de mon employeur (partielle ou complète)	0	0,0%	69	4,8%	66	5,4%	47	3,7%
Confiance dans la stabilité de l'opérateur	142	11,2%	234	16,5%	184	15,2%	106	8,4%
Disponibilité dans ma rue/commune/région	0	0,0%	174	12,3%	175	14,4%	141	11,1%

Au cours des trois dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	525	42,9%	685	49,4%	590	50,1%	570	46,2%
Non	699	57,1%	701	50,6%	589	49,9%	663	53,8%
Total	1224	100,0%	1386	100,0%	1179	100,0%	1233	100,0%

Si oui, avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (Plusieurs réponses possibles)

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision	-	-	288	42,0%	269	45,5%	330	58,0%
Téléphone fixe	-	-	150	21,9%	130	22,0%	143	25,1%
Téléphone mobile (GSM ou Smartphone)	-	-	168	24,6%	138	23,4%	152	26,8%
Téléphone par Internet/par ordinateur/Voice Over IP (ex: Skype™)	-	-	9	1,4%	13	2,2%	7	1,2%
Internet à la maison (fixe ou Wifi)	-	-	320	46,7%	263	44,5%	354	62,2%
Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone	-	-	44	6,4%	35	5,9%	50	8,8%
Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable	-	-	24	3,5%	13	2,2%	18	3,2%
Réseaux Wifi partagés (ex: Hot spots)	-	-	23	3,4%	28	4,8%	12	2,1%

Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (Plusieurs réponses possibles)

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Problèmes de facturation	0	0,0%	195	28,4%	133	22,5%	143	25,0%
Hausse des tarifs insuffisamment annoncée	83	15,8%	59	8,6%	59	10,0%	55	9,6%
Service inactif/coupures de longue durée/délai de réparation	277	52,8%	552	80,7%	145	24,7%	204	35,8%
Indemnisation réclamée par l'opérateur pour une résiliation de contrat	51	9,7%	34	4,9%	20	3,4%	16	2,8%
Promesse non réalisée/publicité mensongère	116	22,2%	89	13,0%	67	11,4%	63	11,1%
Problème administratif ou commercial	0	0,0%	90	13,2%	46	7,7%	53	9,2%
Facture démesurée inattendue ("Bill Shock")	142	27,1%	0	0,0%	0	0,0%	36	6,2%
Retard dans la fourniture du service (installation/activation)	94	17,9%	65	9,5%	57	9,7%	39	6,8%
Problème de qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couvertures)	0	0,0%	136	19,9%	428	72,7%	322	56,5%

Dans cette (ces) situation(s), avez-vous réagi vis-à-vis de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s) ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	427	81,9%	571	87,5%	451	87,5%	518	92,0%
Non	94	18,1%	81	12,5%	64	12,5%	45	8,0%
Total	521	100,0%	652	100,0%	516	100,0%	564	100,0%

Si oui, comment avez-vous réagi ? (Plusieurs réponses possibles)

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
J'ai écrit une lettre à l'opérateur (envoi ordinaire)	40	9,3%	39	6,9%	33	7,4%	35	6,7%
J'ai écrit une lettre recommandée à l'opérateur	43	10,0%	49	8,5%	22	4,8%	15	2,8%
J'ai pris contact avec l'opérateur (par téléphone, e-mail ou via une page web)	360	84,4%	498	87,3%	376	83,3%	477	92,0%
Je me suis rendu(e) dans un point de vente de l'opérateur	138	32,3%	168	29,4%	159	35,3%	139	26,9%
J'ai introduit une plainte auprès de l'IBPT	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,5%
J'ai introduit une plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications	24	5,6%	23	4,1%	11	2,4%	10	1,9%
J'ai introduit une plainte auprès du Service Public Fédéral Economie (ancien Ministère des Affaires économiques)	4	1,0%	2	0,3%	2	0,5%	0	0,0%
J'ai introduit une plainte auprès d'une association de consommateurs	5	1,2%	4	0,7%	5	1,0%	6	1,1%
J'ai introduit une plainte en justice	1	0,2%	0	0,1%	2	0,4%	0	0,1%

Si vous n'avez pas réagi auprès de votre opérateur, quelle(s) en étaient la (les) raison(s) ? (Plusieurs réponses possibles)

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
J'estimais que ce n'était pas légitime	5	5,6%	2	2,4%	3	4,5%	4	8,3%
Je trouvais ça trop compliqué	17	18,2%	11	14,0%	9	14,1%	6	13,7%
J'ai pensé que je n'aurais pas gain de cause	22	23,6%	19	23,2%	18	28,5%	14	30,2%
J'ai peur que ça prenne trop de temps	22	23,8%	13	16,5%	11	17,5%	11	24,0%
Je trouvais le problème trop minime pour réagir	26	27,3%	40	49,1%	20	30,4%	14	30,4%
Je ne savais pas à qui m'adresser	16	16,6%	14	16,8%	8	11,9%	6	13,4%

Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnisation	-	-	87	19,1%	66	15,4%	45	9,3%
Non, je ne savais pas que c'était possible	-	-	245	53,7%	214	50,0%	210	43,5%
Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue	-	-	36	7,9%	37	8,7%	52	10,9%
Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnisation	-	-	28	6,2%	27	6,3%	25	5,2%
Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre	-	-	60	13,2%	53	12,4%	60	12,3%
Pas d'application, je n'ai pas subi de coupure	-	-	0	0,0%	0	0,0%	74	15,2%
Autre	-	-	0	0,0%	31	7,2%	18	3,6%
Total	-	-	456	100,0%	429	100,0%	484	100,0%

Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Certainement pas	145	11,8%	107	8,2%	98	9,3%	125	10,0%
Probablement pas	527	43,2%	580	44,5%	450	42,5%	497	39,7%
Probablement oui	365	29,9%	370	28,4%	336	31,7%	373	29,8%
Certainement oui	49	4,0%	58	4,4%	44	4,2%	61	4,9%
Sans avis	136	11,1%	187	14,4%	131	12,3%	196	15,6%
Total	1222	100,0%	1302	100,0%	1060	100,0%	1252	100,0%

Au cours de cette année, à quelle fréquence avez-vous consulté des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Très souvent	17	1,4%	5	0,3%	11	0,9%	15	1,2%
Souvent	44	3,6%	55	4,0%	32	2,8%	35	2,9%
Parfois	221	18,0%	251	18,3%	172	14,9%	213	17,4%
Rarement	271	22,1%	311	22,7%	229	19,7%	349	28,5%
Jamais	611	49,8%	677	49,6%	663	57,1%	544	44,4%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	63	5,1%	68	5,0%	53	4,5%	68	5,6%
Total	1227	100,0%	1367	100,0%	1159	100,0%	1225	100,0%

Avez-vous déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT: www.meilleurtarif.be ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, une fois	32	2,7%	44	3,3%	58	5,1%	48	4,0%
Oui, à plusieurs reprises	8	0,7%	14	1,1%	15	1,3%	27	2,2%
Non, jamais, mais j'en ai entendu parler	352	29,2%	484	36,0%	451	39,6%	222	18,2%
Non, je ne sais pas ce dont il s'agit	756	62,8%	741	55,2%	569	50,0%	824	67,8%
Je ne sais pas	56	4,6%	59	4,4%	45	4,0%	95	7,8%
Total	1204	100,0%	1344	100,0%	1138	100,0%	1216	100,0%

Si oui, quand l'avez-vous utilisé pour la dernière fois ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Durant les 12 derniers mois	-	-	29	65,4%	31	53,0%	27	55,2%
Il y a plus d'un an	-	-	9	19,2%	23	39,4%	15	31,3%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	-	-	7	15,4%	4	7,5%	7	13,5%
Total	-	-	44	100,0%	58	100,0%	48	100,0%

Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, diriez-vous ...*(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile/pertinent) à 10 (tout à fait facile/pertinent); Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)⁸*

		N	Moyenne
... qu'il est <u>facile de l'utiliser</u>	2012	31	5,66
	2013	43	6,12
	2014	54	6,32
	2015	40	6,19
	Total	168	6,12
... que les résultats du comparateur sont <u>pertinents</u>	2012	29	5,19
	2013	41	6,06
	2014	54	6,48
	2015	37	5,80
	Total	161	5,98

⁸ Sur base des réponses données et pour une meilleure lisibilité de ces dernières, nous n'avons repris que le score moyen (Moyenne) dans le tableau

Avez-vous changé d'opérateur fixe au cours de ces trois dernières années ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	-	-	-	-	133	16,2%	113	13,3%
Non	-	-	-	-	686	83,8%	735	86,7%
Total	-	-	-	-	819	100,0%	848	100,0%

Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone fixe lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	612	67,8%	735	74,7%	598	73,9%	578	72,0%
Non	53	5,9%	53	5,4%	39	4,8%	41	5,1%
Je ne sais pas	238	26,4%	196	19,9%	173	21,3%	184	22,9%
Total	904	100,0%	984	100,0%	810	100,0%	803	100,0%

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 de téléphonie fixe?⁹ (Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces trois dernières années)

	N	Moyenne
2014	579	6,07
2015	664	6,12
Total	1243	6,09

⁹ Sur base des réponses données et pour une meilleure lisibilité de ces dernières, nous n'avons repris que le score moyen (Moyenne) dans le tableau

Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de ces trois dernières années ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	-	-	-	-	318	29,8%	263	25,1%
Non	-	-	-	-	749	70,2%	786	74,9%
Total	-	-	-	-	1067	100,0%	1050	100,0%

Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphonie mobile lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	869	77,7%	1051	83,4%	898	82,4%	803	78,8%
Non	80	7,1%	52	4,1%	50	4,6%	69	6,7%
Je ne sais pas	170	15,2%	158	12,5%	142	13,0%	148	14,5%
Total	1118	100,0%	1261	100,0%	1090	100,0%	1019	100,0%

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?¹⁰ (Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces trois dernières années)

	N	Moyenne
2014	887	6,96
2015	898	7,18
Total	1785	7,07

¹⁰ Sur base des réponses données et pour une meilleure lisibilité de ces dernières, nous n'avons repris que le score moyen (Moyenne) dans le tableau

Pour votre GSM, avez-vous recours à ...:

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Une carte prépayée	369	32,5%	375	29,0%	280	25,1%	205	20,3%
Un abonnement	768	67,5%	918	71,0%	835	74,9%	805	79,7%
Total	1137	100,0%	1293	100,0%	1115	100,0%	1010	100,0%

Pour votre Internet à domicile, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, c'est mon unique adresse e-mail	289	28,3%	254	22,2%	203	21,1%	194	20,2%
Oui, c'est mon adresse principale	158	15,4%	165	14,4%	130	13,5%	135	14,0%
Oui mais ce n'est pas mon adresse principale	83	8,2%	108	9,4%	95	9,9%	108	11,2%
Non, je n'utilise pas cette adresse	440	43,1%	536	46,9%	464	48,2%	448	46,7%
Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur	51	5,0%	80	7,0%	69	7,2%	76	7,9%
Total	1021	100,0%	1142	100,0%	962	100,0%	960	100,0%

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

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, quelques jours	-	-	8	1,5%	2	1,0%	22	5,2%
Oui, environ 1 mois	-	-	11	2,2%	11	4,5%	21	4,8%
Oui, pendant 18 mois (édition 2015)	-	-	0	0,0%	0	0,0%	16	3,6%
Oui, pour une durée indéterminée	-	-	51	10,4%	46	18,1%	62	14,6%
Non	-	-	187	38,0%	148	58,8%	224	52,6%
Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur	-	-	18	3,6%	22	8,7%	82	19,2%
Oui, pendant 6 mois (édition 2013 & 2014)	-	-	219	44,3%	23	9,0%	0	0,0%
Total	-	-	493	100,0%	253	100,0%	427	100,0%

Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter vos e-mails à domicile ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Au minimum 2 Mbps	74	7,1%	93	7,8%	89	9,0%	75	7,8%
Au minimum 10 Mbps	113	10,8%	127	10,6%	94	9,5%	86	9,0%
Au minimum 20 Mbps	107	10,3%	106	8,9%	98	9,9%	90	9,4%
Au minimum 50 Mbps	60	5,7%	58	4,9%	57	5,7%	59	6,1%
Je ne sais pas	690	66,1%	807	67,8%	652	65,8%	650	67,7%
Total	1044	100,0%	1190	100,0%	991	100,0%	960	100,0%

Sur une échelle de 0 à 10 (0 = Ne correspond pas du tout ; 10 = Correspond tout à fait), dans quelle mesure considérez-vous, que la vitesse de votre connexion à internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur?¹¹

	N	Moyenne
2012	872	5,99
2013	910	6,20
2014	776	5,92
2015	670	6,30
Total	3228	6,10

¹¹ Sur base des réponses données et pour une meilleure lisibilité de ces dernières, nous n'avons repris que le score moyen (Moyenne) dans le tableau

Lorsque vous avez souscrit à une offre Internet à domicile, comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin ?
(Plusieurs réponses possibles)

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas choisi une offre Internet en fonction de la vitesse de connexion	222	20,3%	260	20,9%	215	20,3%	318	31,5%
Je n'ai pas eu le choix à cause des limitations techniques	0	0,0%	45	3,6%	46	4,4%	37	3,7%
La vitesse de connexion était incluse dans un pack/dans une offre	438	40,2%	458	36,8%	405	38,3%	357	35,4%
Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion	115	10,6%	137	11,0%	117	11,0%	92	9,1%
J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour faire du télétravail	62	5,7%	48	3,9%	71	6,7%	37	3,7%
Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde)	108	9,9%	84	6,8%	99	9,4%	103	10,2%
Ma famille/un(e) ami(e)/une connaissance m'a conseillé une certaine vitesse de connexion	115	10,5%	114	9,2%	94	8,9%	61	6,1%
J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour jouer en réseau	59	5,4%	47	3,8%	54	5,1%	51	5,1%
J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé	95	8,8%	93	7,4%	103	9,8%	91	9,0%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	128	11,8%	0	0,0%	155	14,7%	179	17,7%

A votre avis, votre opérateur est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation (pour la téléphonie fixe et la téléphonie mobile) ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, tous les mois	111	9,2%	86	6,5%	92	8,1%	69	6,2%
Oui, au moins deux fois par an	397	32,9%	467	35,1%	341	30,3%	244	21,8%
Oui, une fois par an	303	25,2%	364	27,4%	326	28,9%	347	31,0%
Non, jamais	98	8,2%	87	6,5%	97	8,6%	108	9,7%
Je ne sais pas	296	24,6%	325	24,5%	272	24,1%	350	31,3%
Total	1206	100,0%	1329	100,0%	1128	100,0%	1118	100,0%

Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	446	37,0%	492	37,0%	410	36,6%	313	28,0%
Non	611	50,7%	680	51,1%	562	50,1%	571	51,2%
Je ne sais pas	149	12,4%	159	11,9%	149	13,3%	231	20,7%
Total	1207	100,0%	1331	100,0%	1121	100,0%	1115	100,0%

Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer d'avis ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	227	51,3%	292	61,6%	244	62,0%	199	63,9%
Non	215	48,7%	182	38,4%	150	38,0%	113	36,1%
Total	443	100,0%	474	100,0%	393	100,0%	312	100,0%

Si non, pour quelles raisons cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? (Plusieurs réponses possibles)

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
J'avais déjà le plan tarifaire suggéré	80	36,9%	51	28,1%	43	28,8%	46	40,8%
Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins	0	0,0%	52	28,7%	37	24,4%	39	34,1%
Je n'ai pas pris cette information au sérieux, je pensais que c'était une publicité	27	12,6%	14	7,5%	23	15,3%	14	11,9%
Je n'y ai pas prêté attention	72	33,4%	34	18,8%	26	17,3%	10	8,8%
Je craignais que le plan tarifaire me coûte plus cher	0	0,0%	33	18,3%	20	13,1%	19	16,6%
Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement	0	0,0%	38	20,8%	17	11,5%	15	12,9%

Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0 = Pas du tout bien informé ; 10 = Tout à fait bien informé) , vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications?¹²

	N	Moyenne
2012	1096	3,53
2013	1148	4,16
2014	962	4,31
2015	1045	4,48
Total	4251	4,11

¹² Sur base des réponses données et pour une meilleure lisibilité de ces dernières, nous n'avons repris que le score moyen (Moyenne) dans le tableau

Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, Internet ou offre groupée), savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? (Plusieurs réponses possibles)

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, elle se trouve dans le contrat	309	24,4%	297	20,9%	212	17,4%	262	20,6%
Oui, elle se trouve sur chacune de mes factures]	211	16,7%	136	9,6%	78	6,4%	89	7,0%
Oui, elle se trouve sur ma facture une fois par an	33	2,6%	24	1,7%	13	1,0%	22	1,7%
Oui, elle se trouve sur le site web de mon opérateur	46	3,7%	46	3,2%	28	2,3%	47	3,7%
Non, je dois la demander à mon opérateur	393	31,0%	135	9,5%	99	8,1%	114	9,0%
Non, je ne sais pas	0	0,0%	482	33,9%	400	32,9%	403	31,7%
Pas d'application : je n'ai pas de contrat à durée déterminée	251	19,8%	290	20,4%	338	27,8%	310	24,4%

Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	72	7,6%	47	5,5%	46	6,8%	90	7,4%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	282	29,8%	288	33,2%	248	36,5%	345	28,4%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	527	55,7%	490	56,5%	353	51,9%	691	56,9%
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	65	6,9%	42	4,8%	33	4,9%	90	7,4%
Total	946	100,0%	867	100,0%	680	100,0%	1216	100,0%

Si vous bénéficiez d'un tarif social, pour quel(s) service(s) en bénéficiez-vous ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphonie fixe	-	-	-	-	-	-	52	68,9%
Téléphonie mobile	-	-	-	-	-	-	11	14,6%
Internet	-	-	-	-	-	-	12	16,5%
Total	-	-	-	-	-	-	75	100,0%

Selon vous, les numéros suivants sont-ils surtaxés ?

		Edition							
		2012		2013		2014		2015	
		N	%	N	%	N	%	N	%
070 123 456	Oui	-	-	-	-	-	-	665	59,3%
	Non	-	-	-	-	-	-	455	40,7%
	Total	-	-	-	-	-	-	1120	100,0%
09 123 45 67	Oui	-	-	-	-	-	-	453	41,2%
	Non	-	-	-	-	-	-	645	58,8%
	Total	-	-	-	-	-	-	1098	100,0%
0900 123 45	Oui	-	-	-	-	-	-	841	74,7%
	Non	-	-	-	-	-	-	285	25,3%
	Total	-	-	-	-	-	-	1126	100,0%
0903 123 45	Oui	-	-	-	-	-	-	800	71,6%
	Non	-	-	-	-	-	-	317	28,4%
	Total	-	-	-	-	-	-	1116	100,0%

Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous...: (Plusieurs réponses possibles)

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Un annuaire papier	-	-	554	39,0%	437	35,9%	507	39,8%
Un annuaire électronique	-	-	676	47,5%	544	44,8%	385	30,3%
Un moteur de recherche sur Internet	-	-	681	47,9%	575	47,3%	626	49,2%
Les réseaux sociaux	-	-	0	0,0%	0	0,0%	115	9,1%
Le service de renseignements téléphoniques	-	-	364	25,6%	279	23,0%	252	19,8%

A quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années ?

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Plusieurs fois	-	-	272	76,8%	204	74,3%	179	72,4%
Une fois	-	-	38	10,6%	42	15,2%	42	16,8%
Jamais	-	-	30	8,4%	14	5,2%	10	4,0%
Je ne sais pas	-	-	15	4,3%	15	5,3%	17	6,7%
Total	-	-	354	100,0%	275	100,0%	247	100,0%

Profil du répondant

Sexe

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Un homme	576	46,1%	655	48,4%	556	47,5%	614	48,2%
Une femme	674	53,9%	699	51,6%	614	52,5%	659	51,8%
Total	1249	100,0%	1355	100,0%	1170	100,0%	1273	100,0%

Age

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24	185	14,7%	199	14,5%	160	13,5%	172	13,5%
25-34	198	15,7%	213	15,5%	201	16,8%	192	15,1%
35-44	222	17,7%	243	17,6%	219	18,4%	197	15,5%
45-54	221	17,6%	240	17,4%	157	13,2%	215	16,9%
55-64	181	14,4%	197	14,3%	174	14,6%	185	14,6%
65-74	123	9,8%	142	10,3%	140	11,8%	130	10,2%
75+	126	10,0%	143	10,4%	141	11,8%	182	14,3%
Total	1256	100,0%	1378	100,0%	1191	100,0%	1273	100,0%

Region

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Région Flamande	726	57,9%	797	57,7%	656	55,1%	743	58,4%
Région Wallonne	409	32,6%	443	32,1%	411	34,5%	403	31,7%
Région de Bruxelles-Capitale	120	9,6%	142	10,3%	124	10,4%	127	10,0%
Total	1255	100,0%	1382	100,0%	1191	100,0%	1273	100,0%

Personnes à charges

	Edition							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Aucune	620	50,1%	681	50,1%	582	50,0%	515	41,4%
1 à 2	500	40,4%	492	36,2%	463	39,7%	482	38,7%
3 à 5	114	9,2%	179	13,1%	116	10,0%	224	18,0%
Plus de 5	5	0,4%	7	0,5%	4	0,3%	24	1,9%
Total	1239	100,0%	1359	100,0%	1164	100,0%	1245	100,0%