



IBPT

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Les télécoms du point de vue des consommateurs

Bruxelles, le 18 octobre 2013 - L'IBPT publie les résultats de l'enquête annuelle sur la perception que les utilisateurs ont de la situation du marché belge des communications électroniques. Cette enquête fournit une image de la connaissance que les consommateurs avaient du marché des communications électroniques dans le courant du 1^{er} semestre 2013. Les résultats de l'enquête donnent entre autres des indications sur les services de télécommunications utilisés, sur les raisons pour lesquelles on choisit tel ou tel opérateur, sur la satisfaction quant aux services fournis, sur les raisons pour lesquelles on change d'opérateur, sur les réactions en cas de problème et sur la connaissance et l'utilisation des informations mises à disposition.

Pour la deuxième fois, l'IBPT publie les résultats de l'enquête annuelle, confiée à l'UCL, sur la situation marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs. Une première enquête avait été effectuée en 2012. Cette fois l'enquête permet donc de noter les constantes ou les différences. 4 905 questionnaires ont été envoyés à des consommateurs de plus de quinze ans situés dans les trois régions du pays. En voici les principaux résultats :

Comment les consommateurs choisissent-ils un opérateur?

D'après l'enquête, 45% des consommateurs de 2013 choisissent un opérateur surtout pour des raisons économiques: prix ou intérêt d'une offre groupée; ces chiffres sont en augmentation par rapport à 2012. 41% seulement des consommateurs ont déclaré avoir comparé les offres des opérateurs lorsqu'ils ont pour la dernière fois changé de fournisseurs de services. Cette proportion est encore plus faible chez les personnes plus âgées.

L'habitude est également un critère généralement influent. En outre, les adolescents et les jeunes adultes semblent nettement plus sensibles à l'influence des amis et de la famille, que ce soit par conseil ou par imitation.

Les consommateurs sont-ils satisfaits?

D'une façon générale, les consommateurs sont assez satisfaits des services offerts mais le sont moins des tarifs. En 2013, c'est surtout les services Internet à la maison et les services de télévision qui ont occasionné des soucis aux consommateurs et, en majorité, ces problèmes ont consisté en des services inactifs ou en coupures de longue durée. La moitié des personnes ayant subi une coupure de réseau ne savent pas qu'elles peuvent bénéficier d'une indemnité.

Comme en 2012, une majorité de consommateurs ne pensent pas bénéficier de l'offre la moins chère du marché et trouvent toujours qu'il est difficile de comparer les prix et les services. Il est intéressant de noter qu'une minorité de répondants utilisent le comparateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be). Cette situation pourrait cependant évoluer car le comparateur semble plus connu en 2013 qu'en 2012. Un tiers des utilisateurs du comparateur de l'IBPT ont par ailleurs changé de plan tarifaire ou d'opérateur suite à la consultation de ce site Internet.

Pourquoi les consommateurs changent-ils d'opérateurs (ou pas)?

Près d'un tiers des personnes ont changé d'opérateur au cours des trois dernières années. Les jeunes adultes ont davantage tendance à changer d'opérateur que leurs aînés. Si une grande partie des consommateurs n'ont pas changé de plan tarifaire ou d'opérateur, c'est souvent parce qu'ils se déclarent satisfaits de leur opérateur actuel; parmi ceux qui ont changé au cours des trois dernières années, 73% l'ont fait pour profiter d'une promotion chez un autre opérateur.

La perception de la facilité de changement d'opérateur varie fortement d'une personne à l'autre. Plus de personnes qu'en 2012 estiment qu'il est assez facile de changer d'opérateur. La complexité de la démarche ou la croyance que l'on devra changer de numéro de téléphone sont aussi des freins au changement.

Les consommateurs estiment-ils être bien informés?

Pour ce qui est de l'information du consommateur à l'égard des obligations des opérateurs, une majorité de consommateurs savent que l'opérateur doit les informer du plan tarifaire le plus avantageux pour eux mais ils ignorent souvent la fréquence (une fois par an) à laquelle cette information doit leur être fournie. Plus de consommateurs qu'en 2012 reconnaissent toutefois avoir changé de plan tarifaire suite à l'information transmise par leur opérateur.

Par contre, encore peu de consommateurs (23%) savent où trouver la date de la fin de leur contrat (dans leur contrat).

En matière de choix de vitesse de connexion internet, la plupart des consommateurs se contentent de ce qui est offert par les opérateurs et peu connaissent la vitesse nécessaire pour effectuer divers types d'opérations.

Pour de plus amples renseignements:

Dirk Appelmans
Porte-parole
Tél. 02 226 8767

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