

I B P T

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT publie les résultats de son enquête « télécom » annuelle auprès des consommateurs

Bruxelles, le 31 août 2017 – Il est ressorti de l'enquête consommateurs annuelle de l'IBPT que les utilisateurs étaient plutôt satisfaits du service et des prix proposés. Les consommateurs ont trouvé qu'il n'était pas toujours facile de comparer les prix et les services et ignoraient souvent les droits de base pour les télécommunications. Il convient de noter l'évolution au niveau de l'utilisation des services de télécommunications. Ainsi, l'utilisation de l'internet mobile et de certaines applications permettant d'avoir recours à des services de téléphonie et/ou de messagerie via Internet a fortement augmenté. Le comparateur tarifaire de l'IBPT a été accueilli positivement, ainsi que l'avertissement par SMS lorsque le plafond tarifaire mobile est atteint.

Pour la sixième fois, l'IBPT a mené une enquête représentative (marge d'erreur 2,4 %) auprès de 1 500 utilisateurs âgés de 15 à 74 ans. Différentes données intéressantes ont à nouveau pu être observées.

En ce qui concerne l'offre et l'utilisation des différents services de télécommunications, l'étude a révélé, avec des résultats moyens pour les tarifs, le service, le respect des droits des consommateurs par l'opérateur et les informations fournies, que le consommateur était plutôt satisfait. C'est surtout le cas des utilisateurs d'offres groupées et de services mobiles. Ainsi, 35 % des utilisateurs d'offres groupées étaient plus ou moins satisfaits, 29% d'entre eux étaient satisfaits et 9 % très satisfaits concernant les tarifs, alors que 19 % étaient plus ou moins insatisfaits, 6 % insatisfaits et 3 % d'entre eux n'étaient pas du tout satisfaits. Pour les utilisateurs mobiles, les chiffres étaient les suivants : 29 % étaient plus ou moins satisfaits, 35 % satisfaits et 17 % étaient même très satisfaits, alors que 14 % étaient plus ou moins insatisfaits et 4 % insatisfaits.

L'utilisation des différents services évolue toutefois assez rapidement. Seuls 59 % des répondants utilisaient encore la téléphonie fixe, alors qu'ils étaient 71 % en 2012. Par contre, l'utilisation de l'internet mobile a augmenté de 41% en 2012 à 57 % en 2017. L'utilisation de la télévision via Internet a elle aussi augmenté de 15 % en 2014 à 21 % en 2017. Dans le cadre de l'utilisation des applications pour lesquelles un service de téléphonie et/ou de messagerie via Internet peut être utilisé, l'étude constate que seul un cinquième des consommateurs n'y ont pas recours, alors que l'année passée, cette proportion s'élevait encore à un tiers des consommateurs. Facebook Messenger a ainsi été utilisé par près de la moitié (49 %) des répondants (ils étaient 40 % l'année passée) et Whatsapp par déjà 46 % (35 % l'année passée). L'utilisation de Skype est restée à peu près identique : 38% par rapport à 35 % l'année passée. L'utilisation de Face Time (Apple) est restée identique (15 %). L'utilisation de Viber diminue depuis déjà deux ans, de 13 % en 2015 à 10 % en 2017.

Le consommateur a estimé qu'il n'était pas toujours facile de comparer les prix et les services de télécommunications. En outre, selon 58 % d'entre eux, ils ne disposaient de toute façon pas de l'offre la moins chère présente sur le marché selon leur profil d'utilisation. En outre, le prix est resté le principal critère du consommateur pour choisir son opérateur. Malgré le score encore trop faible (18 % en 2017 par rapport à 3 % en 2012) de la notoriété du comparateur tarifaire de l'IBPT

(www.meilleurtarif.be), cet instrument a beaucoup de potentiel. De manière générale, il s'avère en effet que les utilisateurs du programme de comparaison tarifaire sont assez positifs tant en ce qui concerne la facilité d'utilisation du programme que la pertinence des résultats. Afin de pouvoir effectuer une comparaison correcte, l'utilisateur doit connaître son profil d'utilisation. Les résultats de l'étude ont toutefois révélé que plus de la moitié des répondants n'étaient pas encore suffisamment informés de l'endroit où ils pouvaient trouver leur profil d'utilisation et que plus de la moitié d'entre eux n'avaient jamais consulté leur page web spécifique sur le site Internet de leur opérateur. Pour y remédier, l'IBPT a lancé un nouveau projet qui doit conduire à terme à une reconnaissance automatique (avec l'eID, le token citoyen, l'authentification SMS) de l'utilisateur de manière à ce que ses données puissent automatiquement être récupérées auprès de son opérateur lorsqu'il visite le site Internet www.meilleurtarif.be.

Les consommateurs ne savaient pas encore suffisamment où ils pouvaient trouver leur vitesse Internet réelle. Néanmoins, ils estimeraient utile de disposer de ces informations. Seuls 8 % des répondants savaient que cette vitesse doit figurer dans le contrat. En outre, les répondants ignoraient ou ne savaient pas suffisamment ce que représentent les vitesses Internet. Seul un répondant sur deux pensait que la vitesse réelle de la connexion Internet correspond à la vitesse annoncée par le fournisseur.

Le plan tarifaire le plus avantageux pour tous, présenté chaque année par l'opérateur conformément à l'obligation, était connu des consommateurs. Trois quarts des répondants ont en outre estimé utile d'être informés quant au plan tarifaire le plus avantageux pour eux. Plus de la moitié des répondants ont même changé de plan tarifaire une fois que leur opérateur leur a proposé un plan tarifaire basé sur leur profil de consommation moyen.

Parmi les répondants, 19 % ont changé d'opérateur fixe au cours des 3 dernières années. Pour 89 % d'entre eux, cela s'est en outre passé de manière fluide. Pour la téléphonie mobile, 24 % des répondants ont changé d'opérateur au cours des 3 dernières années. Les raisons principales du changement d'opérateur étaient un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur (pour la téléphonie mobile dans 70 % des cas, dans 56 % des cas pour la téléphonie fixe). Le revenu a joué ici un rôle. Dans le groupe de revenus le plus bas (moins de 1 200 euros), 37 % des répondants ont indiqué avoir changé d'opérateur en raison d'un changement tarifaire, alors que dans les autres groupes de revenus, cela ne concernait que 3 à 16 % des répondants. Parmi ceux qui ont toutefois rencontré des difficultés à changer d'opérateur, un répondant sur deux pourrait être convaincu de changer si la migration était gratuite. Pour quatre répondants sur dix, cela serait possible si la migration était simple du point de vue technique et administratif. Pour respectivement 37 % des répondants, un site Internet indépendant qui mentionnerait le tarif le moins cher suivant le profil de consommation pourrait constituer un incitant supplémentaire à changer d'opérateur. Près de la moitié des répondants (46 %) n'ont pas trouvé qu'il était aisé de changer d'opérateur fixe. L'entrée en vigueur des règles relatives à Easy Switch le 1er juillet devrait ici offrir une solution. Easy Switch est le processus harmonisé pour changer d'opérateur télécoms fixe : une migration synchronisée veille à ce que le nouvel opérateur règle tout ce qui concerne la migration.

Les fournisseurs Internet proposent souvent une adresse e-mail à leurs clients. Il est ressorti de l'étude que la moitié des répondants n'utilisaient pas cette adresse et que 18 % des répondants disposaient uniquement de cette adresse e-mail. Comme prévu dans un accord entre les différents opérateurs, les clients qui changent de fournisseur Internet peuvent conserver leur adresse e-mail pendant 18 mois après la fin de leur contrat. Il s'est avéré que seuls 6 % des répondants en étaient informés.

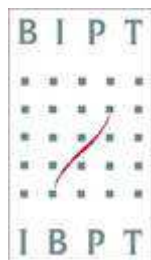
La réglementation Bill Shock, qui avertit le consommateur par un SMS si le plafond tarifaire en matière de téléphonie mobile est atteint, a été considérée comme très utile par 85 % des répondants. Parmi les consommateurs, 60 % savaient qu'ils devaient être avertis par leur opérateur mobile une fois que leur consommation atteint le forfait. La moitié des consommateurs avaient déjà reçu un SMS en cas de dépassement du plafond.

Les connaissances concernant les numéros payants n'étaient quant à elles pas aussi bonnes. Seule la moitié des répondants savaient que les numéros 070 comportaient des services payants. Les numéros payants 090x étaient mieux connus (60 %). En outre, seul un répondant sur deux connaissait l'existence du blocage d'accès gratuit des numéros payants. De même, seuls 8 % des consommateurs avaient installé ce blocage d'accès aux numéros surtaxés.

Les consommateurs étaient plutôt satisfaits du service existant. Ainsi, 58 % d'entre eux n'ont rencontré aucun problème avec leur opérateur pendant les trois dernières années. En cas de problème, il s'agissait pour 63 % des répondants de leur connexion Internet fixe. Les problèmes portaient surtout sur la qualité du service (pour 66 %) et sur les interruptions du service (pour 36 %) et un quart d'entre eux ont déjà rencontré des problèmes de facturation. Pour mieux pouvoir comparer les différents paramètres de qualité des opérateurs, l'IBPT a mis sur son site Internet un baromètre de qualité.

Plus de la moitié des répondants interrogés ignoraient l'existence d'un service de médiation pour les télécommunications. Enfin, les répondants ne connaissaient pas leurs droits de base pour les télécoms. Près de la moitié des consommateurs ignoraient ainsi les conditions auxquelles ils pouvaient résilier leur contrat actuel. Seuls 9 % des répondants savaient qu'ils pouvaient résilier leur contrat gratuitement après six mois.

Pour de plus amples renseignements :



Jimmy Smedts

Porte-parole

f : +32 2 226 88 22, m : +32 478 63 91 82

IBPT - Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles - Belgique

www.ibpt.be

