



IBPT

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT publie les résultats de son enquête annuelle concernant la perception du consommateur télécom

Bruxelles, le 31 août 2016 - L'IBPT publie les résultats de son enquête annuelle concernant la manière dont les utilisateurs perçoivent le marché belge des communications électroniques. Même si les consommateurs rencontrent quelques problèmes relatifs à la qualité de service, ils sont plutôt satisfaits. Le baromètre de la qualité de service que l'IBPT publiera sur son site web prochainement, permettra de mieux connaître la qualité des performances des opérateurs.

L'étude que publie l'IBPT donne une image de la perception du marché belge des télécommunications par les consommateurs belges en 2016. Elle se base sur les résultats d'une enquête écrite et en ligne réalisée auprès d'utilisateurs âgés de 15 à 74 ans. L'IBPT recueille via cette enquête, des réponses à des questions telles que « Quel est le degré de satisfaction des utilisateurs ? », « Compartment-ils les offres ? », « Passent-ils à une autre offre ? », « L'utilisateur belge dispose-t-il des outils nécessaires pour faire des choix avisés concernant les services télécoms ? », « Les utilisateurs sont-ils suffisamment informés de leurs droits ? ».

Usage et satisfaction des services de télécommunications

Pour ce qui est de l'**utilisation** des services, l'enquête note une augmentation de la télévision par internet (15,3% en 2014 et 18,3% en 2016) et une diminution de la téléphonie fixe (70,5% en 2012 et 61,3% en 2015). L'enquête montre également une utilisation importante de services alternatifs tels que Facebook Messenger (39,8 %), Skype (35,9%) et Whatsapp (34,9%) pour effectuer des appels et/ou envoyer des messages.

Une grande partie des répondants (78%-84%) sont **plutôt satisfaits** du service fourni par leur opérateur et un peu moins des prix demandés ; ils ont globalement confiance dans la qualité de la facturation, des informations reçues de leur opérateur ainsi que du respect de leurs droits. 42% des répondants ont néanmoins rencontré un problème avec un opérateur au cours des trois dernières années. Ce chiffre est moins élevé que lors des éditions 2013 à 2015 (48% à 53%). Les problèmes rencontrés sont en majorité en rapport avec l'internet fixe (64%) et la télévision (51%). Il s'agit le plus souvent d'une qualité de service insuffisante (64%) ou de ruptures de service de plus ou moins longue durée (39%).

Le baromètre de la qualité de service que l'IBPT publiera sur son site web prochainement, permettra de rendre plus transparente la qualité des performances des opérateurs et d'ainsi mieux informer les utilisateurs. L'existence de ce baromètre créera également une émulation entre les opérateurs qui voudront se différencier sur le plan de la qualité.

Choisir une offre

Le prix de l'offre reste le critère le plus important (44%) pour choisir une offre mais les utilisateurs utilisent peu les programmes de comparaison tarifaire pour choisir un opérateur. Un outil comme le simulateur tarifaire (www.meilleurtarif.be) que l'IBPT a mis en place et qui permet de comparer les offres disponibles sur le marché garde donc toute sa pertinence même s'il apparaît par ailleurs qu'il reste assez peu connu (67% ne connaissent pas l'outil) et peu

utilisé (7%) alors que les répondants trouvent qu'il n'est pas très facile de comparer les prix et les services sur le marché. Toutefois, 54% des personnes interrogées qui ont essayé le simulateur tarifaire le trouvent facile à utiliser et 53% estiment ses résultats pertinents. 35% des répondants ayant utilisé le simulateur ont changé de plan tarifaire après l'avoir consulté. L'IBPT effectue également chaque année une comparaison nationale des prix qui devrait également pousser le consommateur à comparer les prix. Les fiches d'information standardisées sont un autre outil de comparaison des offres mais elles restent peu connues.

Le contenu de l'offre est le deuxième critère sélectionné par les répondants (36%) pour choisir un opérateur mais il est étonnant de constater qu'au fil des ans la réputation de l'opérateur et l'habitude qu'on en a deviennent des critères de plus en plus importants alors que la fiabilité technique n'est pratiquement plus une raison pour laquelle on choisit un opérateur plutôt qu'un autre.

Le pourcentage de répondants qui considèrent que la **vitesse internet** est un critère important pour choisir un opérateur reste globalement stable au fil des ans mais ils sont nombreux à ne pas avoir choisi une offre en fonction de la vitesse de la connexion internet (33%). Quelle que soit leur catégorie d'âge, la majorité des répondants trouvent utile à très utile de connaître la vitesse réelle de leur connexion internet à domicile mais 63% des répondants ne savent pas comment ils peuvent mesurer la vitesse effective de leur connexion. A cet effet, l'IBPT publiera prochainement une décision actualisée pour que les utilisateurs puissent contrôler la vitesse effective de leur connexion.

Plus spécifiquement en ce qui concerne **les offres groupées**, les répondants indiquent qu'ils ont changé d'opérateur pour profiter d'une offre plus avantageuse (58%) mais aussi parce que le rapport qualité-prix n'était pas satisfaisant (27%) ou parce qu'ils ont eu des problèmes (19%). 15% des répondants qui ont changé d'opérateur d'offre groupée estiment que le changement n'a pas été facile et, d'une façon générale, 48% des répondants estiment qu'il n'est pas vraiment facile de changer d'offre groupée, 45% de fournisseur de ligne fixe et 40% de fournisseur d'internet. La mise en œuvre du projet « Easy Switch » qui simplifie le processus de migration d'opérateur fixe devrait en principe améliorer cette situation pour le consommateur.

Connaissance des droits des consommateurs

6 répondants sur 10 estiment être mal informés de leur droits en matière de télécommunication. **Ils ignorent en général assez largement leurs droits et les outils** mis à leur disposition pour les aider à tirer le plus grand bénéfice de la concurrence sur le marché.

Quelques exemples :

- ils ne savent ainsi pas où trouver leur profil de consommation (dans la zone client du site de leur opérateur) et souhaitent être informés du plan tarifaire le plus avantageux pour eux.
- Seul un répondant sur dix ayant un contrat à durée déterminée sait que la date de fin de contrat peut être trouvée sur chaque facture.
- Les trois conditions sous lesquelles on peut résilier gratuitement un contrat en cours ne sont pas bien connues des répondants (en cas de hausse de prix, de modification par l'opérateur des conditions contractuelles et sans préavis après une durée de 6 mois).
- Ils reconnaissent certains numéros surtaxés mais ignorent qu'ils peuvent être bloqués gratuitement.

Pour de plus amples renseignements :

Dirk Appelmans

Porte-parole

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