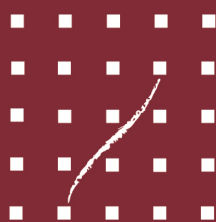


ENQUÊTE

SUR LA SITUATION DU MARCHÉ BELGE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES DU POINT DE VUE DES UTILISATEURS

Données récoltées de fin mars à mi-juin 2013
Rapport réalisé pour :



I B P T

Préambule

L'étude que vous tenez dans vos mains présente une photographie du marché des télécommunications en Belgique vu par ses utilisateurs en 2013. L'utilisation des télécommunications, la perception des opérateurs et l'attitude des consommateurs y sont analysées.

Ce rapport est basé sur des données récoltées auprès d'un échantillon représentatif de 1422 utilisateurs provenant des trois Régions du pays afin d'obtenir une image fiable de l'ensemble de la Belgique.

Les résultats montrent un marché dominé par les opérateurs historiques dans lequel les quatre services les plus utilisés sont le téléphone mobile, la télévision, l'Internet à domicile et le téléphone fixe. La pénétration des services varie principalement en fonction de l'âge des utilisateurs.

Ces utilisateurs de service de télécommunication sont avant tout sensibles aux critères économiques mais ne font pas pleinement jouer la concurrence ; ainsi moins de la moitié comparent réellement les offres.

Les utilisateurs se montrent par contre actifs lorsqu'ils rencontrent un problème tel qu'une interruption du service : dans la majorité des cas, ils entament alors des démarches concrètes pour résoudre le problème.

On observe également que les utilisateurs sont parfois gênés par la complexité du monde des télécommunications, ont le sentiment d'être mal informés sur leurs droits et se déclarent favorables à une description plus claire des offres.

Enfin, on remarque un attachement aux services universels (cabines téléphoniques et annuaire papier notamment) : les utilisateurs souhaitent les garder même s'ils les utilisent peu.

Le tableau du monde des télécommunications brossé en quelques lignes ici est détaillé et nuancé dans ce rapport.

Une enquête similaire a été réalisée en 2012. A titre d'information, les résultats généraux de 2013 sont comparés à ceux de 2012. Il est toutefois nécessaire d'attendre l'enquête de 2014 pour pouvoir tirer des conclusions d'évolution.

Table des matières

Préambule	1
Liste des graphiques	5
Liste des tables	9
1. Introduction.....	11
1.1. Objectifs.....	11
1.2. Intervenants	12
1.3. Organisation de l'enquête.....	12
1.4. Structure du questionnaire	13
1.5. Processus de récolte des données	14
1.6. Nettoyage et validation des données.....	14
1.7. Taux de réponse	15
1.8. Représentativité de l'échantillon	16
1.9. Note méthodologique	18
2. Utilisation des télécommunications et choix des opérateurs	23
2.1. Equipements et services de télécommunications utilisés.....	23
2.2. Utilisation de services dans une offre groupée ou bundle	30
2.3. Equipements et services de télécommunications utilisés dans un pack ou bundle	34
2.4. Opérateurs de télécommunications concernés	38
2.5. Critères de choix d'un opérateur.....	44
2.6. Compare-t-on les offres avant de choisir un opérateur?	50
2.7. Sources d'information pour la comparaison des opérateurs.....	53
2.8. Conclusions sur l'utilisation des télécommunications et le choix des opérateurs.....	58
3. Satisfaction, problèmes rencontrés et attitude en cas de problème.....	60
3.1. Degré de satisfaction par rapport aux services et aux prix	60
3.2. Confiance quant au respect des droits, à l'information et à la fiabilité de la facturation....	63
3.3. Les consommateurs ont-ils eu des problèmes avec leur(s) opérateur(s) au cours des 3 dernières années?	67
3.4. Services avec lesquels il y a eu des problèmes	70
3.5. Types de problèmes rencontrés auprès des opérateurs.....	74
3.6. Les consommateurs qui ont eu des problèmes avec leur opérateur au cours des 3 dernières années ont-ils entrepris des démarches?	78
3.7. Types de démarches entreprises suite aux problèmes rencontrés auprès des opérateurs	80

3.8.	Raisons pour lesquelles aucune démarche n'a été entreprise suite aux problèmes rencontrés auprès des opérateurs	82
3.9.	Le consommateur est-il au courant de la possibilité de recevoir une indemnité après une coupure ?.....	84
3.10.	Les consommateurs pensent-ils bénéficier de l'offre la moins chère du marché?.....	86
3.11.	Facilité de comparaison des services et des prix.....	88
3.12.	Consultation des sites de comparaison des coûts et des services	90
3.13.	Utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT.....	91
3.14.	Dernière utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT	93
3.15.	Facilité d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT.....	95
3.16.	Les consommateurs qui ont utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT ont-ils ensuite changé de plan tarifaire ou d'opérateur?	96
3.17.	Conclusions sur la satisfaction, les problèmes rencontrés et l'attitude en cas de problème	98
4.	Changements, comparaison et transparence des opérateurs	100
4.1.	Les consommateurs ont-ils changé d'opérateur au cours des 3 dernières années?	100
4.2.	Raisons pour n'avoir pas changé d'opérateur depuis 3 ans.....	103
4.3.	Raisons pour lesquelles les consommateurs ont changé d'opérateur au cours des 3 dernières années.....	105
4.4.	Facilité de changer d'opérateur	108
4.5.	Solutions qui persuaderaient de changer d'opérateur	110
4.6.	Conclusions sur les changements, la comparaison et la transparence des opérateurs.....	114
5.	Information du consommateur	116
5.1.	Le consommateur est-il au courant de l'obligation de l'opérateur de proposer annuellement un tarif adapté au profil moyen de consommation?	116
5.2.	L'opérateur a-t-il proposé un tarif adapté au profil moyen de consommation?	118
5.3.	Le consommateur a-t-il déjà changé de plan tarifaire suite à la proposition de l'opérateur d'un tarif adapté au profil moyen de consommation?	120
5.4.	Raisons pour lesquelles le consommateur n'a pas changé de plan tarifaire suite à la proposition de l'opérateur d'un tarif adapté au profil moyen de consommation.....	123
5.5.	Sentiment d'être bien informé en ce qui concerne ses droits	125
5.6.	Le consommateur est-il au courant de la date de fin de ses contrats à durée déterminée?	126
5.7.	Le consommateur sait-il identifier des numéros surtaxés?	128
5.8.	Le consommateur est-il au courant de la possibilité de conserver son numéro de téléphone fixe quand on change d'opérateur?	131

5.9.	Le consommateur est-il au courant de la possibilité de conserver son numéro de GSM quand on change d'opérateur?	133
5.10.	Le consommateur utilise-t-il un abonnement ou une carte prépayée?	135
5.11.	Le consommateur sait-il à quelles conditions il peut résilier son abonnement GSM sans frais?	137
5.12.	Le consommateur sait-il quand il peut résilier son abonnement GSM sans frais?	139
5.13.	Le consommateur utilise-t-il l'adresse e-mail personnalisée mise à disposition par son opérateur Internet à domicile?	141
5.14.	Le consommateur sait-il qu'il peut conserver l'adresse e-mail personnalisée mise à disposition par son opérateur Internet à domicile lorsqu'il change d'opérateur?	144
5.15.	Vitesse de connexion correspondant à la vitesse annoncée.....	146
5.16.	Le consommateur sait-il quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le Web et consulter ses e-mails à domicile?.....	148
5.17.	Comment le consommateur a-t-il déterminé la vitesse de connexion dont il a besoin?	150
5.18.	Conclusions sur l'information du consommateur	154
6.	Le Service universel	156
6.1.	Que consulte-t-on lorsque l'on cherche un numéro de téléphone?.....	156
6.2.	Fréquence d'utilisation des services de renseignements.....	161
6.3.	Fréquence de consultation des pages d'information des annuaires papier	163
6.4.	Est-il nécessaire de maintenir les annuaires papier?	165
6.5.	Utilisation des cabines téléphoniques.....	169
6.6.	Est-il nécessaire de maintenir les cabines téléphoniques?.....	171
6.7.	Raisons pour garder les cabines téléphoniques.....	174
6.8.	Connaissance des conditions d'accès au tarif social	178
6.9.	Personnes bénéficiaires du tarif social.....	179
6.10.	Conclusions sur le Service universel.....	181
7.	Conclusion et adaptations pour l'an prochain	182
	Annexe 1 : Questionnaire 2013	184
	Annexe 2 : Tableau de comparaison entre 2012 et 2013	200

Liste des graphiques

Figure 1 : Equipements ou services de télécommunications utilisés en 2012 et 2013.....	24
Figure 2 : Différences partiellement dues à la traduction de "en déplacement" par "mobiel" par langue du questionnaire et années.....	25
Figure 3 : Equipements ou services de télécommunications utilisés par âge.....	26
Figure 4 : Combinaisons d'équipements ou services utilisés.....	28
Figure 5 : Combinaisons d'équipements ou services utilisés par âge.....	29
Figure 6 : Services dans une offre groupée en 2013.....	30
Figure 7 : Services dans une offre groupée (adaptée à la définition IBPT des bundles) en 2013.....	32
Figure 8 : Services dans une offre groupée (adaptée à la définition IBPT des bundles) par âge.....	33
Figure 9 : Services dans une offre groupée (adaptée à la définition IBPT des bundles) par Région.....	34
Figure 10 : Equipements ou services de télécommunications déclarés dans un pack en 2013.....	36
Figure 11 : Equipements ou services de télécommunications déclarés dans un pack (adaptée à la définition IBPT des bundles) en 2013.....	37
Figure 12 : Proportions d'inclusion des équipements ou services de télécommunications dans un bundle en 2013.....	38
Figure 13 : Opérateurs de télécommunications en 2013.....	39
Figure 14 : Opérateurs de télécommunications par Région.....	41
Figure 15 : Combinaisons d'opérateurs de télécommunications.....	43
Figure 16 : Critères de choix d'un opérateur en 2012 et 2013.....	45
Figure 17 : Critères de choix d'un opérateur par âge.....	47
Figure 18 : Combinaisons de critères de choix d'un opérateur.....	49
Figure 19 : Comparaison entre les offres des différents opérateurs en 2012 et 2013.....	50
Figure 20 : Comparaison entre les offres des différents opérateurs par âge.....	51
Figure 21 : Comparaison entre les offres des différents opérateurs en fonction du/des critère(s) de choix de l'opérateur.....	52
Figure 22 : Sources d'information pour la comparaison des opérateurs parmi ceux qui comparent en 2012 et 2013.....	53
Figure 23 : Sources d'information pour la comparaison des opérateurs par âge.....	55
Figure 24 : Combinaisons de sources d'information pour la comparaison des opérateurs parmi ceux qui comparent.....	57
Figure 25 : Degré de satisfaction par rapport aux services et aux tarifs.....	61
Figure 26 : Degré de satisfaction par rapport aux services et aux tarifs par âge.....	62
Figure 27 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation, aux informations fournies, et au respect des droits.....	63
Figure 28 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation, aux informations fournies, et au respect des droits par âge.....	65
Figure 29 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation, aux informations fournies, et au respect des droits par Région.....	66
Figure 30 : Problème au cours des trois dernières années en 2012 et 2013.....	67
Figure 31 : Problème au cours des trois dernières années par âge.....	68
Figure 32 : Problème au cours des trois dernières années par Région.....	69
Figure 33 : Service(s) qui ont posé problème parmi ceux qui ont déclaré un/des problème(s).....	70

Figure 34 : Proportions de problème(s) déclaré(s) par rapport aux parts de marché des services et équipements de télécommunication en 2013	71
Figure 35 : Combinaisons de services pour le(s)quel(s) un problème a été déclaré (% parmi ceux qui ont rencontré des problèmes)	73
Figure 36 : Nature des problème(s) rencontré(s) parmi ceux qui ont eu un/des problème(s) en 2012 et 2013.....	74
Figure 37 : Nature des problème(s) rencontré(s) parmi ceux qui ont eu un/des problème(s) en 2012 et 2013 par âge.....	76
Figure 38 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation en fonction du fait d'avoir déjà rencontré ou non un problème de facture	77
Figure 39 : Démarche(s) entreprise(s) pour résoudre le(s) problème(s) parmi ceux qui ont eu un/des problème(s) en 2012 et 2013	78
Figure 40 : Démarche(s) entreprise(s) pour résoudre le(s) problème(s) par Région.....	79
Figure 41 : Démarches entreprises suite à un problème parmi ceux qui ont eu un/des problème(s) et ont entrepris des démarches en 2012 et 2013	80
Figure 42 : Raison(s) de l'absence de démarche parmi ceux qui ont rencontré un/des problème(s) et n'ont pas entrepris de démarche en 2012 et 2013	82
Figure 43 : Indemnités en cas de problème de coupure en 2013.....	84
Figure 44 : Indemnités en cas de problème de coupure par âge.....	85
Figure 45 : Bénéficie de l'offre la moins chère du marché en 2012 et 2013.....	86
Figure 46 : Bénéficie de l'offre la moins chère du marché par âge.....	87
Figure 47 : Facilité de comparaison des prix et des services en 2012 et 2013	88
Figure 48 : Facilité de comparaison des prix et Facilité de comparaison des services par âge	89
Figure 49 : Fréquence de comparaison des coûts en 2012 et 2013.....	90
Figure 50 : Connaissance et usage du comparateur tarifaire de l'IBPT en 2012 et 2013.....	91
Figure 51 : Connaissance et usage du comparateur tarifaire de l'IBPT par âge.....	92
Figure 52 : Connaissance et usage du comparateur tarifaire de l'IBPT par Région	93
Figure 53 : Dernier usage du comparateur tarifaire de l'IBPT en 2013.....	94
Figure 54 : Pertinence des résultats et Facilité d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT en 2012 et 2013.....	95
Figure 55 : Changement de plan tarifaire et/ou d'opérateur suite à l'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT parmi ceux qui ont utilisé le simulateur en 2012 et 2013	97
Figure 56 : Changement d'opérateur au cours des 3 dernières années en 2012 et 2013	101
Figure 57 : Changement d'opérateur au cours des 3 dernières années par âge	102
Figure 58 : Raisons pour n'avoir pas changé d'opérateur parmi ceux qui n'ont pas changé depuis 3 ans en 2012 et 2013	104
Figure 59 : Raisons pour avoir changé d'opérateur parmi ceux qui ont changé depuis 3 ans en 2012 et 2013.....	106
Figure 60 : Raisons pour avoir changé d'opérateur parmi ceux qui ont changé depuis 3 ans par âge.....	107
Figure 61 : Facilité de changer d'opérateur en 2012 et 2013	109
Figure 62 : Solutions qui persuaderaient de changer d'opérateur en 2012 et 2013	111
Figure 63 : Solutions qui persuaderaient de changer d'opérateur par âge	112
Figure 64 : L'opérateur est tenu de proposer un plan tarifaire adapté au profil moyen de consommation en 2012 et 2013	117

Figure 65 : L'opérateur est tenu de proposer un plan tarifaire adapté au profil moyen de consommation par Région	118
Figure 66 : L'opérateur a déjà proposé un plan tarifaire basé sur le profil moyen de consommation en 2012 et 2013.....	119
Figure 67 : L'opérateur a déjà proposé un plan tarifaire basé sur le profil moyen de consommation par Région	120
Figure 68 : Changement de plan tarifaire suite à une proposition basée sur le profil moyen de consommation parmi ceux qui ont reçu cette proposition en 2012 et 2013	121
Figure 69 : Changement de plan tarifaire suite à une proposition basée sur le profil moyen de consommation en fonction de la variable Région.....	122
Figure 70 : Raisons pour ne pas avoir changé de plan tarifaire suite à la proposition adaptée au profil moyen de consommation en 2012 et 2013	123
Figure 71 : Sentiment d'être bien informé sur ses droits en 2012 et 2013	125
Figure 72 : Date de fin de contrat en 2012 et 2013	127
Figure 73 : Numéros surtaxés en 2012 et 2013	129
Figure 74 : Combinaisons de numéros surtaxés.....	130
Figure 75 : Possibilité de conserver son numéro de téléphone fixe en 2012 et 2013	131
Figure 76 : Possibilité de conserver son numéro de téléphone fixe par Région.....	132
Figure 77 : Possibilité de conserver son numéro de téléphone mobile parmi les utilisateurs de téléphone mobile en 2012 et 2013	133
Figure 78 : Possibilité de conserver son numéro de téléphone mobile parmi les utilisateurs de téléphone mobile par âge	134
Figure 79 : Formule de téléphonie mobile parmi les utilisateurs de téléphone mobile en 2012 et 2013	135
Figure 80 : Formule de téléphonie mobile parmi les utilisateurs de téléphone mobile par âge.....	136
Figure 81 : Résiliation d'un abonnement mobile sans frais parmi les utilisateurs de téléphone mobile en 2012 et 2013.....	138
Figure 82 : Durée minimum avant de pouvoir résilier son contrat GSM en 2013	140
Figure 83 : Durée minimum avant de pouvoir résilier son contrat GSM par âge	141
Figure 84 : Utilisation de l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur parmi ceux qui disposent d'Internet à domicile en 2012 et 2013	142
Figure 85 : Utilisation de l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur parmi ceux qui disposent d'Internet à domicile	143
Figure 86 : Conservation de l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur parmi ceux qui disposent d'Internet à domicile en 2012 et 2013	145
Figure 87 : Correspondance entre vitesses de connexion réelle et annoncée en 2012 et 2013	146
Figure 88 : La vitesse de connexion correspond à la vitesse annoncée par Région.....	147
Figure 89 : Vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer et consulter des e-mails parmi les utilisateurs d'Internet à domicile en 2012 et 2013	148
Figure 90 : Vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer et consulter des e-mails parmi les utilisateurs d'Internet à domicile par âge	149
Figure 91 : Vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer et consulter des e-mails parmi les utilisateurs d'Internet à domicile par sexe.....	150

Figure 92 : Critères de détermination de la vitesse de connexion requise parmi ceux qui disposent d'Internet à domicile en 2012 et 2013	151
Figure 93 : Critères de détermination de la vitesse de connexion requise parmi ceux qui disposent d'Internet à domicile par âge	153
Figure 94 : Solutions utilisées pour chercher un numéro de téléphone en 2012 et 2013.....	157
Figure 95 : Combinaisons de solutions utilisées pour chercher un numéro de téléphone.....	158
Figure 96 : solutions pour chercher un numéro en 2012 et 2013.....	159
Figure 97 : Analyse par âge des combinaisons de solutions utilisées pour chercher un numéro de téléphone par âge	160
Figure 98 : Appel au service de renseignements ces 3 dernières années en 2012 et 2013.....	162
Figure 99 : Appel au service de renseignements ces 3 dernières années par âge.....	162
Figure 100 : Consultation des pages d'information des annuaires papier en 2012 et 2013.....	163
Figure 101 : Consultation des pages d'information des annuaires papier par âge.....	164
Figure 102 : Consultation des pages d'information des annuaires papier par Région	165
Figure 103 : Nécessité de maintenir les pages blanches en 2012 et 2013.....	166
Figure 104 : Nécessité de maintenir les pages blanches par solutions pour chercher un numéro	167
Figure 105 : Nécessité de maintenir les pages blanches par âge.....	168
Figure 106 : Nécessité de maintenir les pages blanches par Région	169
Figure 107 : Utilisation d'une cabine téléphonique durant les 3 dernières années en 2012 et 2013	170
Figure 108 : Utilisation d'une cabine téléphonique durant les 3 dernières années en fonction de la possession d'un téléphone mobile.....	171
Figure 109 : Nécessité de garder des cabines téléphoniques en 2012 et 2013.....	172
Figure 110 : Nécessité de garder des cabines téléphoniques en fonction de l'utilisation d'une cabine téléphonique durant les 3 dernières années	173
Figure 111 : Nécessité de garder des cabines téléphoniques par Région.....	174
Figure 112 : Raisons invoquées pour garder les cabines téléphoniques	175
Figure 113 : Raisons invoquées pour garder les cabines téléphoniques par âge	176
Figure 114 : Combinaisons de raisons invoquées pour garder les cabines téléphoniques.....	177
Figure 115 : Conditions qui permettent de bénéficier du tarif social en 2012 et 2013.....	178
Figure 116 : Bénéficie d'un tarif social en 2012 et 2013	180

Liste des tables

Table 1 : Nombre d'équipements ou services de télécommunications utilisés.....	27
Table 2 : Nombre d'équipements ou services de télécommunications déclarés dans un pack	35
Table 3 : Nombre d'opérateurs utilisés	42
Table 4 : Nombre de critères de choix de l'opérateur	48
Table 5 : Nombre de sources d'information pour la comparaison des offres des opérateurs	56
Table 6 : Degré de satisfaction par rapport aux services et aux tarifs en 2013	61
Table 7 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation, aux informations fournies, et au respect des droits en 2013	64
Table 8 : Nombre d'équipements ou services de télécommunications qui ont posé problème	72
Table 9 : Nombre de problèmes rencontrés au cours des 3 dernières années	77
Table 10 : Nombre de démarches entreprises pour résoudre les problèmes	81
Table 11 : Nombre de raisons pour lesquelles aucune démarche n'a été entreprise	83
Table 12 : Facilité de comparaison des prix et des services en 2013.....	88
Table 13 : Pertinence des résultats et Facilité d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT en 2013	96
Table 14 : Nombre de raisons pour lesquelles il n'y a pas eu changement d'opérateur	105
Table 15 : Nombre de raisons pour lesquelles il y a eu changement d'opérateur	108
Table 16 : Facilité de changer d'opérateur en 2013.....	109
Table 17 : Nombre de solutions qui persuaderaient de changer d'opérateur.....	113
Table 18 : Nombre de raisons pour lesquelles il n'y a pas eu de changement de plan tarifaire sur base du profil moyen de consommation	124
Table 19 : Sentiment d'être bien informé sur ses droits en 2013	125
Table 20 : Nombre de possibilités de trouver la date de fin de contrat	128
Table 21 : Nombre numéros surtaxés dans la liste (à l'exclusion de la réponse Ne sait pas).....	129
Table 22 : Nombre de possibilités de résilier son abonnement mobile sans frais (hors Ne sait pas).	139
Table 23 : Correspondance entre vitesses de connexion réelle et annoncée en 2013.....	146
Table 24 : Nombre de paramètres qui ont déterminé le choix de la vitesse de connexion	152
Table 25 : Nombre de solutions utilisées pour chercher un numéro de téléphone	158
Table 26 : Nombre de raisons pour garder les cabines.....	177
Table 27 : Nombre de conditions qui permettent de bénéficier du tarif social.....	179

1. Introduction

Dans le cadre de ses missions dans le domaine des télécommunications, aujourd'hui appelées communications électroniques, l'IBPT prend les dispositions nécessaires pour que le cadre réglementaire soit respecté, que la concurrence puisse se développer pleinement et équitablement, que certaines missions d'intérêt public soient remplies et que les intérêts du consommateur soient préservés.

En matière de promotion des intérêts des utilisateurs, les objectifs visés par le plan stratégique de l'IBPT pour la période 2011-2013 sont :

- de responsabiliser le consommateur ;
- de renforcer le bien-être des consommateurs du point de vue des prix, du choix, de la qualité, de la diversité, de l'accessibilité et de la sécurité ;
- de protéger efficacement les consommateurs contre les risques et les menaces graves qu'ils ne peuvent prévenir en tant que particuliers.

L'une des priorités pour mener cette stratégie à terme est l'amélioration du suivi des marchés de consommation et des politiques nationales en faveur des consommateurs.

Parvenir à comprendre les comportements des utilisateurs sur le marché belge des communications électroniques constitue donc une étape importante pour mettre en œuvre et adapter l'action de l'IBPT. Dans ce but, suite à l'appel d'offre G&N\YDL\2011\01, l'IBPT a désigné l'Université catholique de Louvain (UCL) pour la réalisation d'une enquête concernant la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs.

1.1. Objectifs

L'objectif de la surveillance du marché belge des communications du point de vue des utilisateurs est de collecter des données à partir d'une enquête effectuée sur un échantillon représentatif de la population belge.

Les questions générales auxquelles l'IBPT souhaite pouvoir répondre sur la base des données récoltées sont les suivantes :

- Comment se comportent les utilisateurs sur le marché belge des télécommunications et en particulier concernant le degré de participation des utilisateurs sur le marché, le changement d'opérateur, la comparaison des offres, le degré de satisfaction, etc. ?
- 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 quant aux possibilités offertes par le marché et quant à leurs droits?
- Quelles sont les variables sur lesquelles l'action de l'IBPT doit se concentrer en vue de rendre le marché plus « fluide » et de permettre aux utilisateurs d'avoir un marché qui fonctionne correctement en termes de prix, de choix et d'innovation ?
- Quel regard portent les utilisateurs belges sur l'action du régulateur en matière de protection du consommateur ?

Les données collectées concernent la population cible des individus âgés de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé et habitant en Belgique.

1.2. **Intervenants**

L'Université catholique de Louvain (UCL) a fait appel aux partenaires suivants pour mener à bien ce projet :

- Plateforme technologique de Support en Méthodologie et Calcul Statistique (SMCS, IMMAQ) de l'Université Catholique de Louvain (UCL).
 - Responsable : Nathalie Lefèvre
 - Equipe pour l'enquête : Céline Bugli, Cedric Taverne, Matthieu Van Pachterbeke, Christian Ritter.
 - Adresse : 20, Voie du Roman Pays - 1348 Louvain-La-Neuve
- Medi-Info SCRL
 - Responsable : Béatrice Danguy
 - Adresse : 10A, Rue Alphonse Collin - 1330 Rixensart

1.3. **Organisation de l'enquête**

L'enquête sera menée à trois reprises, successivement en mars 2012, en mars 2013 et mars 2014. Les données présentées dans ce rapport sont les résultats de la deuxième vague de questionnaires envoyés en mars 2013.

À la suite d'un tirage aléatoire au sein du Registre National des Personnes Physiques, 4905 personnes ont reçu un questionnaire (voir annexe 1) mis en forme pour une lecture optique. Celui-ci a été envoyé, accompagné d'une enveloppe « port payé par le destinataire » pour le retour du questionnaire

rempli au Registre National.

Afin d'améliorer le taux de réponse, un incitant (chèque Cadeau Pass Sodexo©) a été attribué par tirage au sort à un répondant sur 10. Pour participer à ce tirage au sort, les répondants qui le souhaitent ont indiqué leurs coordonnées sur une feuille jointe « Participation au tirage » et l'ont glissée dans l'enveloppe avec leur questionnaire complété. Cette feuille a été séparée du questionnaire dès l'ouverture des enveloppes sous le contrôle d'un fonctionnaire du Registre National. De la sorte, l'identité des participants ne pourra en aucun cas être reliée aux réponses.

1.4. Structure du questionnaire

Le questionnaire comporte 5 sections. Ces 5 sections sont précédées d'une série de questions socio-démographiques. Les réponses à ces questions sociodémographiques ont été récoltées d'une part, pour évaluer si elles influencent les attitudes et comportements des utilisateurs de télécommunications et, d'autre part, pour assurer la représentativité de l'échantillon. Les informations récoltées ont toutefois été limitées afin de garantir l'anonymat des participants.

La première section est dédiée à l'utilisation des équipements et services de télécommunications ainsi qu'au choix des opérateurs. Les critères et sources de comparaison qui ont guidé ce choix font également l'objet de questions.

La section suivante investigate la satisfaction et la confiance de l'utilisateur à l'égard de l'opérateur. Les éventuels problèmes rencontrés par les consommateurs, les démarches de résolution qu'ils ont entreprises et les raisons pour lesquelles de telles démarches ont été ou non engagées sont passés en revue. Cette section se termine par une série de questions à propos des comparaisons de prix et services entre opérateurs et de l'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be).

L'analyse des comportements de changement d'opérateur est le thème de la troisième section. Les raisons d'un changement ou non d'opérateur sont examinées, ainsi que l'impression de facilité du changement et les moyens d'augmenter cette facilité.

La quatrième section sonde la connaissance du consommateur quant aux droits qui le protègent, en particulier le droit de se voir proposer un plan tarifaire adapté. La section comprend aussi une série de questions spécifiques quant à l'utilisation du GSM et de l'internet à domicile.

Le questionnaire se clôture par une section dédiée aux connaissances du consommateur à propos de divers services dits de « service universel », principalement les renseignements, les annuaires téléphoniques, les cabines téléphoniques et le tarif social.

Les analyses seront reprises, dans ce rapport, en suivant chacun de ces 5 thèmes. Le questionnaire est repris en Annexe 1.

Pour uniformiser et accélérer le traitement des données, la plupart des questions sont fermées : la personne qui répond au questionnaire doit sélectionner une ou plusieurs possibilités parmi les choix qui lui sont proposés. Ce mode de réponse étant limité, une proposition *Autre* apparaît souvent. Si le participant opte pour cette proposition, il est invité à écrire sa réponse dans un espace prévu. L'investigation de ce type de réponses peut permettre des analyses ultérieures et plus spécifiques.

Le questionnaire 2013 est une version revue et améliorée du questionnaire 2012. Lorsqu'une nouvelle question est ajoutée, cela a été indiqué clairement dans l'analyse, sous la description de la question. De même, lorsque certains items de réponse ont été modifiés ou ajoutés, ceci est détaillé en note de bas de page dans l'analyse générale de la question.

1.5. Processus de récolte des données

Sur base du plan de sondage décrit ci-après, 4905 questionnaires ont été envoyés entre le 13 mars et le 22 mars 2013. Une lettre de rappel a été envoyée le 19 avril 2013. Après réception de cette lettre, 102 personnes ont pris contact avec nous pour obtenir une nouvelle copie du questionnaire car elles avaient égaré l'original. Les derniers questionnaires remplis ont été réceptionnés en fin mai 2013.

Les questionnaires remplis étaient à renvoyer dans une enveloppe préaffranchie au Registre National afin de garantir l'anonymat des participants au tirage de l'incitant. Environ 77% des répondants ont joint le bon de participation au tirage au sort du Cadeau Pass Sodexo®. Les services du Registre National ont sélectionné aléatoirement 1 participant sur 10 à la fin de la récolte des données. 110 répondants ont ainsi reçu un chèque cadeau Sodexo d'une valeur de 20€.

1.6. Nettoyage et validation des données

Après réception des 1459 questionnaires par le Registre National, ces questionnaires ont été scannés par lecture optique. Ensuite, un processus de nettoyage et validation des données a permis de valider 1422 questionnaires. En effet, lors du nettoyage des données, 37 questionnaires ont été complètement enlevés de la base de données car ils présentaient trop d'incohérences et/ou n'étaient pas suffisamment complétés. Ces questionnaires pouvant être une source de problème dans les analyses futures, nous avons préféré les retirer dès le départ.

Les critères de validation qui ont été vérifiés sont les suivants :

1. Cohérence des questions filtres. Par exemple, une question X, crée un filtre pour une question Y : il faut vérifier si le répondant qui a coché « non » en X ne donne aucune réponse en Y par exemple.
2. Validité des réponses exclusives (du type « Ne sait pas », « Pas d'application », etc.).

3. Validité des réponses « Autre » : Si le répondant a coché « Autre », nous avons vérifié que la réponse donnée n'était pas déjà présente dans la liste des propositions de réponse.
4. Vérification de questions-clés. Par exemple, 37 personnes n'ont pas répondu du tout à la question 1.1 : « *Quels équipements ou services de télécommunication utilisez-vous parmi les suivants ?* » Nous avons estimé que les autres questions du questionnaire ne permettent pas de déduire équitablement la présence/absence de chaque équipement. Nous avons donc exclu ces répondants.
5. Exclusion des questionnaires pour lesquels le répondant a coché presque toutes les réponses des questions avec plusieurs réponses possibles.
6. Exclusion des questionnaires pour lesquels le répondant n'a pas répondu à assez de questions.
7. Analyse longitudinale de chaque répondant : s'il y a trop d'incohérences, le questionnaire a été exclu.

Un rapport de validation détaillé est disponible sur demande.

1.7. Taux de réponse

Afin de garantir une marge d'erreur maximale de 5% dans chacune des trois Régions du pays, nous avons envoyé 1635 questionnaires par Région (soit 4905 questionnaires au total dans toutes les communes de Belgique) en stratifiant par sexe et par classe d'âge. En retour, nous avons réceptionné 1459 questionnaires remplis, soit un taux de retour de 30%. Ils étaient répartis de la façon suivante par Région :

- Flandre : 558 questionnaires soit un taux de retour de 32%.
- Bruxelles : 415 questionnaires soit un taux de retour de 25%.
- Wallonie : 439 questionnaires soit un taux de retour de 27%.

Le taux de réponse global est de 30% pour un taux de retour attendu de 24%. Nous sommes donc satisfaits du taux de retour obtenu vu qu'il est légèrement supérieur aux attentes pour l'ensemble du pays ainsi que pour les trois Régions du pays. Cela se traduira par une marge d'erreur maximale de 4.81% à Bruxelles contre 4.26% en Flandre, 4.68% en Wallonie et 2.6% pour les analyses sur l'ensemble du territoire belge. La marge d'erreur maximale attendue était de 5%.

1.8. Représentativité de l'échantillon

L'analyse de la représentativité d'un échantillon consiste à vérifier si les qualités de l'échantillon récolté correspondent aux qualités de l'échantillon contacté. Lors du tirage aléatoire de notre échantillon dans le Registre National, nous avons veillé à contacter des répondants potentiels dans chaque commune de Belgique tout en respectant la juste répartition de ceux-ci au niveau des sexes et des classes d'âge. Cependant, nous ne maîtrisons pas le choix de chaque personne contactée de répondre ou non au questionnaire et de le renvoyer. Dès lors, il se peut qu'il y ait par exemple un écart entre la répartition des sexes dans notre échantillon et la répartition réelle des sexes dans la population belge de 15 ans et plus. Il en va de même pour les classes d'âges et les Régions. L'objectif de cette analyse est d'identifier d'éventuels décalages et de les corriger en pondérant les répondants par post-stratification.

Nous l'avons mentionné plus avant, le même nombre de répondants potentiels ont été sélectionnés dans chaque Région du pays afin de maîtriser la marge d'erreur à l'échelle régionale. Ceci a eu pour effet de surreprésenter les Bruxellois dans l'échantillon brut. Afin de contrôler cet effet dans les analyses sur l'ensemble du territoire, nous avons pondéré les données dès le départ à l'échelle des Régions. Dès lors, l'analyse de la représentativité à l'égard de l'âge et du sexe tient d'ores et déjà compte de cette pondération sur les Régions.

La représentativité de l'échantillon au niveau des sexes est correcte (Test d'ajustement, $Q=0.08$, $ddl=1$, $p\text{-valeur}=0.775$). Par contre, la représentativité de l'échantillon au niveau des âges pose problème (Test d'ajustement, $Q=87.45$, $ddl=6$, $p\text{-valeur}<0.001$).

Cette déformation de la structure entre les populations enquêtées et répondantes est due au fait que des sous-populations ont plus ou moins fréquemment répondu au questionnaire. L'utilisation de la pondération rend nettement plus représentatifs les résultats de l'enquête que l'exploitation « brute » des questionnaires. La pondération a nécessité une post-stratification visant à rétablir l'équilibre entre les tranches d'âge et les Régions.

Une pondération sur base de l'âge a donc été mise en place. Elle est combinée à la stratification par Région. Le graphe à la page suivante illustre les pondérations mises en œuvre.

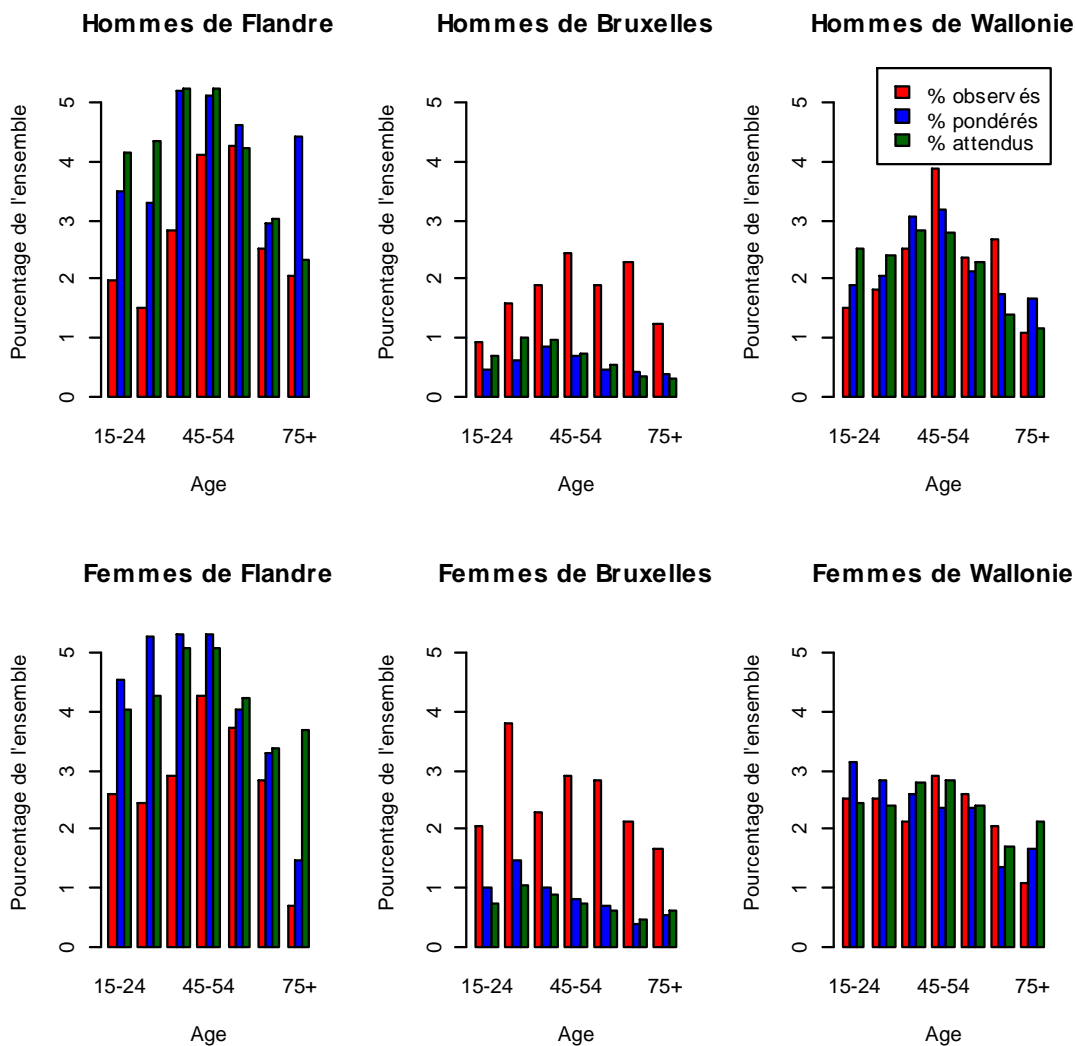


Illustration des pondérations mises en œuvre en 2013

1.9. Note méthodologique

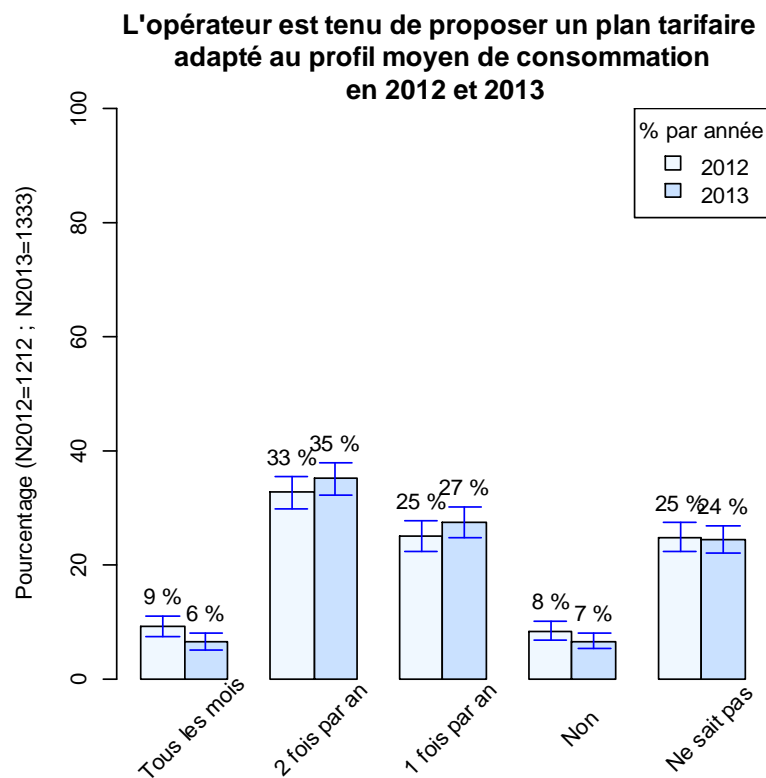
Le questionnaire a été traité question par question et, pour chacune d'elles, plusieurs outils statistiques ont été mobilisés.

À l'entrée de chaque section, un court paragraphe indiquera le nombre de données utilisées pour les analyses sur la question et le nombre de données manquantes qui varie d'une question à l'autre. Ceci permet de relativiser, si nécessaire, l'importance des conclusions statistiques lorsque l'échantillon est petit. Ensuite, une analyse descriptive des réponses à la question est menée :

- Pour les questions avec réponse unique (questions pour lesquelles un seul des items de réponse proposés pouvait être sélectionné par répondant), un diagramme en barres verticales est présenté. La hauteur des barres est proportionnelle au pourcentage indiqué en vis-à-vis.

Les marges d'erreurs sont également indiquées sur les graphes comparatifs d'années. Elles indiquent la zone de confiance dans laquelle se trouve le vrai pourcentage dans la population belge de plus de 15 ans inscrite au Registre National. Ces intervalles sont associés à un niveau de confiance de 95%.

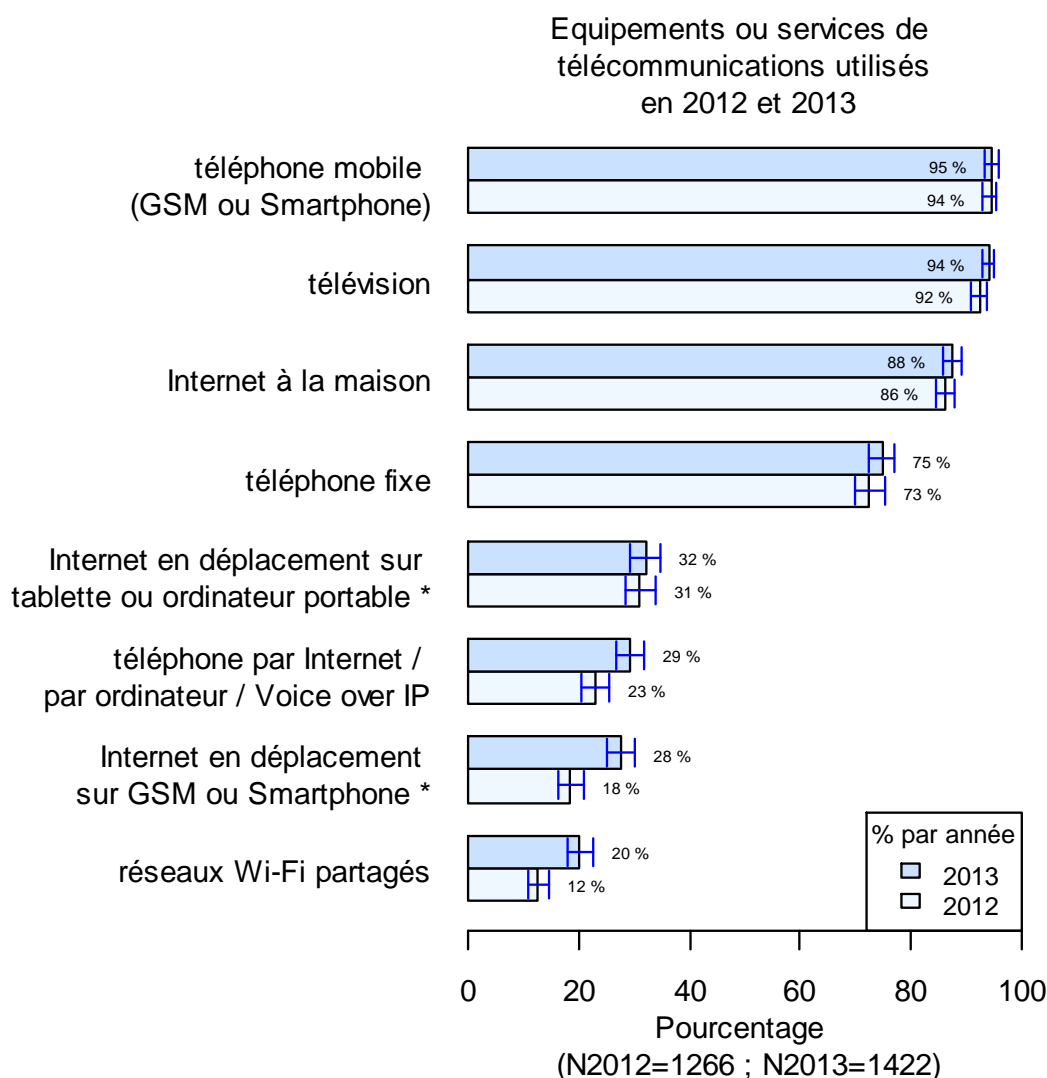
Etant donné qu'une seule réponse n'est possible par répondant sur ce type de question, la somme de toutes les catégories vaut 100%. Dans le graphe ci-dessous donné à titre d'exemple, la somme des pourcentages par année (par couleur) vaut bien 100%.



- Pour les questions avec des réponses multiples (questions pour lesquelles un ou plusieurs items de réponse pouvait être sélectionné(s) par répondant), un diagramme en barre avec les pourcentages associés est présenté avec des barres horizontales.

A nouveau, lorsqu'il y a une comparaison entre les années, des marges d'erreur seront indiquées sur les graphes. Elles s'interprètent de la même manière que précédemment.

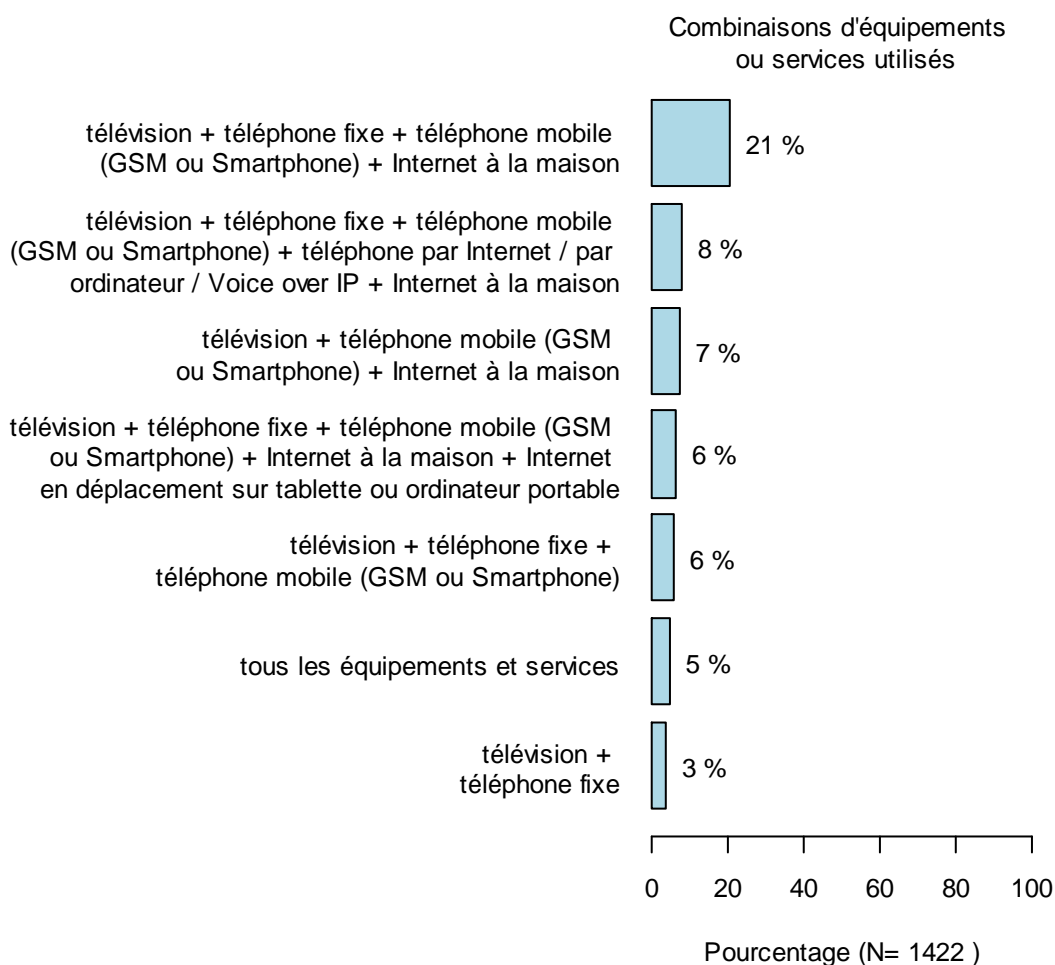
Etant donné que chaque répondant peut choisir plusieurs réponses, la somme de toutes les catégories est, dans la majorité des cas, supérieure à 100%. Un tableau sous le graphe reprend des statistiques descriptives sur le nombre de réponses choisies par chaque répondant. Les statistiques descriptives comprennent : le minimum, le maximum et les percentiles¹.



¹ Le percentile 50 est la médiane, il signifie qu'il y a 50% des répondants qui ont, dans ce cas-ci, sélectionné un nombre d'items de réponse inférieur ou égal à la valeur de la médiane. Les autres percentiles fonctionnent de la même façon avec d'autres pourcentages.

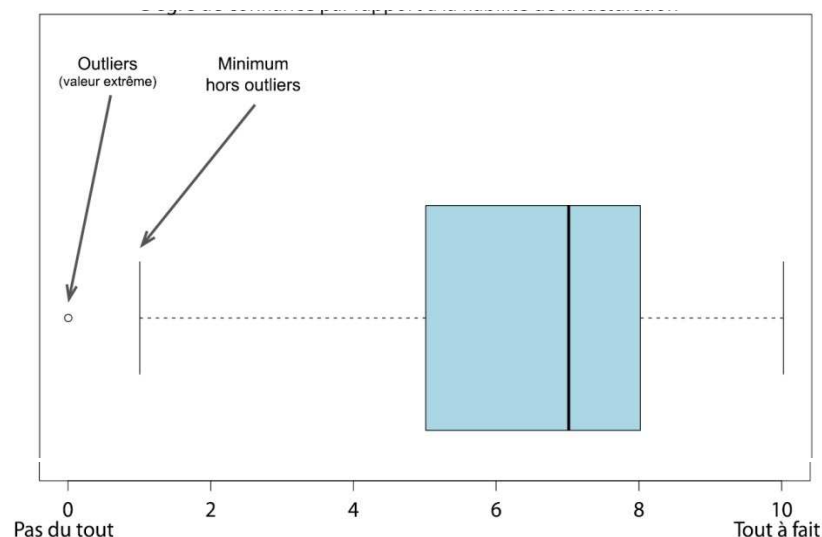
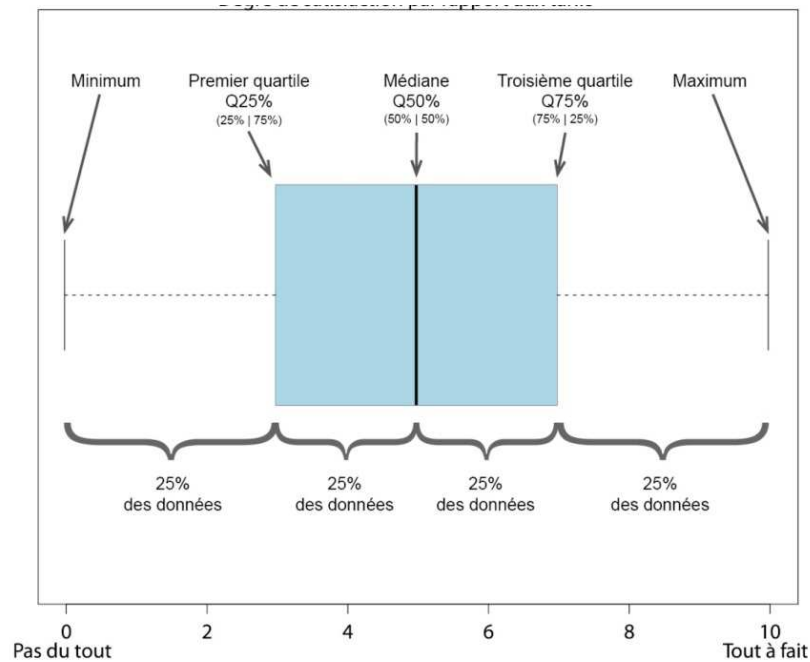
- Lorsque cela a du sens, les combinaisons de réponses les plus fréquentes sont également listées dans un diagramme en barre à présentation horizontale.

Bien qu'il soit présenté à l'horizontale pour marquer le fait que la question est à réponses multiples, ce second graphique portant sur les combinaisons présente bien des pourcentages indépendants. Autrement dit, un répondant ayant sélectionné l'item A et l'item D se retrouvera comptabilisé dans la barre de la combinaison « A+D » alors que dans le premier graphe, item par item, le répondant était comptabilisé dans les pourcentages des barres A et D. Par exemple, dans le graphe précédent, quelqu'un ayant répondu « GSM ou Smartphone » mais aussi « télévision », « Internet à la maison » et « téléphone fixe » est comptabilisé dans les 95% ayant répondu « téléphone mobile (GSM ou Smartphone) » et dans les 94% ayant répondu « télévision », dans les 88% ayant répondu « Internet à la maison » et dans les 75% ayant répondu « téléphone fixe ». Par contre, dans le graphe ci-dessous, cette même personne sera comptée uniquement dans les 21% de la barre « télévision + téléphone fixe + téléphone mobile (GSM ou Smartphone) + Internet à la maison ».



- Certaines questions avaient pour réponse une échelle de Likert². Dans ces cas de figure, les données sont présentées sous forme de boxplots. En outre, un tableau sous ce graphique reprend des statistiques descriptives sur la réponse.

Les statistiques descriptives se limitent au nombre de répondants, au nombre de valeurs manquantes, au nombre de « Sans avis », à la moyenne, au minimum, maximum et aux percentiles¹. Vous trouverez ci-dessous 2 graphiques vous expliquant quels éléments vous pouvez retrouver sur les boxplots. Notons que quartiles et percentiles sont des synonymes dans ce cas.



² Les échelles de Likert utilisées dans cette enquête présentaient 11 niveaux, de 0 à 10, dont les extrêmes étaient labellisés « Pas du tout » pour 0 et « Tout à fait » pour 10. Une case « Sans avis » était également proposée à la droite de l'échelle.

- Lorsque plusieurs réponses présentées sous forme d'échelle de Likert peuvent être liées, une analyse de la corrélation entre les réponses permet de pointer les liens significatifs entre items pris deux à deux. La mesure choisie ici est le coefficient de corrélation linéaire de Pearson. Le coefficient de corrélation de Pearson évolue entre -1 et 1 ; plus il est élevé en valeur absolue, plus les items concernés semblent corrélés. Si le coefficient est positif, cela signifie que la corrélation l'est aussi et qu'une réponse augmentant sur une des variables est souvent associée à une augmentation sur l'autre variable. Si le coefficient est négatif, une augmentation sur l'une est souvent associée à une diminution sur l'autre variable.
- Lorsqu'une comparaison entre deux années est effectuée, les différences significatives ou conséquentes ont été recensées dans le texte. *Significatif* s'entend au sens statistique du terme. Il y a donc un test statistique effectué en amont avec un niveau de confiance de 95%. *Conséquent* signifie que la différence entre deux années semble importante mais n'est pas significative. Les critères utilisés pour identifier un changement conséquent entre deux pourcentages sont les suivants : la différence relative à l'année de départ doit être égale ou supérieure à 10% et le niveau de l'année de référence (2013 pour ce rapport) doit lui aussi être supérieur à 10%. Par exemple, un passage de 30 à 34% est conséquent vu que la différence absolue de 4% représente une hausse relative de 13% = $(34\% - 30\%) / 30\%$. Par contre, un passage de 80% à 84% n'est pas considéré comme conséquent car il ne représente qu'une hausse relative de 5%.

Au niveau des graphes, cette comparaison est présentée avec, dans le titre, une expression du type *en 2012 et 2013*. Cette expression ne doit pas être comprise comme une indication que l'événement mesuré s'est déroulé précisément cette année là, mais plutôt qu'il a été rapporté dans le questionnaire récolté l'année mentionnée.

Enfin, lorsque les chiffres de 2013 sont mis en vis-à-vis de ceux de 2012, le lecteur pourra en tirer certaines conclusions mais gardera à l'esprit que les divergences peuvent être expliquées par des variations aléatoires ou des événements historiques tels qu'une panne ponctuelle. La comparaison des résultats sur les trois années permettra de distinguer de manière plus globale d'éventuelles tendances.

2. Utilisation des télécommunications et choix des opérateurs

La première section du questionnaire portait sur l'utilisation des télécommunications et le choix des opérateurs. Nous y avons d'abord identifié les services et les opérateurs utilisés par le répondant. Ensuite, nous avons abordé les critères de choix d'un opérateur et, lorsque c'était pertinent, les sources d'information utilisées pour comparer les offres des différents opérateurs.

Parmi les 1422 répondants conservés après nettoyage et validation des données, 1332 répondants après pondération (94% de l'ensemble) ont répondu aux 5 questions non filtrées de cette section.

2.1. Equipements et services de télécommunications utilisés

La première question de cette section portait sur les équipements et services de télécommunications utilisés par le répondant. La question était formulée comme suit : *Quels équipements ou services de télécommunications 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.* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Télévision ; Téléphone fixe ; Téléphone mobile (GSM ou Smartphone) ; Téléphone par Internet / par ordinateur / Voice over IP (exemple : Skype) ; Internet à la maison ; Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone ; Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable ; Réseaux Wi-Fi partagé (exemple : Hotspots).*

Le graphe à la page suivante³ nous montre que 95% des répondants ont sélectionné la réponse téléphone mobile (GSM ou Smartphone), 94% ont sélectionné télévision, 88% ont sélectionné Internet à la maison, 75% ont sélectionné téléphone fixe, 32% ont sélectionné Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable, 29% ont sélectionné téléphone par Internet / par ordinateur / Voice over IP, 28% ont sélectionné Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone, 20% ont sélectionné réseaux Wi-Fi partagés.

³ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, les items marqués d'un * sur le graphe ont été modifiés : l'item Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone était précédemment formulé Internet mobile sur GSM ou Smartphone; l'item Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable était précédemment formulé Internet mobile sur tablette ou ordinateur portable. La version néerlandaise sera adaptée en 2014.

Equipements ou services de télécommunications utilisés en 2012 et 2013

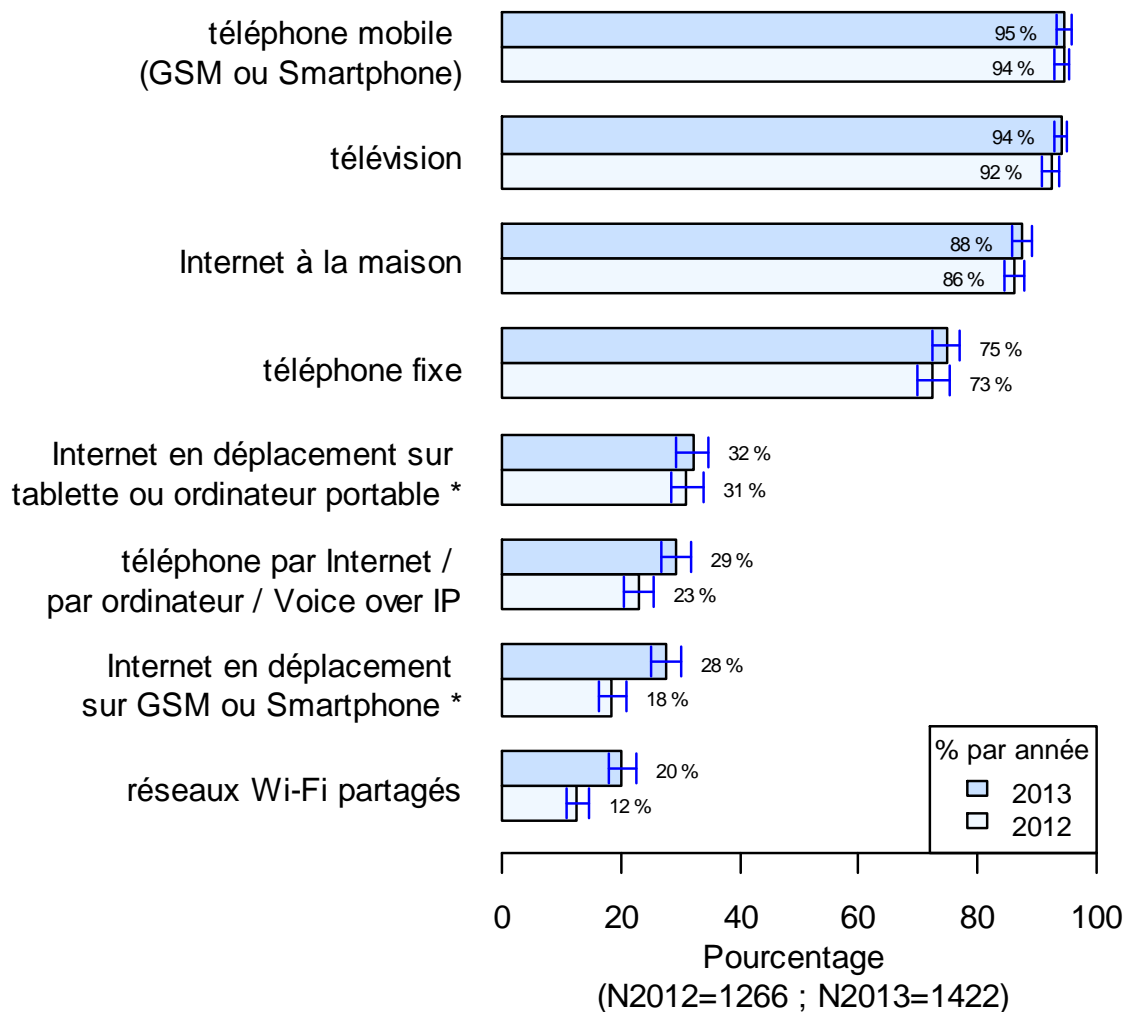


Figure 1 : Equipements ou services de télécommunications utilisés en 2012 et 2013

Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse réseaux Wi-Fi partagés qui passe de 12% à 20% (différence significative : augmentation proportionnelle de 62%). La réponse Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone * passe de 18% à 28% (différence significative : augmentation de 50%). La réponse téléphone par Internet / par ordinateur / Voice over IP passe de 23% à 29% (différence significative : augmentation de 28%).

Comme l'an passé, nous constatons que presque tout le monde possède un téléphone mobile et la télévision. La connexion Internet à la maison suit de très près alors que le téléphone fixe est un peu moins utilisé, avec un taux de pénétration de trois personnes sur quatre. On constate par ailleurs une augmentation significative de trois technologies récentes : les réseaux Wi-Fi partagés, l'Internet en déplacement sur téléphone ou Smartphone et la téléphonie par Internet.

Note méthodologique

L'an passé, nous signalions des chiffres étonnamment élevés concernant l'Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable alors étiqueté *mobile* au lieu de *en déplacement*. Il se peut que les répondants aient confondu le système Wi-Fi et le système 3G (et équivalents). Seul le second était visé par l'intitulé de la réponse. Dès lors, l'item de réponse a été adapté dans le questionnaire 2013. Néanmoins, lors de la traduction de ce dernier en néerlandais, *en déplacement* a été à nouveau traduit par *mobiel* et validé ainsi lors des relectures ; ce sera corrigé en 2014. Comme nous pouvons le constater sur le graphe ci-dessous, entre 2012 et 2013, une augmentation de l'Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable est constatée au niveau des questionnaires néerlandophones, où il n'y a pas eu de changement de libellé, alors qu'une baisse est constatée dans les questionnaires francophones. Ces différences sont probablement dues à la différence de libellé qu'il faudra corriger en 2014 (par *op verplaatsing* par exemple). Au niveau de l'Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone par contre, quelle que soit la langue, le taux pénétration semble en croissance.

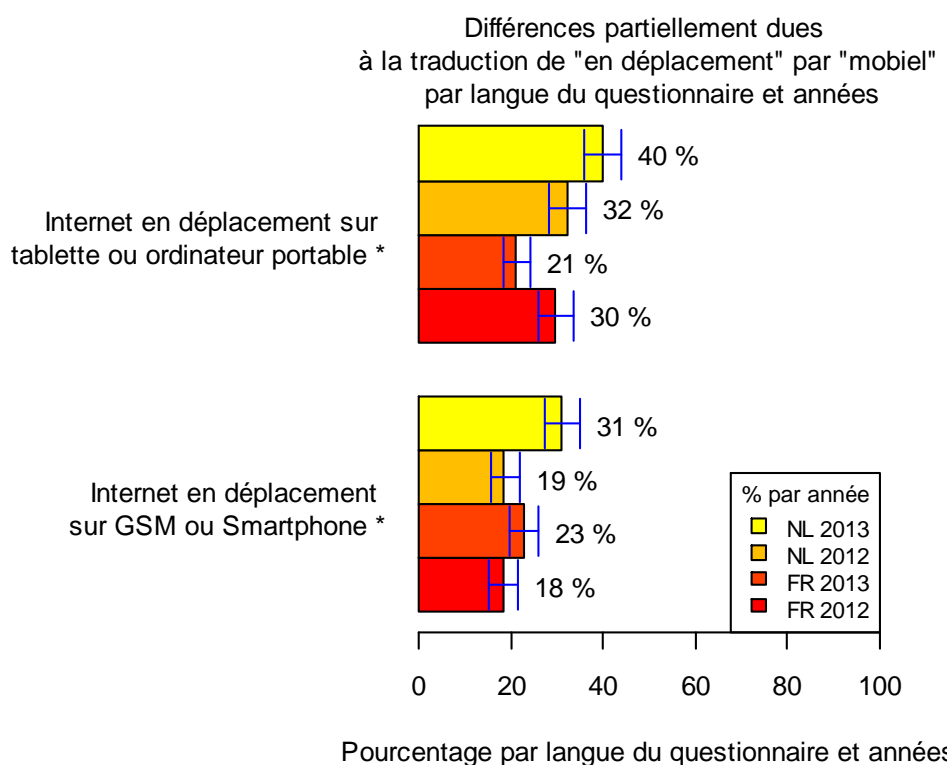


Figure 2 : Différences partiellement dues à la traduction de "en déplacement" par "mobiel" par langue du questionnaire et années

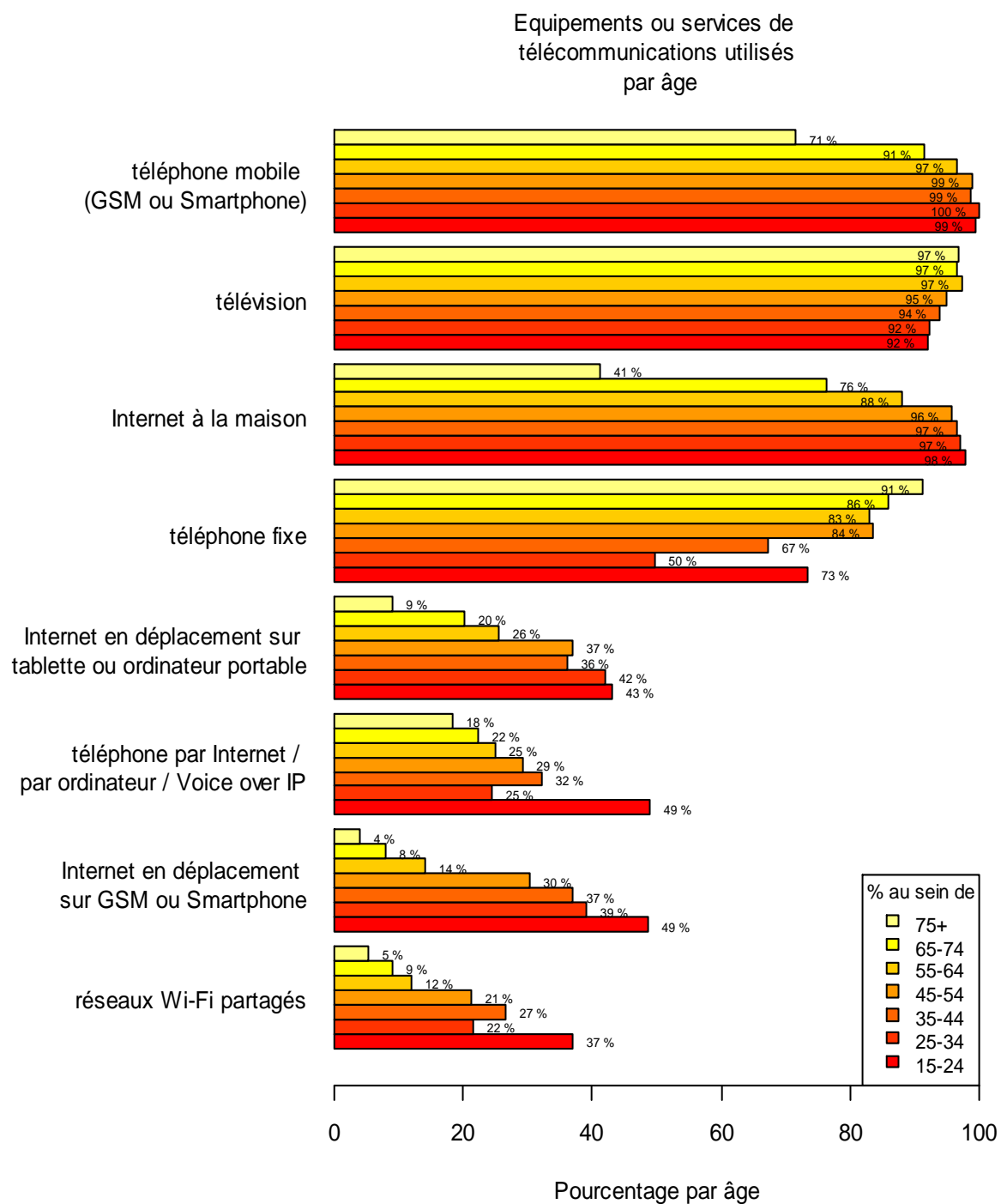


Figure 3 : Equipements ou services de télécommunications utilisés par âge

Le graphe ci-dessus illustre les différents usages des services de télécommunications en fonction de l'âge des répondants. Presque toutes les personnes entre 15 et 54 ans déclarent utiliser un GSM ou Smartphone. Au-delà de 54 ans, le taux de pénétration du GSM descend progressivement pour atteindre les 71% chez les 75 ans et plus. On observe le même phénomène encore un peu plus accentué en ce qui concerne l'Internet à domicile pour lequel le taux de pénétration passe de 98% chez les

15-24 ans à 41% chez les 75 ans et plus. Sans surprise, les autres nouvelles technologies (Internet en déplacement, VoIP, Wi-Fi partagé) suivent la même tendance au niveau de la pyramide des âges. Le seul service à prendre le contre-pied est le téléphone fixe, nettement plus présent chez les personnes plus âgées. Le téléphone fixe est également plus utilisé chez les 15-24 ans que chez les 25-34 ans, probablement parce qu'un pourcentage non négligeable des 15-24 ans habitent encore chez leurs parents. L'utilisation de la télévision reste quant à elle relativement constante quelle que soit la tranche d'âge. En résumé, à l'exception du téléphone fixe et de la télévision, le taux de pénétration de tous les équipements et services diminue avec l'âge. Le même type d'analyse en fonction du sexe et de la Région d'habitation ne montre pas de différences marquantes (si ce n'est au niveau du problème de traduction évoqué plus avant).

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	3	4	5	8

Table 1 : Nombre d'équipements ou services de télécommunications utilisés

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 8 services de télécommunications parmi les 8 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent 4 services ou moins de 4 services. 21% des répondants ont sélectionné 6 services ou plus de 6 services.

Sur base de ce constat, nous avons étudié les associations de réponses les plus fréquentes (graphe à la page suivante). Il en ressort que l'association la plus fréquente est télévision + téléphone fixe + téléphone mobile (GSM ou Smartphone) + Internet à la maison, sélectionnée par 21% des répondants. Elle devance de loin toutes les autres associations. Notons que ces 4 équipements sont les 4 équipements les plus utilisés (en pourcentage brut). Ensuite, l'association télévision + téléphone fixe + téléphone mobile (GSM ou Smartphone) + téléphone par Internet / par ordinateur / Voice over IP + Internet à la maison est sélectionnée par 8 % des répondants. Ensuite, l'association télévision + téléphone mobile (GSM ou Smartphone) + Internet à la maison est sélectionnée par 7 % des répondants. Enfin, l'association télévision + téléphone fixe + téléphone mobile (GSM ou Smartphone) + Internet à la maison + Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable est sélectionnée par 6 % des répondants. L'association regroupant tous les équipements et services est sélectionnée par 5% des répondants

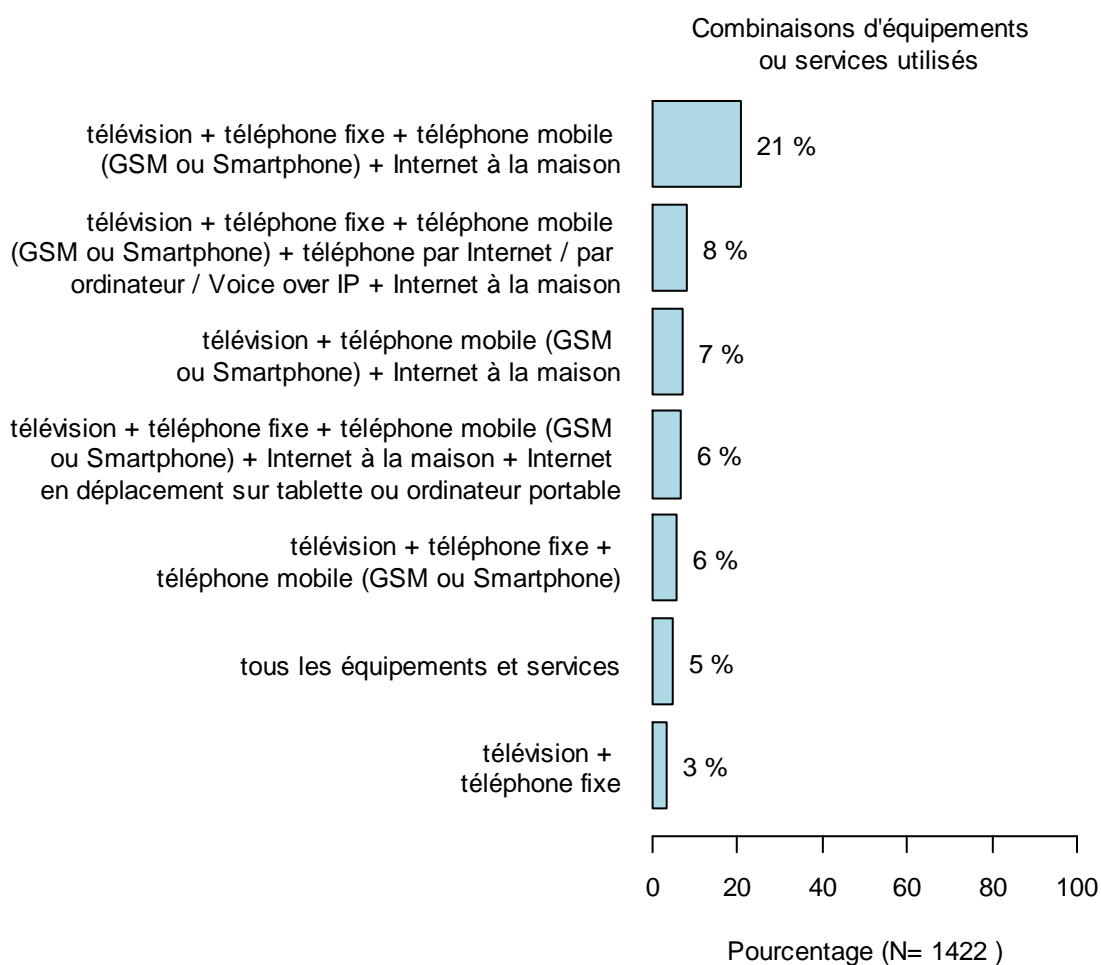


Figure 4 : Combinaisons d'équipements ou services utilisés

Sur base de ces réponses les plus fréquentes (qui ne regroupent que 56% des répondants sur le graphe tant la diversité des combinaisons de réponses est grande), on voit apparaître clairement qu'une seule combinaison de services sort réellement du lot, le regroupement des services inclus dans les packs Triple play à la maison (télévision, Internet, téléphone fixe) et du GSM.

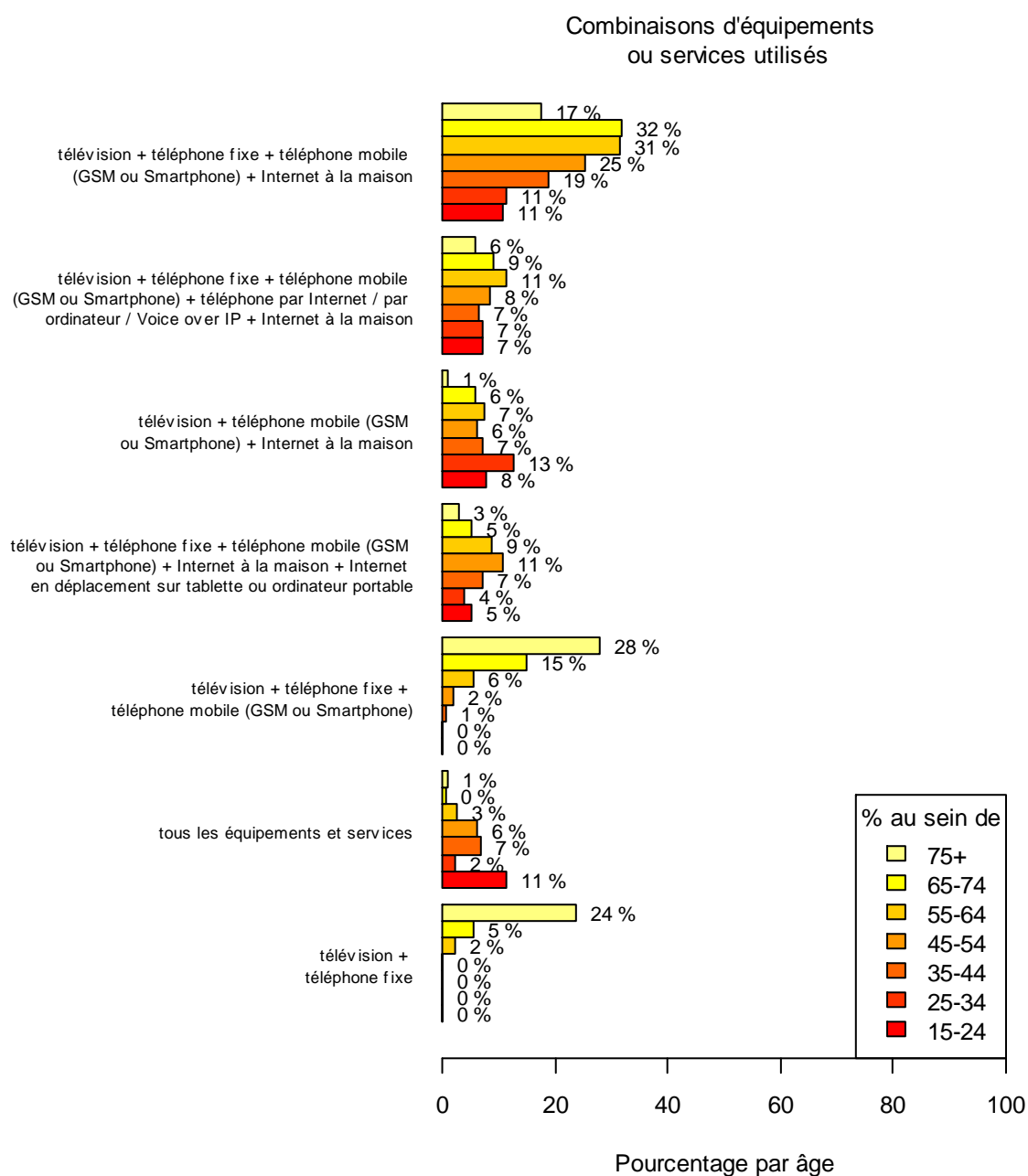


Figure 5 : Combinaisons d'équipements ou services utilisés par âge

Sans surprise, l'analyse des associations les plus fréquentes en fonction de l'âge est relativement redondante avec l'analyse des services par âge. On apprend cependant ici que des associations sans nouvelles technologies, mis à part le GSM, sont l'apanage des personnes âgées alors que l'abandon du téléphone fixe est une fois encore plus marqué dans les plus jeunes générations. Au niveau des autres variables sociodémographiques, il n'y a une nouvelle fois rien à signaler.

2.2. Utilisation de services dans une offre groupée ou bundle

La deuxième question de la section portait sur l'utilisation d'offres groupées ou bundle (ou pack). Elle était formulée comme suit : *Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)?* Les réponses proposées étaient *Oui*, *Non* et *Je ne sais pas*. Cette question constituait un filtre pour la suivante.

Il s'agit d'une nouvelle question par rapport à 2012.

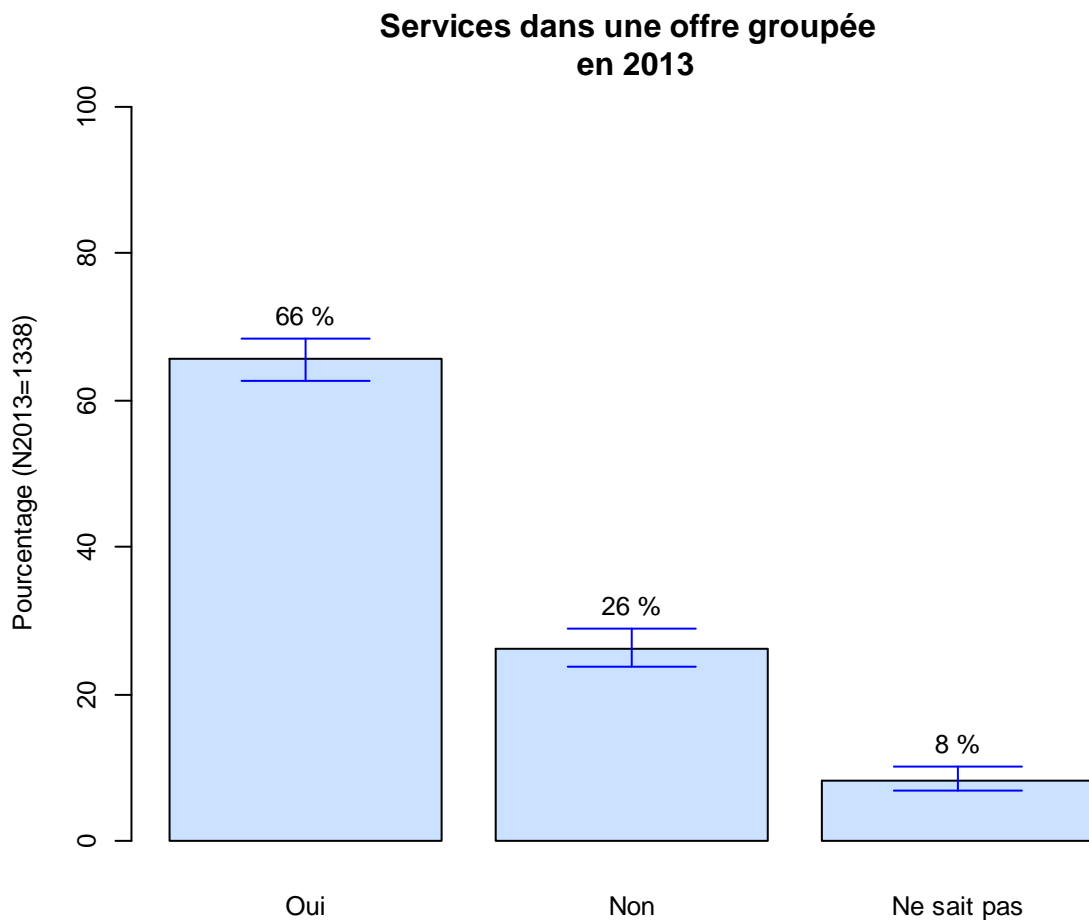


Figure 6 : Services dans une offre groupée en 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 66% des répondants ont sélectionné la réponse *Oui*, 26% ont sélectionné *Non*, 8% ont sélectionné *Ne sait pas*.

Le nombre de personnes déclarant avoir des services inclus dans un pack est étonnamment élevé. Nous avons pu expliquer et corriger cette estimation à l'aide de la question suivante qui demande au

répondant de détailler la composition de son/ses pack(s). Il ressort de cette analyse que la définition de pack ou bundle est beaucoup plus restrictive au niveau des opérateurs et de l'IBPT qu'elle ne l'est dans l'esprit des citoyens. Nous détaillerons dans la section suivante la diversité de ce que les utilisateurs donnent comme définition de leur(s) pack(s). Avant cela, dans le graphe suivant se trouve une estimation corrigée sur base de la définition de bundle fournie par l'IBPT. Sont considérées comme bundle, uniquement les associations suivantes :

- Internet + télévision + téléphonie fixe + téléphonie mobile
- Internet + télévision + téléphonie fixe
- Internet + télévision + téléphonie mobile
- Internet + télévision
- Internet + téléphonie mobile
- Internet + téléphonie fixe
- Internet + téléphonie fixe + téléphonie mobile
- Téléphonie fixe + télévision + téléphonie mobile
- Téléphonie fixe + télévision

Services dans une offre groupée (adaptée à la définition IBPT des bundles) en 2013

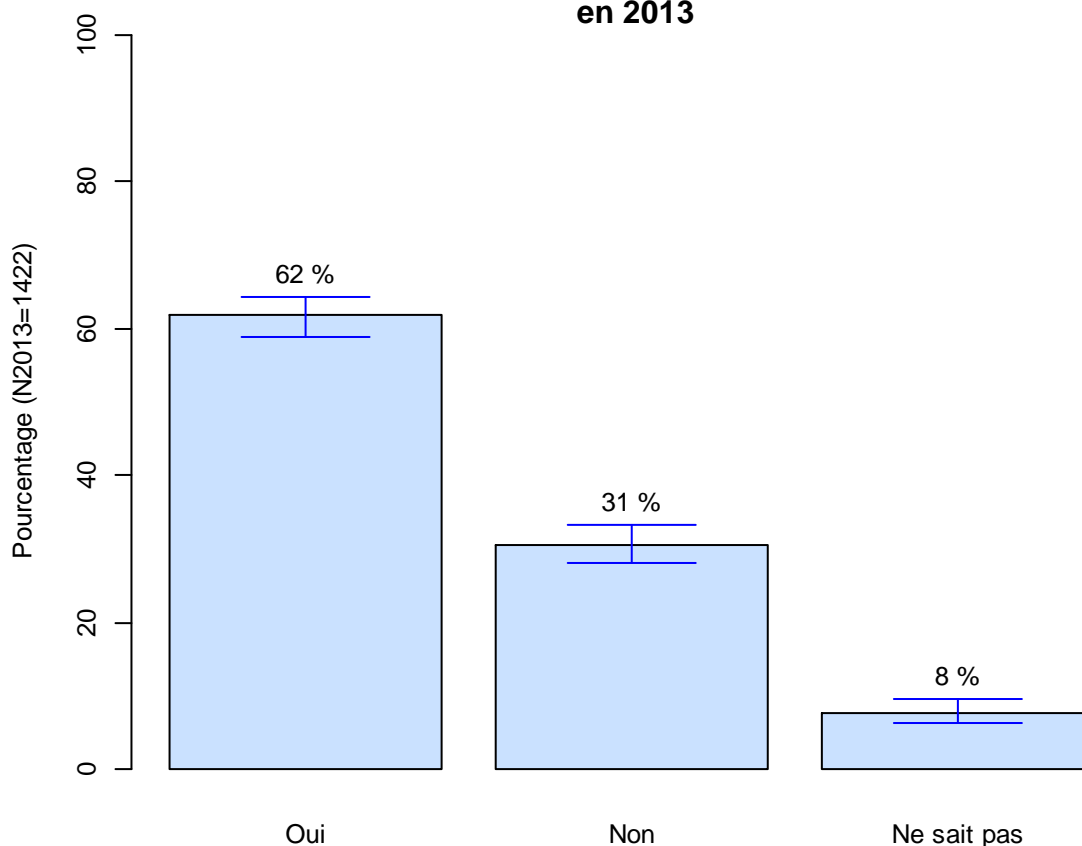


Figure 7 : Services dans une offre groupée (adaptée à la définition IBPT des bundles) en 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que la réponse Oui n'aurait du être sélectionnée que par 62% des répondants et la réponse Non par 31%. Nous n'avons pas adapté les Ne sait pas qui restent donc à 8%.

La majorité des utilisateurs des services de télécommunication ont donc certains de leurs services regroupés au sein d'un bundle.

Services dans une offre groupée (adaptée à la définition IBPT des bundles) par âge

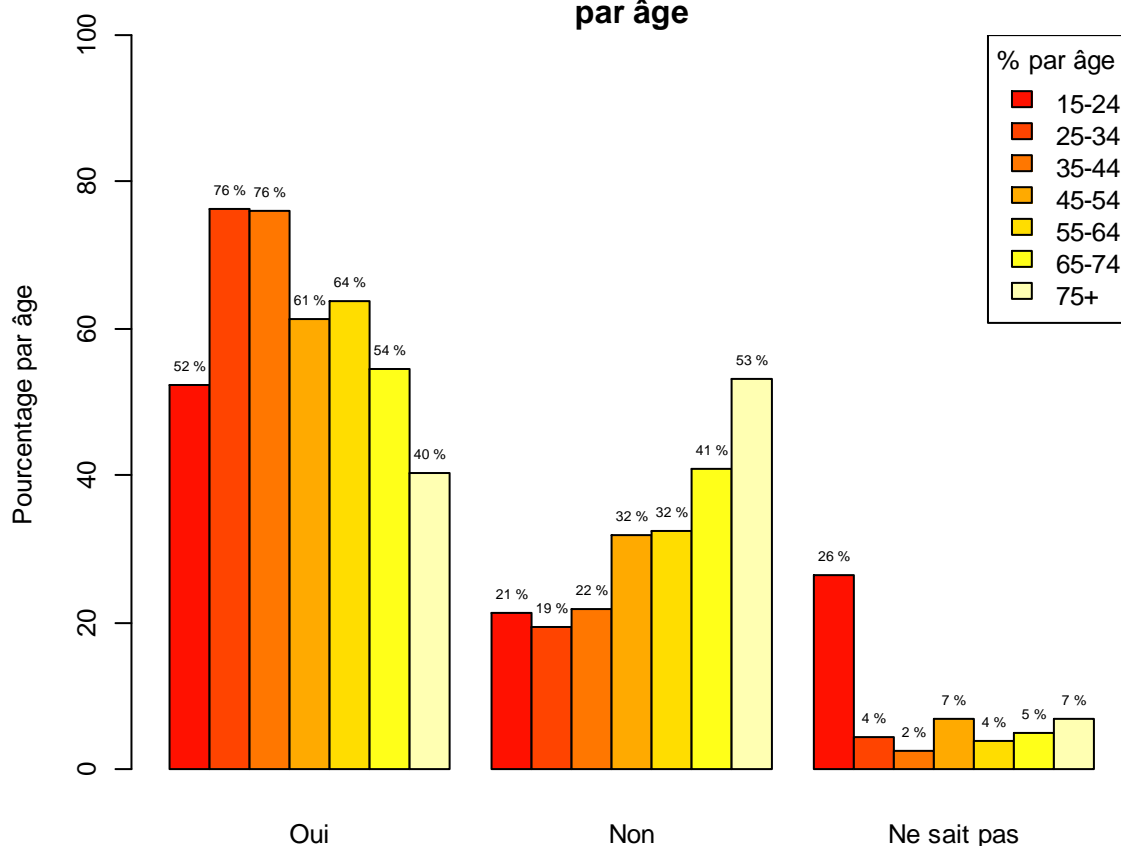


Figure 8 : Services dans une offre groupée (adaptée à la définition IBPT des bundles) par âge

Le graphe ci-dessus illustre les différences de réponses selon la catégorie d'âge : le taux de pénétration des bundles diminue avec l'âge, ce qui pourrait être partiellement dû à l'utilisation des services en fonction de l'âge. Par ailleurs, plus d'un quart des 15-24 ans ne savent pas s'ils ont une offre groupée. Le graphe à la page suivante nous indique quant à lui qu'il y a proportionnellement plus de bundle en Flandre qu'ailleurs.

Services dans une offre groupée (adaptée à la définition IBPT des bundles) par Région

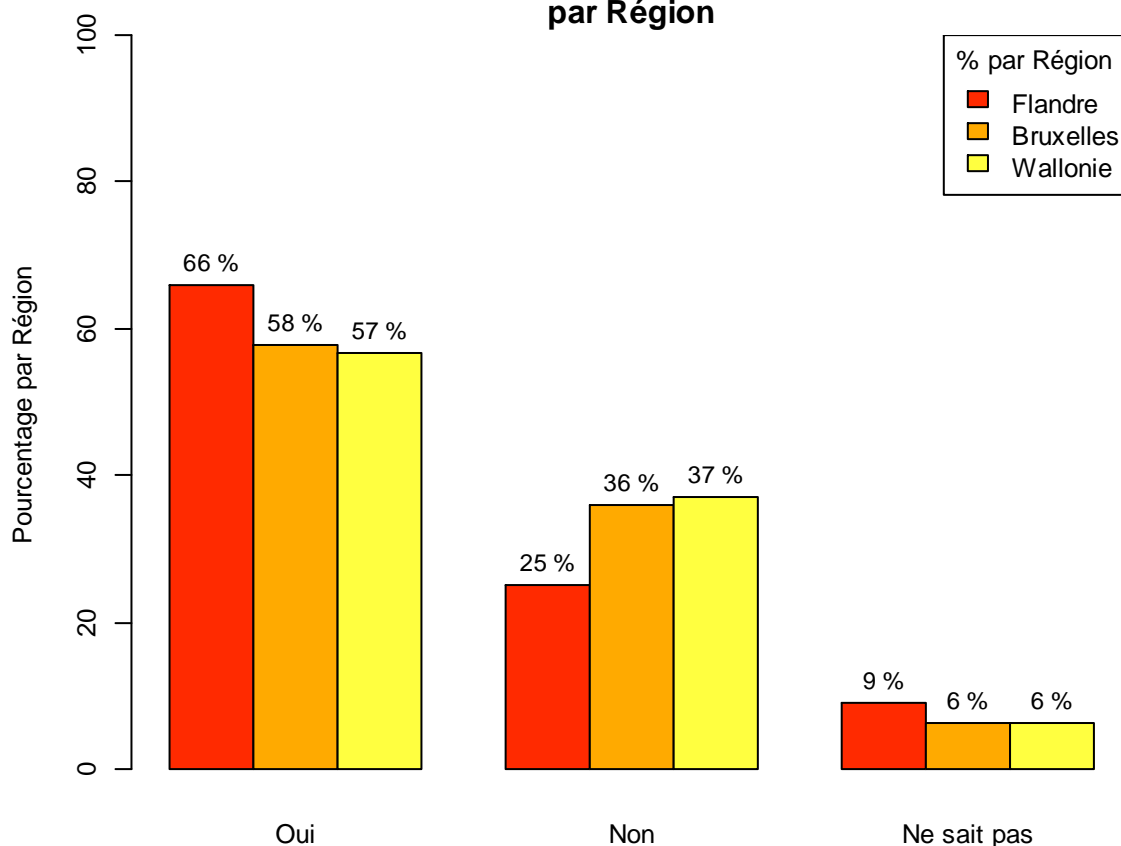


Figure 9 : Services dans une offre groupée (adaptée à la définition IBPT des bundles) par Région

2.3. Equipements et services de télécommunications utilisés dans un pack ou bundle

Cette troisième question du questionnaire portait sur les équipements et services de télécommunications utilisés dans une offre groupée ou bundle. Elle n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir un service dans une offre groupée à la question précédente. Seuls 62% des répondants (878 individus après pondération) sont donc concernés par cette question, mais comme nous l'avons mentionné, 66% des répondants (878 individus après pondération) y ont néanmoins répondu car ils considéraient une définition plus large de ce qu'est un pack.

La question était formulée comme suit : *Si oui, lesquels?* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Télévision ; Téléphone fixe ; Téléphone mobile (GSM ou Smartphone) ; Téléphone par Internet / par ordinateur / Voice over IP (exemple : Skype) ; Internet à la maison ; Internet en déplacement sur*

GSM ou Smartphone ; Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable ; Réseaux Wi-Fi partagé (exemple : Hotspots).

Il s'agit d'une nouvelle question par rapport à 2012.

	0	0.25	0.5	0.75	1
2013	2	2	3	4	8

Table 2 : Nombre d'équipements ou services de télécommunications déclarés dans un pack

Si on s'intéresse à ce que les répondants ont déclaré sans limitation de définition de ce qu'est un pack ou bundle, la table ci-dessus nous indique qu'ils ont sélectionné entre 2 et 8 services de télécommunications parmi les 8 options proposées. Trois-quarts des répondants sélectionnent 3 services ou moins de 3 services, ce qui semble correspondre à la taille attendue des packs.

Pourtant, la composition déclarée de ces packs (graphe à la page suivante) ne correspond pas nécessairement à la définition fournie par l'IBPT. On voit par exemple apparaître rapidement des services tels que le Voice over IP ou l'Internet en déplacement qui n'entrent pas dans la définition actuelle des bundles.

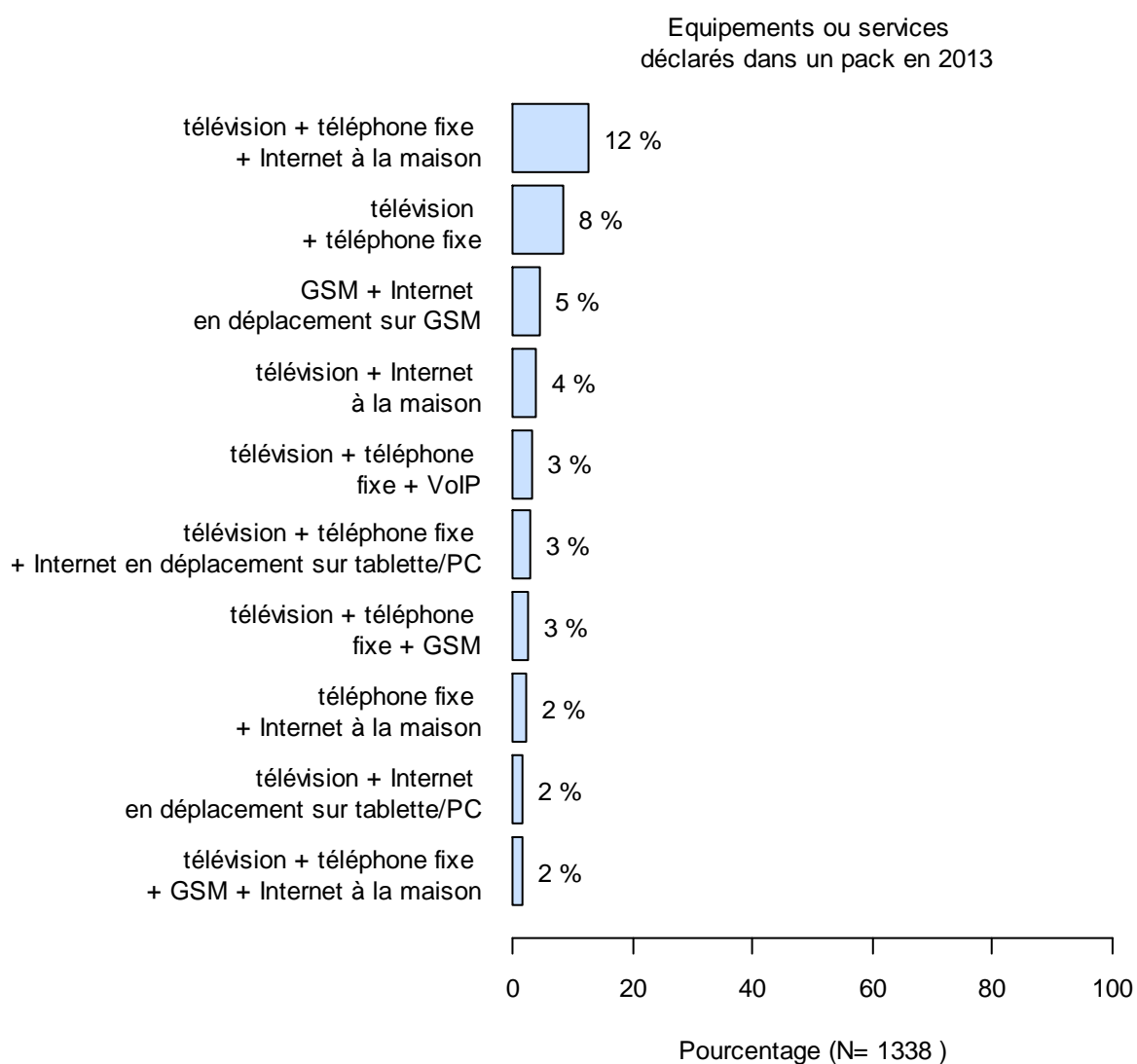


Figure 10 : Equipements ou services de télécommunications déclarés dans un pack en 2013

Si on se base sur la définition des bundles fournie par l'IBPT, le graphe de la page suivante nous montre que 12% de l'ensemble des répondants (19% des répondants ayant un bundle) ont un bundle composé comme suit : télévision + téléphone fixe + Internet à la maison ; 8% (13%) ont un bundle télévision + téléphone fixe ; 4% (6%) ont un bundle télévision + Internet à la maison ; 3% (4%) ont un bundle télévision + téléphone fixe + GSM ; 2% (3%) ont un bundle téléphone fixe + Internet à la maison ; 2% (2%) ont un bundle télévision + téléphone fixe + GSM + Internet à la maison ; 0.9% (1%) ont un bundle télévision + GSM + Internet à la maison ; 0.3% (0.5%) ont un bundle téléphone fixe + GSM + Internet à la maison ; 0% (0%) ont un bundle GSM + Internet à la maison.

Equipements ou services
déclarés dans un pack en 2013
(adaptée à la définition IBPT des bundles)

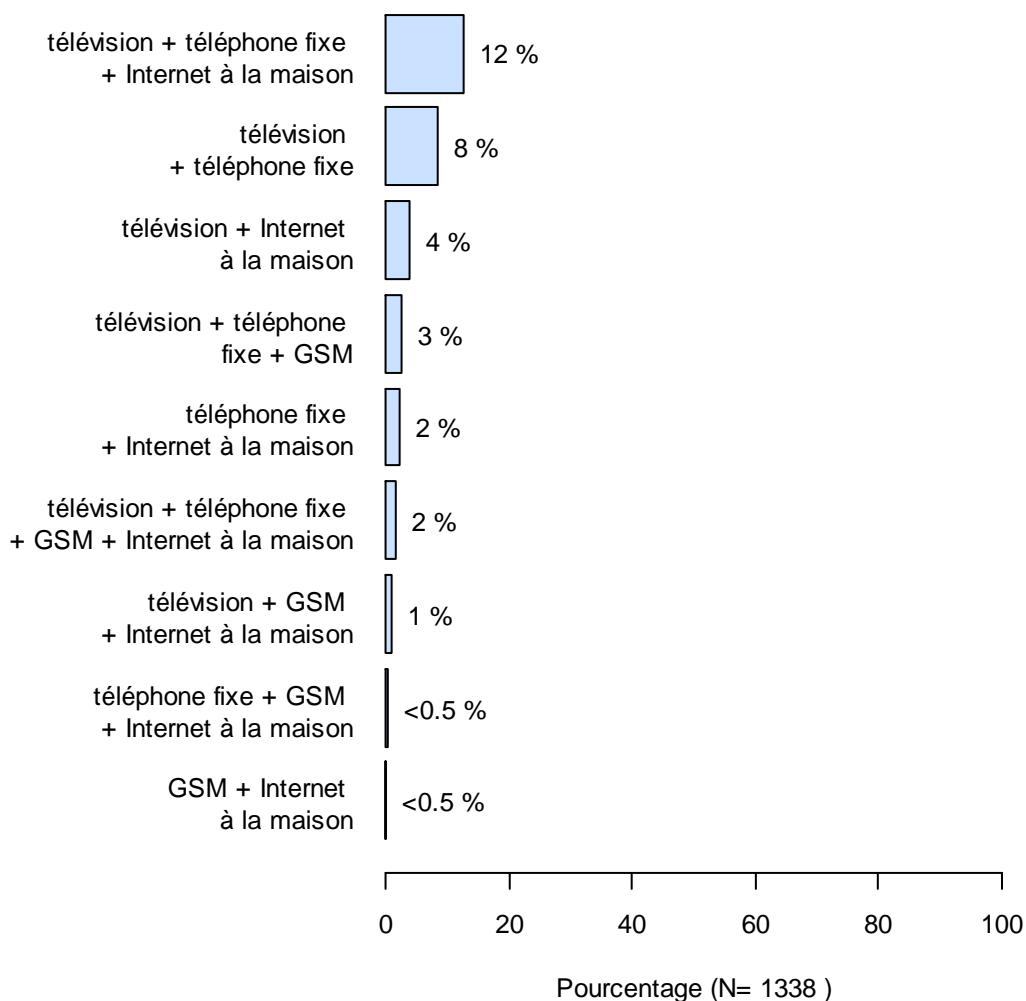


Figure 11 : Equipements ou services de télécommunications déclarés dans un pack (adaptée à la définition IBPT des bundles) en 2013

Les deux bundles les plus répandus sont le triple play classique : télévision, téléphone fixe et Internet et le double play alliant la télévision au téléphone fixe. Le quadruple play arrive en sixième position sur neuf.

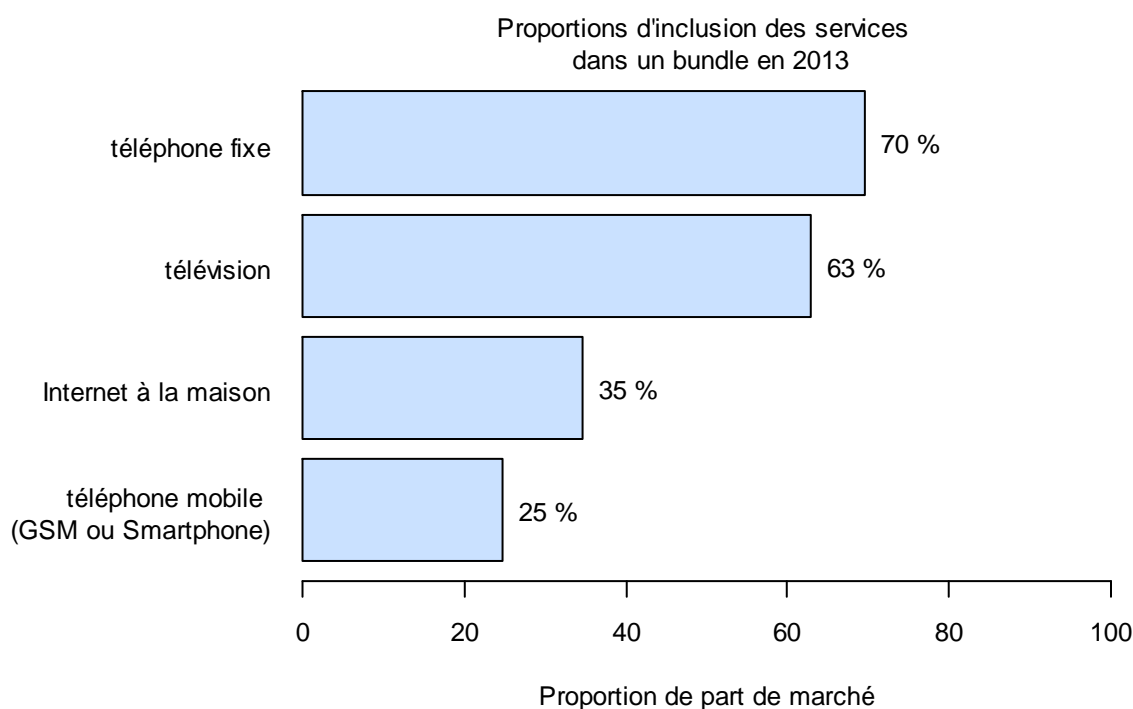


Figure 12 : Proportions d'inclusion des équipements ou services de télécommunications dans un bundle en 2013

Si l'on s'intéresse aux proportions d'inclusion dans un bundle par rapport aux parts de marché (graphe ci-dessus), on constate que deux services sont majoritairement inclus dans des bundles : le téléphone fixe et la télévision sont inclus dans un/des bundle(s) pour respectivement 70% et 63% de leurs utilisateurs. Plus loin derrière, on retrouve l'Internet à domicile qui se retrouve dans un bundle dans 35% des cas. Enfin, la téléphonie mobile n'est, quant à elle, incluse dans un bundle qu'après de 25% de ses utilisateurs.

2.4. Opérateurs de télécommunications concernés

La quatrième question de cette section sur les services de télécommunications portait sur les opérateurs auxquels le répondant a recours. La question était formulée comme suit : *Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer vos opérateurs? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient les 27 opérateurs ayant les plus grandes parts de marché pour les services concernés en Belgique. Une rubrique *Autre* avec un champ de réponse ouverte nous a permis de vérifier qu'aucun opérateur avec des parts de marché pour les services concernés n'avait été oublié.

Une remarque importante est à prendre en compte avant la lecture des chiffres de cette question : les pourcentages associés aux opérateurs correspondent à des estimations des parts de marché sur l'ensemble du marché des communications électroniques, tous services confondus. Il n'est donc pas surprenant que certaines parts de marché semblent éloignées de ce que l'on connaît habituellement sur un sous-marché tels que celui des opérateurs mobiles.

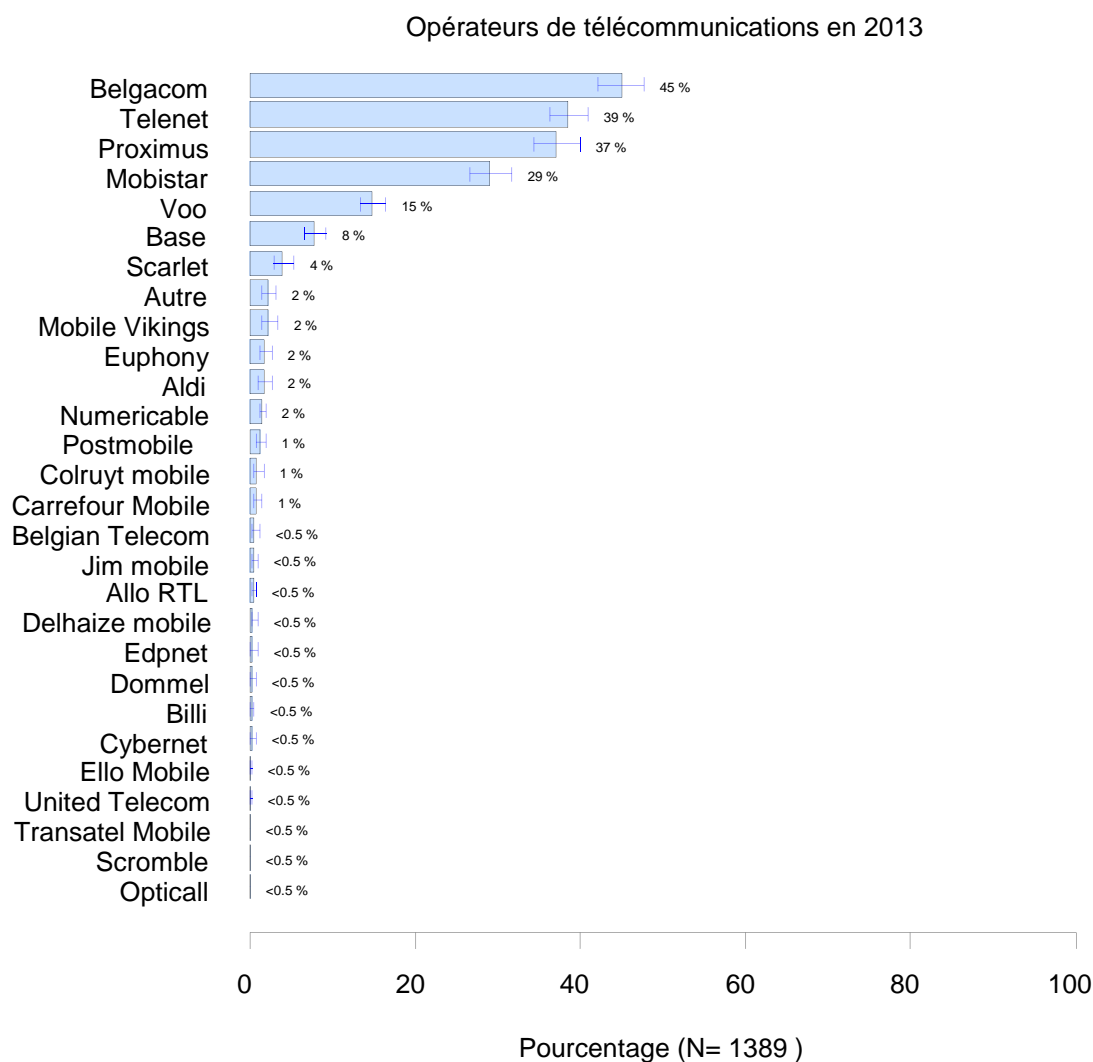


Figure 13 : Opérateurs de télécommunications en 2013

Le graphe ci-dessus⁴ nous montre que 45% des répondants ont sélectionné la réponse Belgacom, 39% ont sélectionné Telenet, 37% ont sélectionné Proximus, 29% ont sélectionné Mobistar, 15% ont

⁴ Il y a eu 21 modifications d'item sur cette question. Nous avons ajouté les opérateurs les plus régulièrement cités dans la case 'Autre' l'an passé et nous avons retiré ceux qui n'avaient jamais été sélectionnés. Ce changement a été effectué en concertation avec l'IBPT. Les nouveaux items sont Delhaize mobile, Jim mobile, Carre-

sélectionné Voo, 8% ont sélectionné Base, 4% ont sélectionné Scarlet, 2% ont sélectionné Autre, 2% ont sélectionné Mobile Vikings, 2% ont sélectionné Euphony, 2% ont sélectionné Aldi, 2% ont sélectionné Numericable, 1% ont sélectionné La Poste, 0.8% ont sélectionné Colruyt mobile, 0.7% ont sélectionné Carrefour Mobile, 0.5% ont sélectionné Belgian Telecom, 0.3% ont sélectionné Jim mobile, 0.3% ont sélectionné Allo RTL, 0.3% ont sélectionné Delhaize mobile, 0.2% ont sélectionné Edpnet, 0.2% ont sélectionné Dommel, 0.1% ont sélectionné Billi, 0.1% ont sélectionné Cybernet, 0% ont sélectionné Ello Mobile, 0% ont sélectionné United Telecom, 0% ont sélectionné Transatel Mobile, 0% ont sélectionné Scromble, 0% ont sélectionné Opticall.

Ces chiffres montrent que les opérateurs avec les plus grandes parts de marché sont aussi ceux mentionnés par l'IBPT (IBPT (2011), Situation du secteur des communications électroniques 2011).

four Mobile, Colruyt mobile, Postmobile, Aldi et Mobile Vikings ; les items Happy Many, My Tel, Primus Telecom et Toledo Telecom ont quant à eux été retirés cette année.

Opérateurs de télécommunications par Région

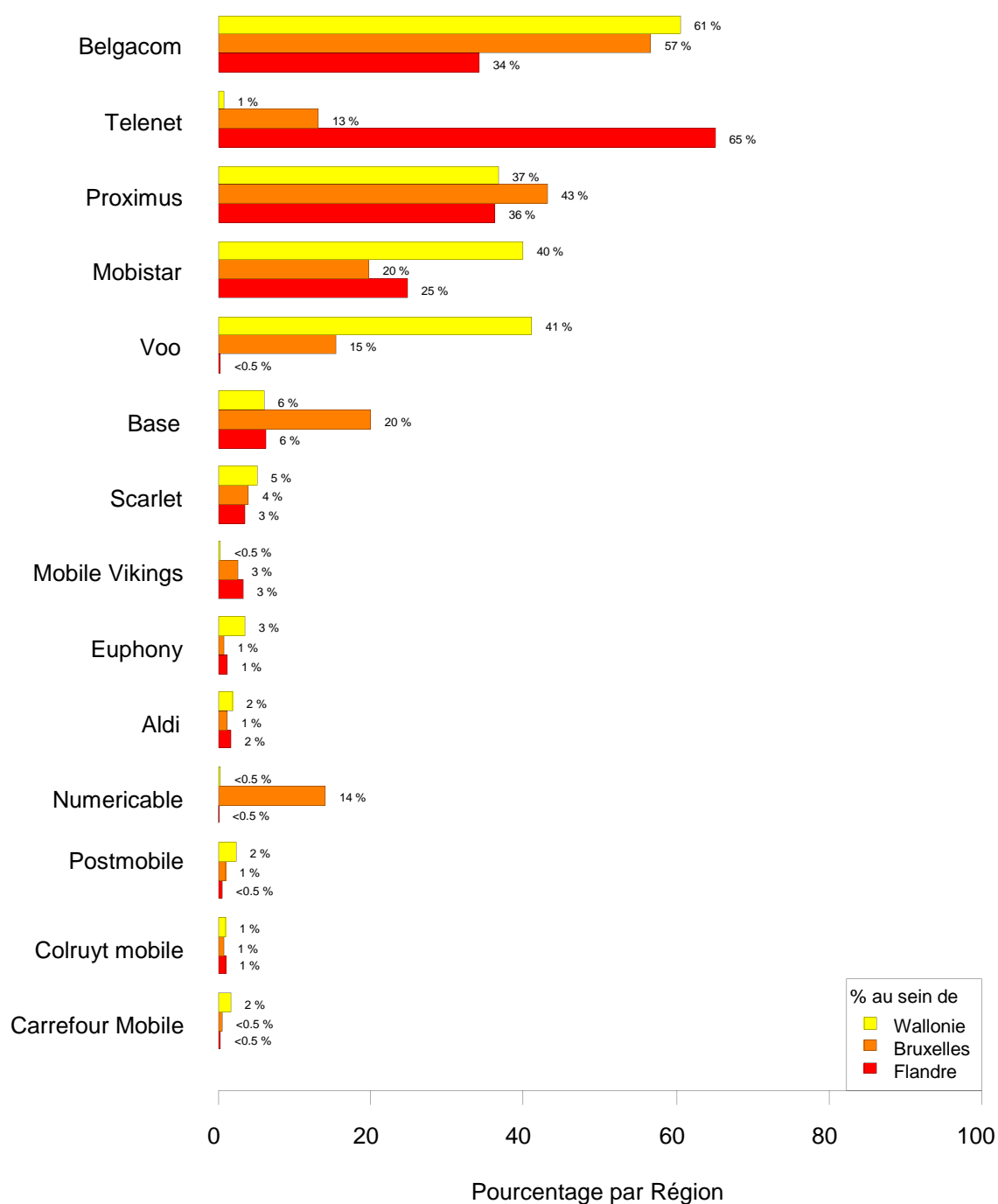


Figure 14 : Opérateurs de télécommunications par Région

Il existe de grandes différences régionales entre opérateurs. La plupart sont simplement dues au fait que les opérateurs fournissant des services d'Internet et de téléphonie fixe ne sont pas nécessaire-

ment présents dans chaque Région du pays. Le même type d'analyse en fonction du sexe et de l'âge n'a rien apporté d'essentiel.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	2	2	6

Table 3 : Nombre d'opérateurs utilisés

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 6 opérateurs de télécommunications parmi les 8 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent 2 opérateurs ou moins de 2 opérateurs. 16% des répondants ont sélectionné 3 opérateurs ou plus de 3 opérateurs.

Combinaisons d'opérateurs de télécommunications

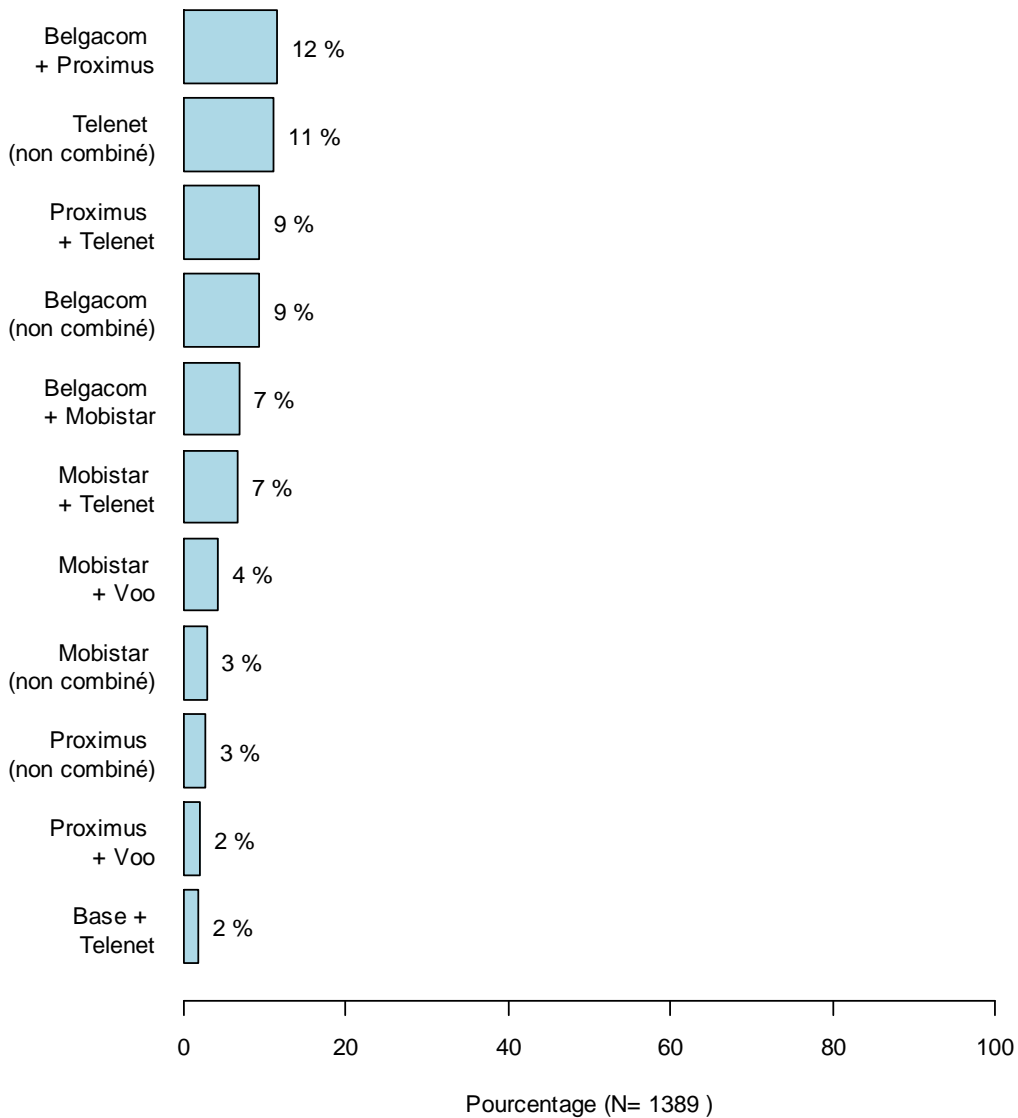


Figure 15 : Combinaisons d'opérateurs de télécommunications

Sur base de ce constat, nous avons étudié les associations de réponses les plus fréquentes (graphe à la page précédente). Il en ressort que l'association la plus fréquente est Belgacom + Proximus sélectionnée par 12 % des répondants. Puis, c'est la réponse isolée Telenet (non combiné) qui ressort, sélectionnée par 11 % des répondants. Ensuite, l'association Proximus + Telenet est sélectionnée par 9 % des répondants. Puis, c'est la réponse isolée Belgacom (non combiné) qui ressort, sélectionnée par 9 % des répondants. Ensuite, l'association Belgacom + Mobistar est sélectionnée par 7 % des répondants. Enfin, l'association Mobistar + Telenet est sélectionnée par 7 % des répondants.

Sur base de ces réponses les plus fréquentes (qui ne regroupent que 68% des répondants sur le graphe tant la diversité des combinaisons de réponses est grande), on constate qu'il s'agit essentiellement d'associations regroupant Belgacom ou un câblo-opérateur à un opérateur mobile. Il sera

intéressant d'observer l'évolution de ces associations suite à la pénétration progressive des offres Quadruple play combinant la téléphonie mobile au Triple play classique (Internet-télévision-téléphone fixe). L'analyse des associations les plus fréquentes en fonction des variables sociodémographiques n'apporte aucune information nouvelle.

2.5. Critères de choix d'un opérateur

Cette cinquième question portait sur les critères considérés lors du choix d'un opérateur. La question était formulée comme suit : *La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Offre groupée (pack) intéressante ; Prix/plan tarifaire intéressant ; Bonne réputation de l'opérateur ; Service(s) annexe(s) offert(s) (ex : nombre d'adresses e-mail, de numéros de téléphone) ; Incitant commercial (ex : recevez une tablette à seulement x€ lors de la souscription à un contrat de y mois) ; Respect des droits du consommateur et des engagements de l'opérateur ; Confiance dans la stabilité de l'opérateur (ex : pas de risque de faillite) ; Fiabilité technique de l'opérateur ; Accessibilité des points de vente ; Qualité/clarté des informations ; Vitesse de connexion pour l'accès à Internet ; J'ai l'habitude de cet opérateur ; Ma famille / mes amis sont déjà chez cet opérateur ; J'ai choisi cet opérateur parce que ma famille / mes amis me l'ont conseillé ; Disponibilité dans rue/commune/région ; Participation financière de mon employeur (partielle ou complète) ; Autre.*

**Critères de choix d'un opérateur
en 2012 et 2013**

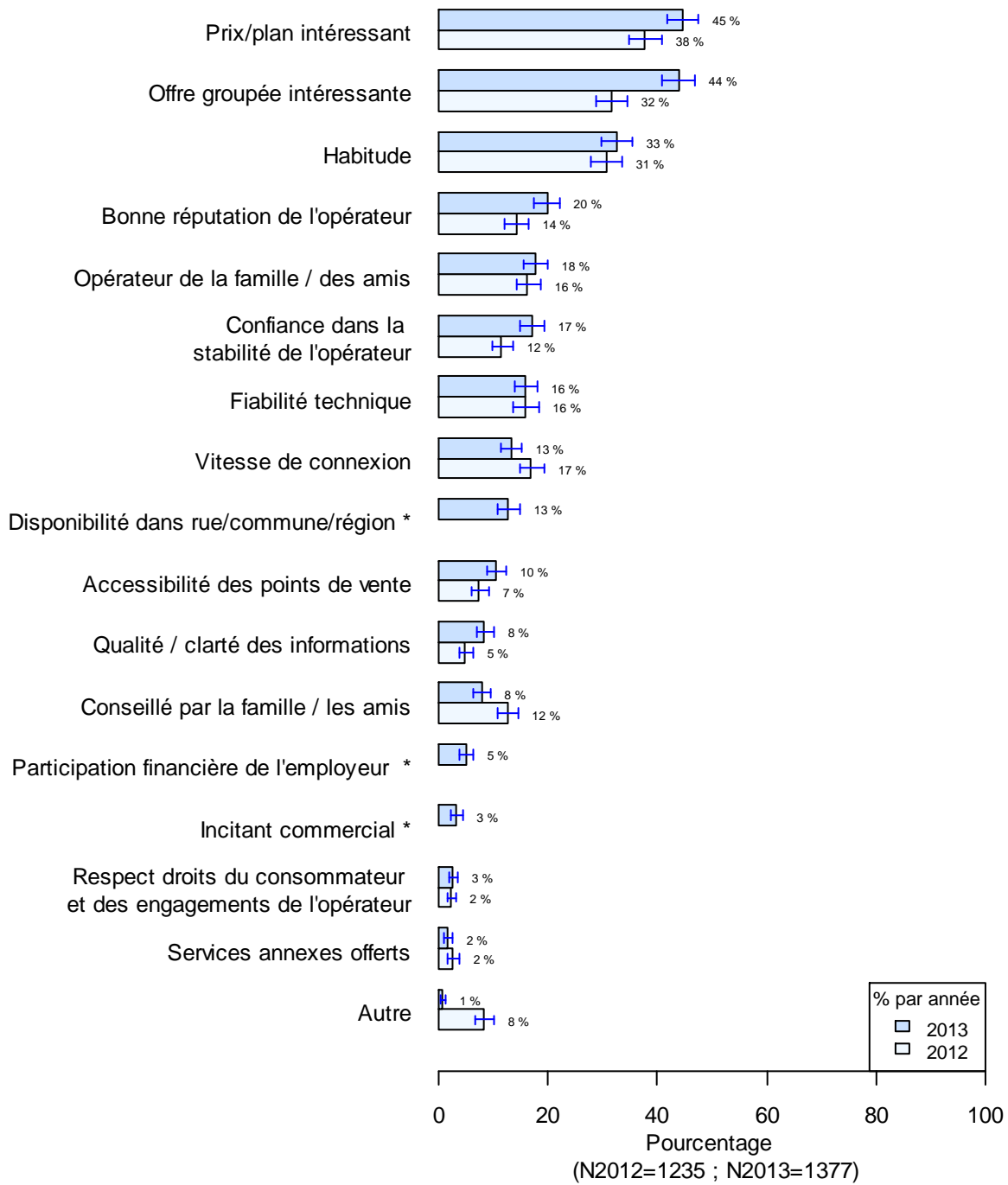


Figure 16 : Critères de choix d'un opérateur en 2012 et 2013

Le graphe à la page précédente⁵ nous montre que 45% des répondants ont sélectionné la réponse Prix/plan intéressant, 44% ont sélectionné Offre groupée intéressante, 33% ont sélectionné Habitude, 20% ont sélectionné Bonne réputation de l'opérateur, 18% ont sélectionné Opérateur de la famille / des amis, 17% ont sélectionné Confiance dans la stabilité de l'opérateur, 16% ont sélectionné Fiabilité technique, 13% ont sélectionné Vitesse de connexion, 13% ont sélectionné Disponibilité dans rue/commune/région, 10% ont sélectionné Accessibilité des points de vente, 8% ont sélectionné Qualité / clarté des informations, 8% ont sélectionné Conseillé par la famille / les amis, 5% ont sélectionné Participation financière de l'employeur, 3% ont sélectionné Incitant commercial, 3% ont sélectionné Respect droits du consommateur et des engagements de l'opérateur, 2% ont sélectionné Services annexes offerts, 0.6% ont sélectionné Autre.

Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse Confiance dans la stabilité de l'opérateur qui passe de 12% à 17% (différence significative : augmentation proportionnelle de 48%). La réponse Bonne réputation de l'opérateur passe de 14% à 20% (différence significative : augmentation de 40%). La réponse Offre groupée intéressante passe de 32% à 44% (différence significative : augmentation de 39%). La réponse Prix/plan intéressant passe de 38% à 45% (différence significative : augmentation de 18%).

Nous constatons ici que le premier critère de choix d'un opérateur est économique : que ce soit un prix ou une offre groupée intéressante. Cette tendance est à la hausse entre 2012 et 2013. Ensuite, la fidélité aux opérateurs transparait à travers l'habitude et/ou les choix de la famille et des amis. Enfin, l'image de l'opérateur semble émerger comme troisième critère cette année.

⁵ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, les items marqués d'un * sur le graphe ont été modifiés : l'item Incitant commercial a été ajouté cette année; l'item Participation financière de l'employeur a été ajouté cette année; l'item Disponibilité dans rue/commune/région a été ajouté cette année.

Critères de choix d'un opérateur par âge

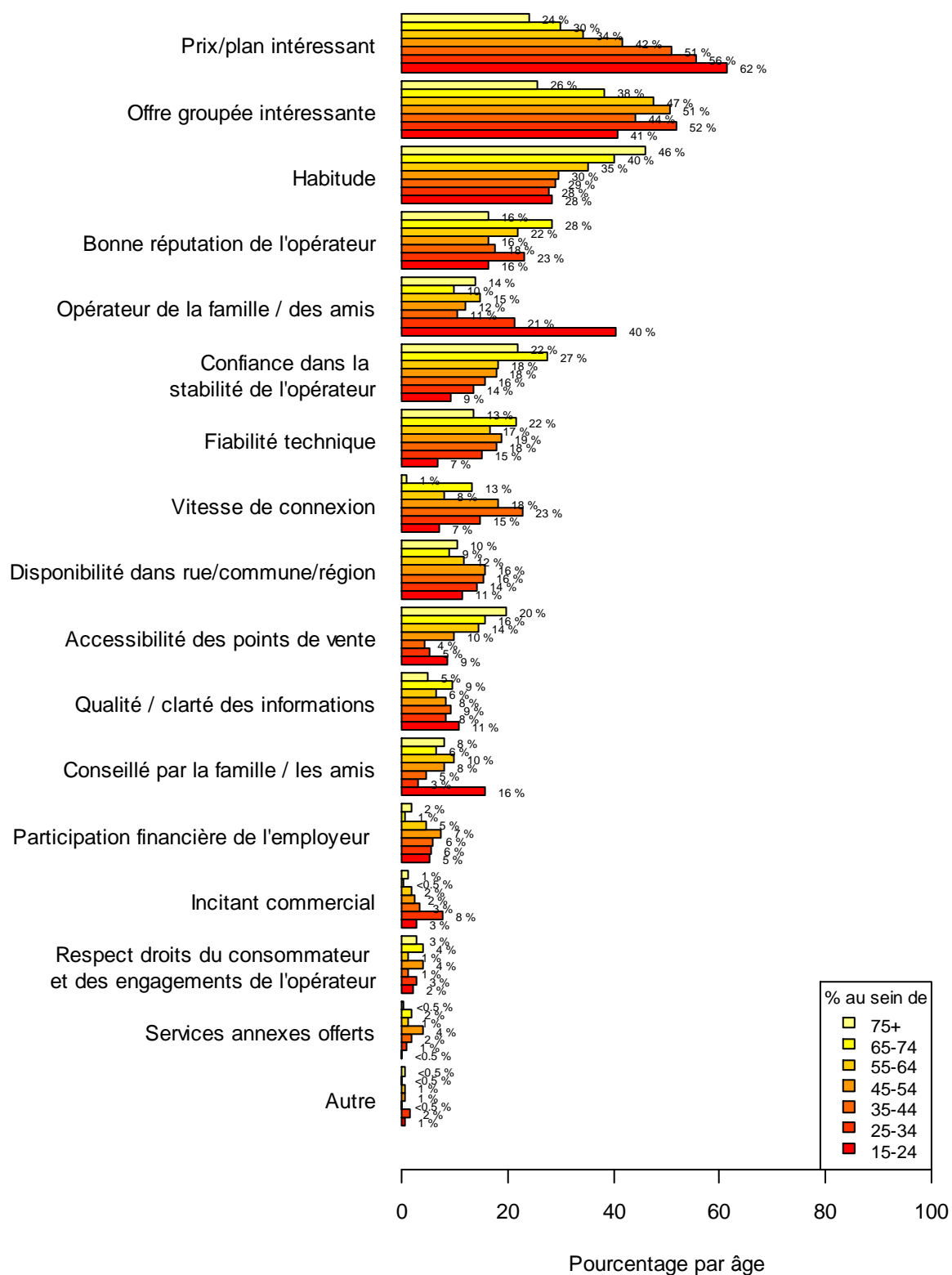


Figure 17 : Critères de choix d'un opérateur par âge

Le graphe à la page précédente illustre les critères de choix ventilés en fonction de l'âge des répondants. On constate que les critères économiques sont plus souvent cités par les plus jeunes alors que l'habitude est plus généralement associée aux plus âgés. Les adolescents et les jeunes adultes semblent nettement plus sensibles à l'influence des amis et de la famille, que ce soit par conseil, par imitation ou parce que le choix est imposé par les parents pour les mineurs d'âge. Au niveau des différences entre les sexes et les Régions, rien de fondamental n'apparaît.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	2	3	12

Table 4 : Nombre de critères de choix de l'opérateur

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 12 critères de choix parmi les 14 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent 2 critères ou moins de 2 critères. 23% des répondants ont sélectionné 4 critères ou plus de 4 critères.

Sur base de ces réponses les plus fréquentes (qui ne regroupent que 39% des répondants sur le graphe tant la diversité des combinaisons de réponses est grande), on voit apparaître clairement (graphe à la page suivante) que ce ne sont pas des combinaisons qui sont le plus souvent sélectionnées mais bien des réponses isolées (non combinées). Lorsqu'il y a combinaison, celle-ci implique nécessairement un critère économique. L'analyse des associations les plus fréquentes en fonction de l'âge, du sexe et de la Région n'apporte rien de nouveau.

Combinaisons de critères
de choix d'un opérateur

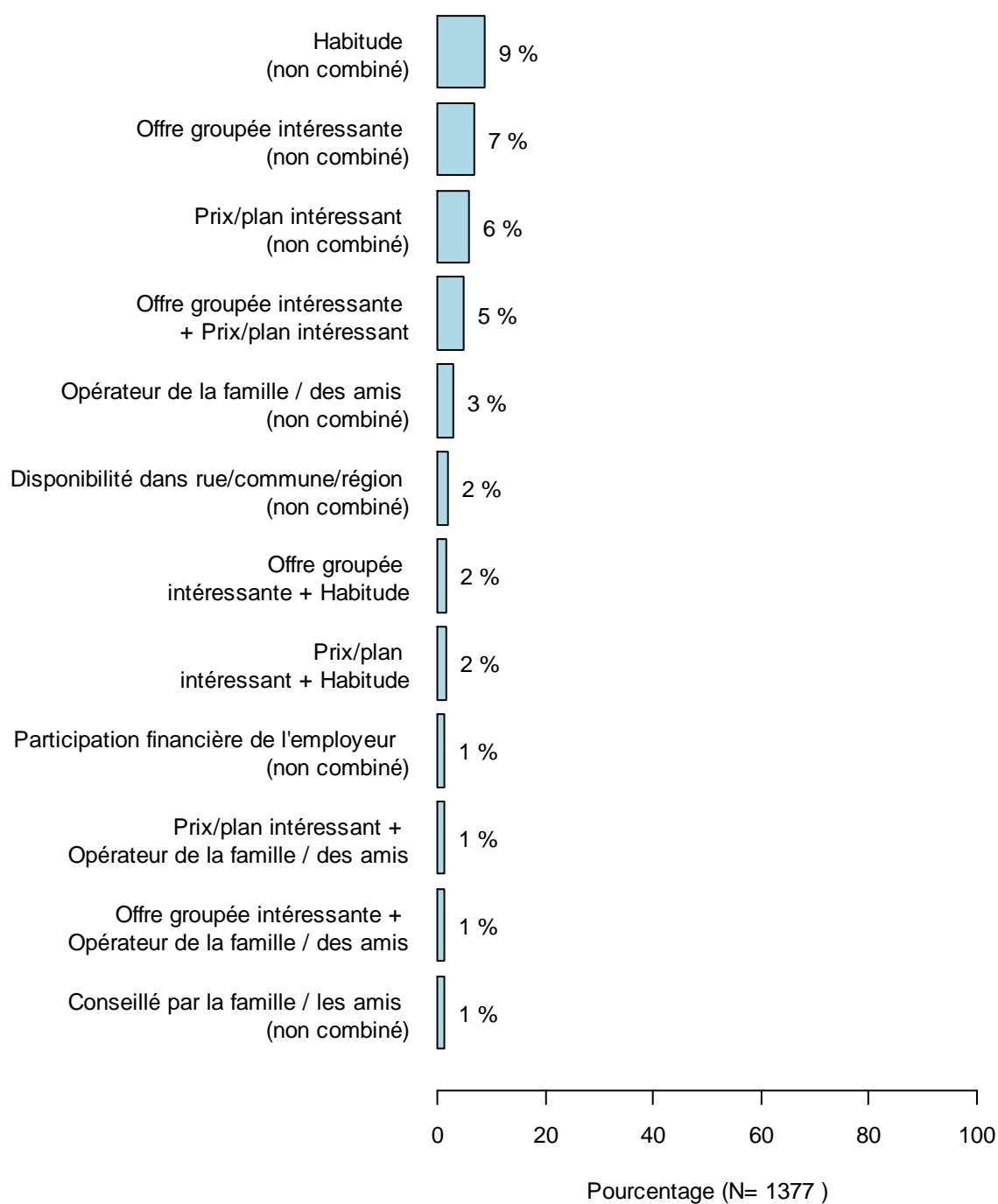


Figure 18 : Combinaisons de critères de choix d'un opérateur

2.6. Compare-t-on les offres avant de choisir un opérateur?

La sixième question de cette section portait sur le choix des opérateurs. Elle était formulée comme suit : *La dernière fois que vous avez souscrit à un service de télécommunications (téléphone, Internet, GSM, télévision, etc.), avez-vous fait une comparaison entre les offres des différents opérateurs qui proposaient ce service?* Les réponses proposées étaient *Oui* et *Non*. Cette question constituait un filtre pour la suivante.

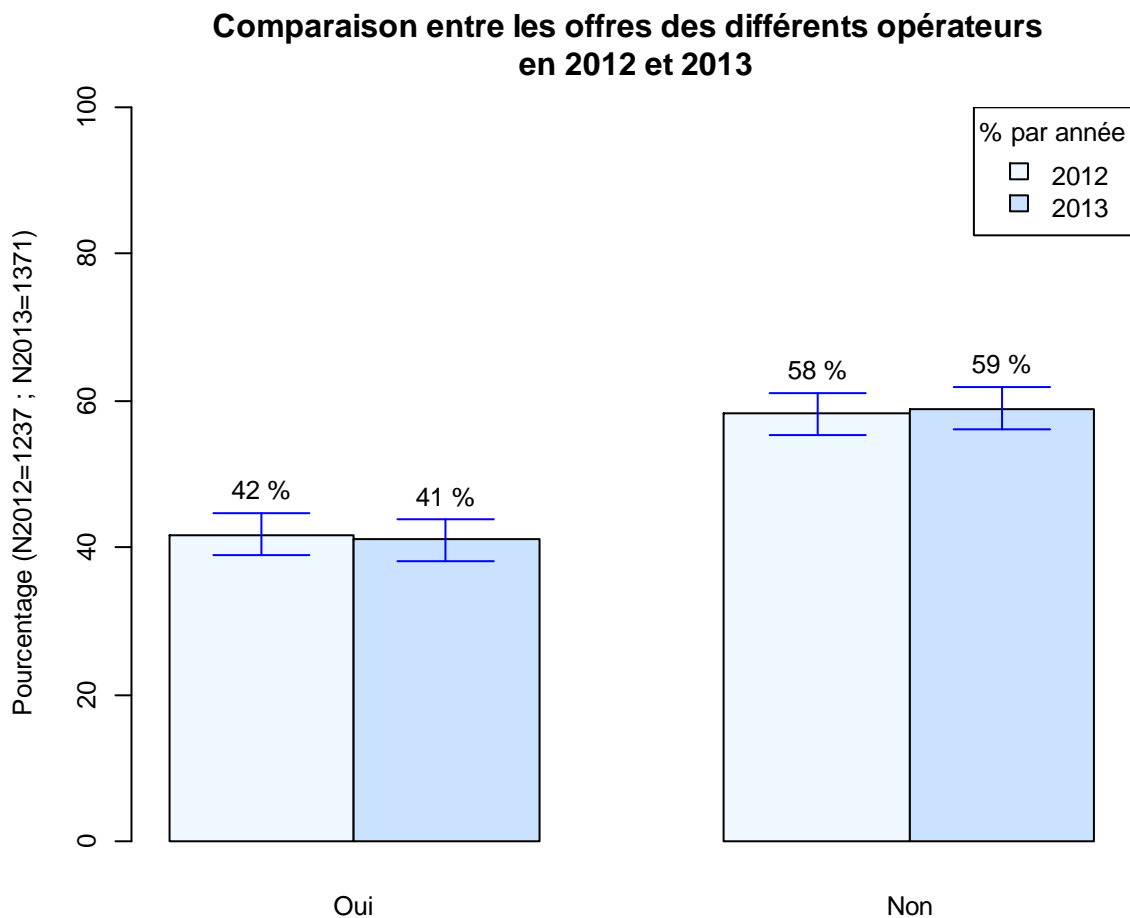


Figure 19 : Comparaison entre les offres des différents opérateurs en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 41% des répondants ont sélectionné la réponse *Oui*, 59% ont sélectionné *Non*.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Il semble donc qu'une majorité de répondants n'ait pas comparé les offres des différents opérateurs avant de souscrire à un service de télécommunication.

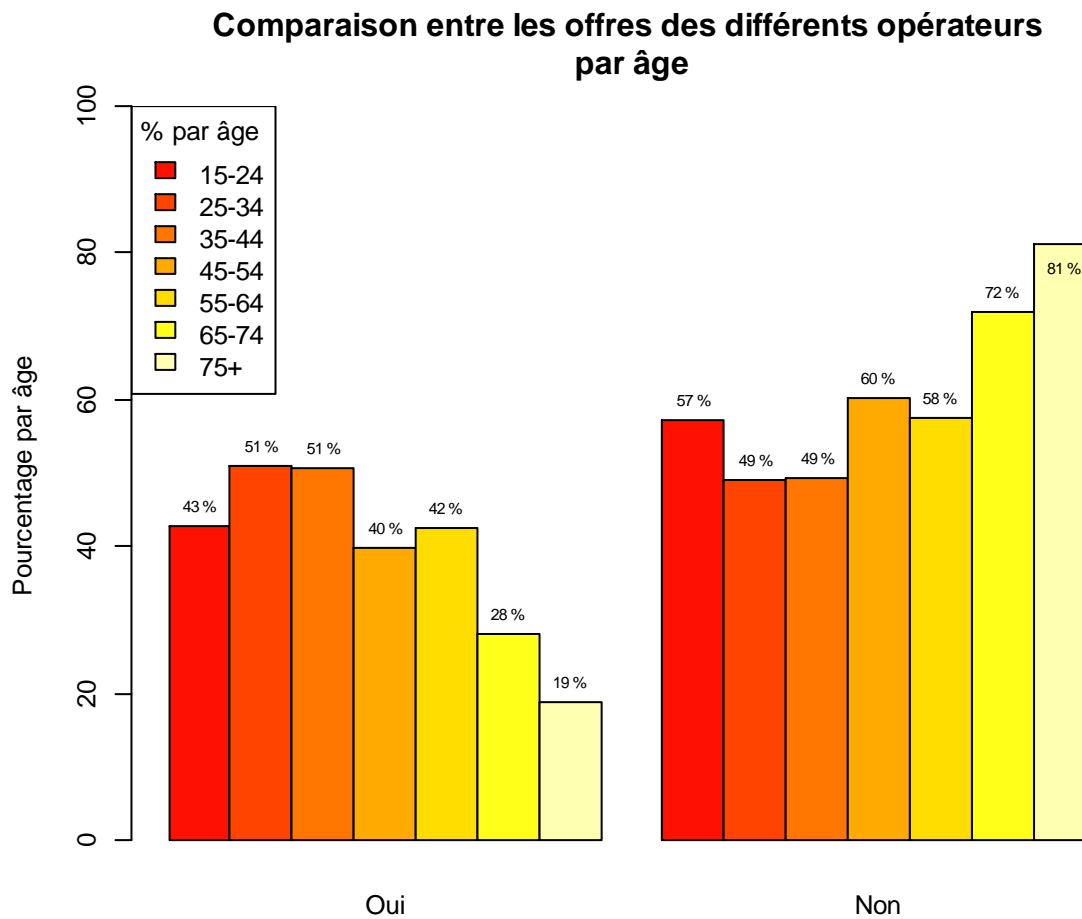


Figure 20 : Comparaison entre les offres des différents opérateurs par âge

Le graphe ci-dessus illustre de grandes différences dans les réponses selon la catégorie d'âge. Les jeunes comparent clairement plus que leurs aînés : la moitié des 25-44 ans déclarent avoir comparé les offres.

Nous allons maintenant analyser cette propension à comparer les offres en fonction des critères de choix évoqués à la question précédente. Pour ce faire, nous avons groupé les réponses en quatre niveaux :

- Prix, plan ou pack intéressant.
- Habitude et influence des amis ou de la famille.
- Prix ET habitude combinés.
- Uniquement d'autres critères que le prix et l'habitude.

Comparaison entre les offres des différents opérateurs en fonction du/des critère(s) de choix de l'opérateur

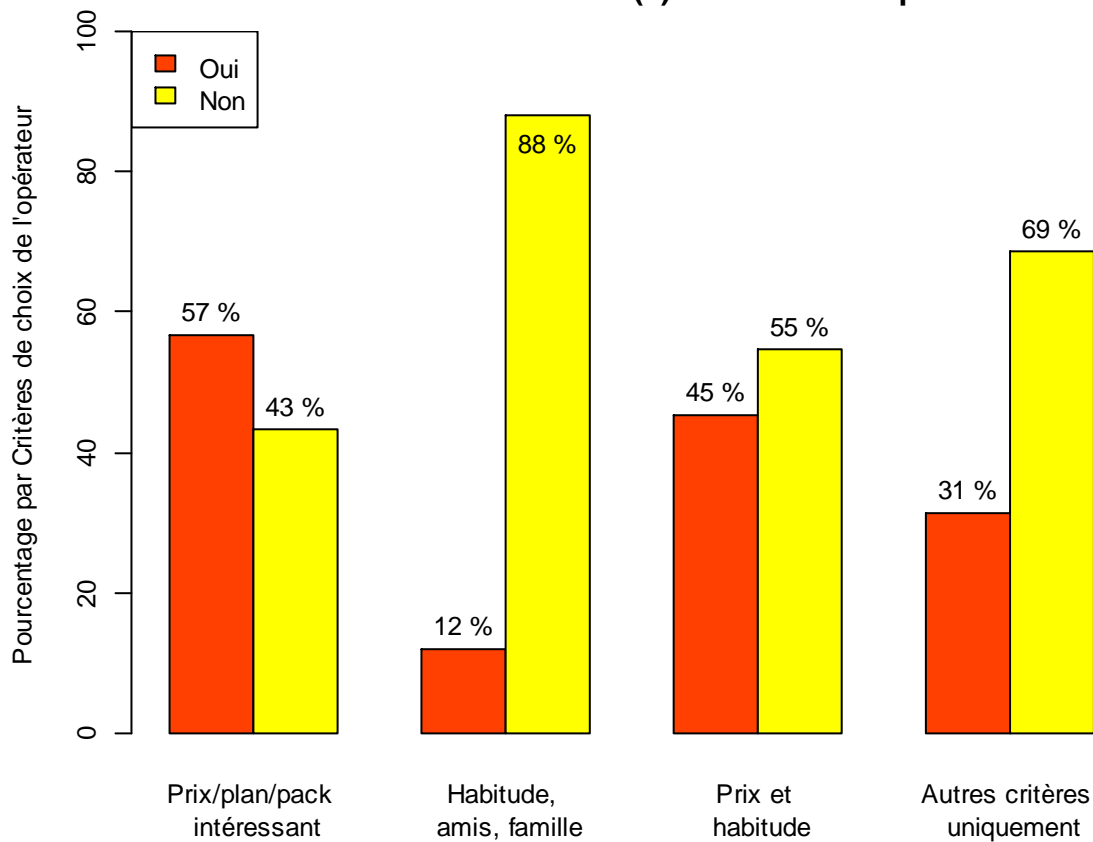


Figure 21 : Comparaison entre les offres des différents opérateurs en fonction du/des critère(s) de choix de l'opérateur

Le graphique ci-dessus confirme très largement l'hypothèse évoquée : il semble que la comparaison des offres des opérateurs soit essentiellement effectuée par ceux qui placent le prix comme critère de choix des opérateurs. Cela ne veut pas nécessairement dire que seul le prix est comparé mais on pourrait raisonnablement penser que c'est le premier critère. Les questions suivantes vont nous permettre d'affiner un peu plus cette analyse.

2.7. Sources d'information pour la comparaison des opérateurs

La dernière question de cette section portait sur les sources d'information utilisées pour la comparaison des opérateurs. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré, à la question précédente, comparer les offres des différents opérateurs. Seuls 41% des répondants (563 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

La question était formulée comme suit : *Si oui, laquelle ou lesquelles de ces sources avez-vous consultée(s) pour effectuer des comparaisons ? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Site Internet des opérateurs ; Boutiques ou stand des opérateurs ; Magasin indépendants des opérateurs ; Compareur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) ; Autre compareur tarifaire ; Site indépendants des opérateurs spécialisé dans la comparaison des services ; Site d'une association de consommateurs (ex : Test Achat) ; Autre site Internet ; Médias en général ; Publicité (y compris téléphonique) ; Ma famille, mes amis ; Autre.*

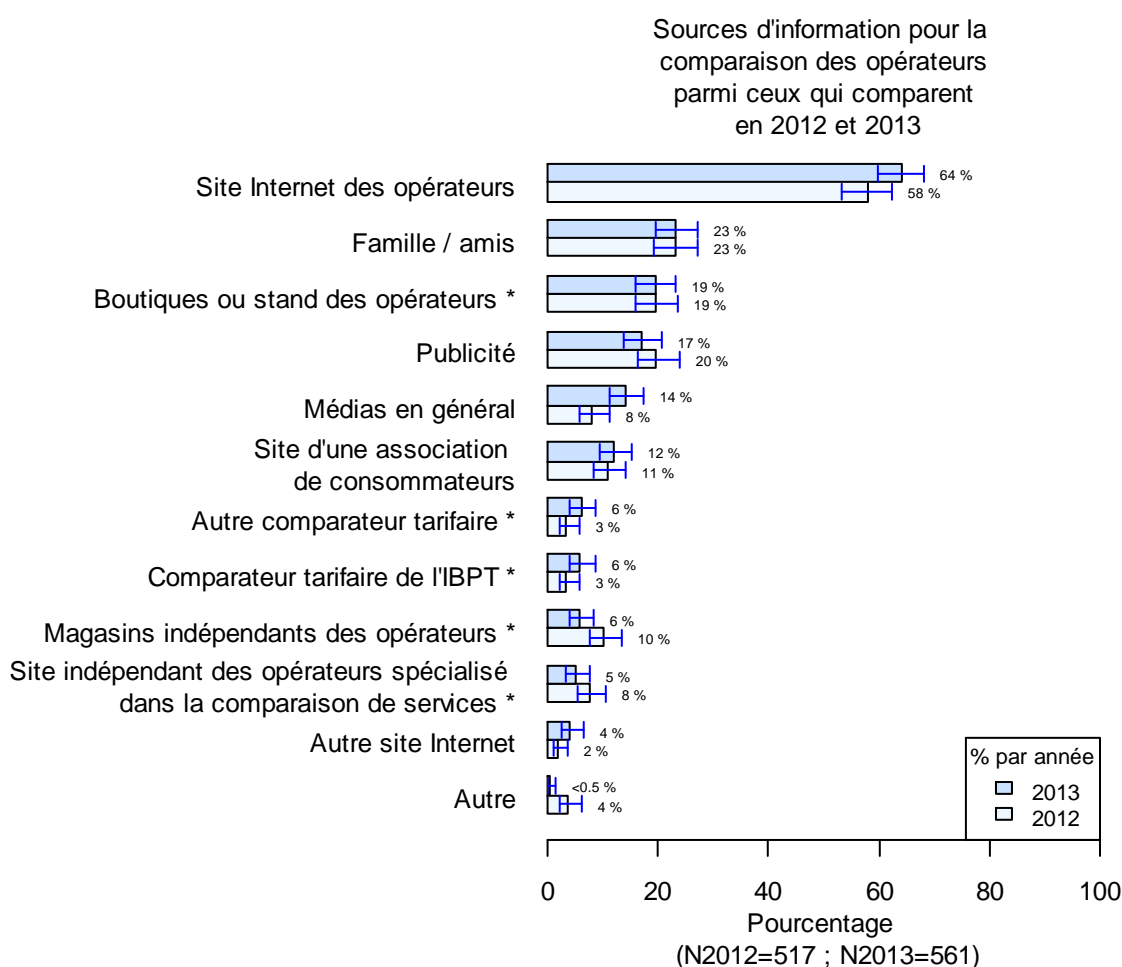


Figure 22 : Sources d'information pour la comparaison des opérateurs parmi ceux qui comparent en 2012 et 2013

Le graphe à la page précédente⁶ nous montre que 64% de ceux qui comparent (26% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Site Internet des opérateurs, 23% (9%) ont sélectionné Famille / amis, 19% (8%) ont sélectionné Boutiques ou stand des opérateurs, 17% (7%) ont sélectionné Publicité, 14% (6%) ont sélectionné Médias en général, 12% (5%) ont sélectionné Site d'une association de consommateurs, 6% (2%) ont sélectionné Autre comparateur tarifaire, 6% (2%) ont sélectionné Comparateur tarifaire de l'IBPT, 6% (2%) ont sélectionné Magasins indépendants des opérateurs, 5% (2%) ont sélectionné Site indépendant des opérateurs spécialisé dans la comparaison de services, 4% (2%) ont sélectionné Autre site Internet, 0.2% (0.1%) ont sélectionné Autre.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Nous constatons qu'une seule source de comparaison ressort du lot : les sites Internet des opérateurs. Ceci nous indique que la comparaison s'effectue principalement dans la sphère privée, sans contact direct avec les vendeurs de services par l'intermédiaire d'un commercial (par exemple dans une boutique de l'opérateur). Ceci se confirme avec la deuxième source, la famille et les amis, ce qui nous rappelle par la même occasion combien les sphères familiales et les réseaux d'amis ont une influence sur le choix dans le marché des télécommunications en Belgique.

L'analyse des sources de comparaison ventilées en fonction de l'âge des répondants (page suivante) montre que les 15-24 ans sont plus nombreux à se rendre dans les boutiques des opérateurs. On constate sans surprise que les sites Internet des opérateurs sont moins visités par les personnes plus âgées mais ceci correspond à l'usage même d'Internet au sein de ces tranches d'âges. Le même type d'information ressort de l'analyse par sexe et par Région.

⁶ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, les items marqués d'un * sur le graphe ont été modifiés : l'item Site indépendant des opérateurs spécialisé dans la comparaison de services était précédemment formulé Site spécialisé dans la comparaison de services; l'item Magasins indépendants des opérateurs était précédemment formulé Magasins spécialisés; l'item Comparateur tarifaire de l'IBPT était précédemment formulé Simulateur tarifaire de l'IBPT; l'item Autre comparateur tarifaire était précédemment formulé Autre simulateur tarifaire; l'item Boutiques ou stand des opérateurs était précédemment formulé Boutiques des opérateurs.

Sources d'information pour la comparaison des opérateurs par âge

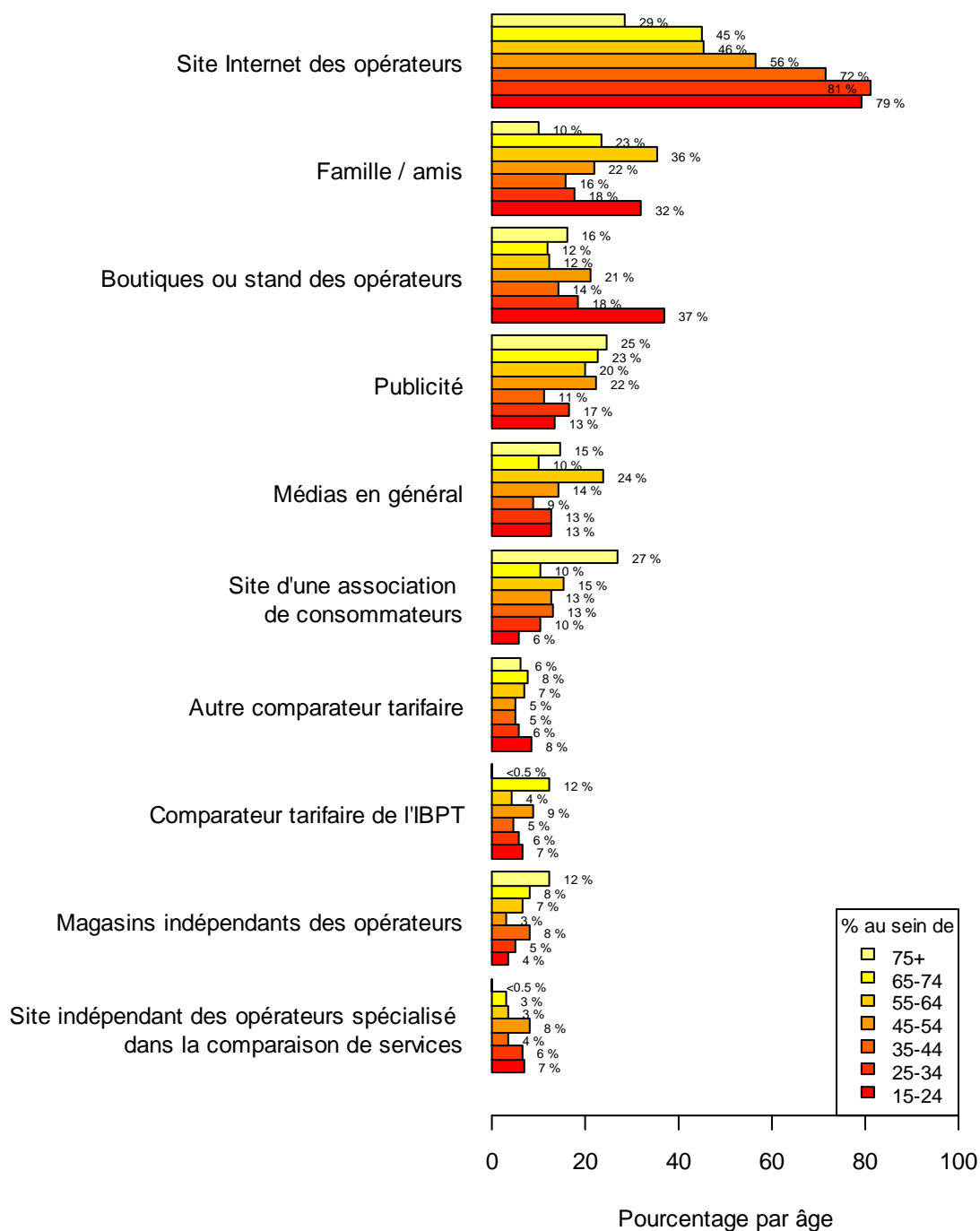


Figure 23 : Sources d'information pour la comparaison des opérateurs par âge

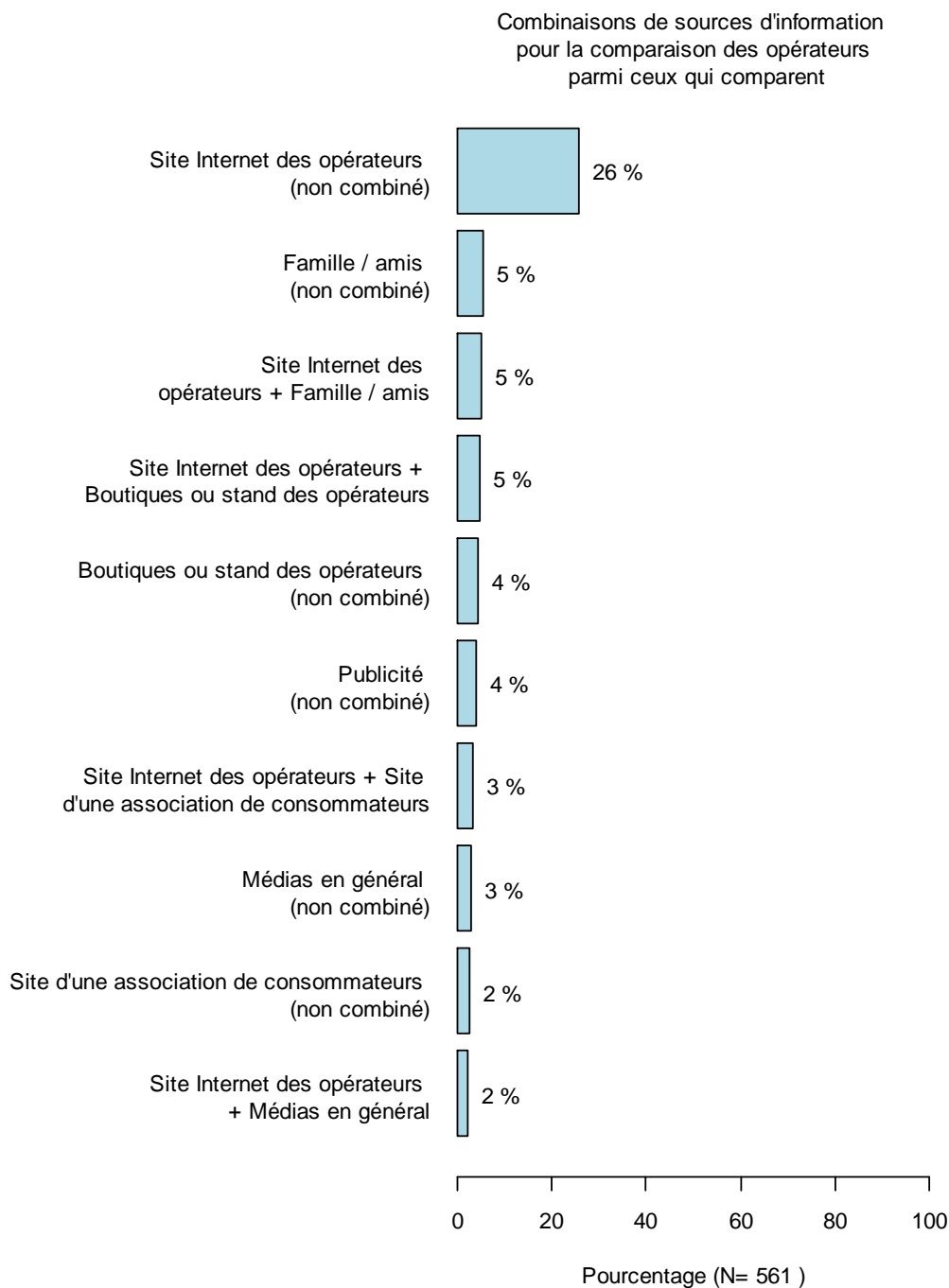
	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	2	2	7

Table 5 : Nombre de sources d'information pour la comparaison des offres des opérateurs

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 7 sources parmi les 12 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent 2 sources ou moins de 2 sources. 20% des répondants ont sélectionné 3 sources ou plus de 3 sources.

Le graphe à la page suivante (qui ne regroupe que les combinaisons qui apparaissent dans au moins 10 questionnaires) nous indique que les combinaisons incluent nécessairement la modalité dominante, *Sites Internet des opérateurs*.

L'analyse des associations les plus fréquentes en fonction de l'âge, du sexe et de la Région n'apporte rien de nouveau.



**Figure 24 : Combinaisons de sources d'information
pour la comparaison des opérateurs parmi ceux qui comparent**

2.8. Conclusions sur l'utilisation des télécommunications et le choix des opérateurs

Le premier aspect investigué est l'utilisation des services et équipements de télécommunications. Les quatre services les plus fréquemment utilisés, seul ou combinés, sont le téléphone mobile, la télévision, Internet à la maison et le téléphone fixe. A l'exception du téléphone fixe et de la télévision, le taux de pénétration de tous les équipements et services diminue avec l'âge.

La majorité des utilisateurs des services de télécommunication ont une partie de leurs services regroupés au sein d'un bundle. Les deux bundles les plus répandus sont le triple play classique : télévision, téléphone fixe et Internet et le double play alliant la télévision au téléphone fixe. Enfin, il est intéressant de noter que la définition de bundle ou de pack semble différente entre les utilisateurs et le régulateur, l'IBPT.

Les opérateurs historiques sont les plus utilisés par les répondants.

Le choix d'un opérateur est principalement guidé par des critères économiques (prix intéressant ou offre groupée), en particulier chez les jeunes. Ce critère semble gagner en importance par rapport à 2012. L'habitude est également un critère généralement influent. On notera en outre que 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.

Enfin, moins de la moitié des personnes comparent les offres des différents opérateurs avant de souscrire à un service. Cette proportion est encore plus faible chez les personnes plus âgées.

Lorsqu'une comparaison est faite, elle se base sur des informations collectées principalement sur les sites Internet des opérateurs ou dans leurs boutiques, auprès de la famille et des amis et dans la publicité.

3. Satisfaction, problèmes rencontrés et attitude en cas de problème

La deuxième section du questionnaire portait sur la satisfaction des utilisateurs, les problèmes qu'ils ont rencontrés et leur attitude en cas de problème. Nous avons d'abord abordé la satisfaction et la confiance à l'égard des services et opérateurs. Ensuite, nous avons identifié les problèmes rencontrés et les démarches mises en place pour les résoudre. Enfin, nous avons abordé à nouveau la question de la comparaison des offres, notamment à travers quelques questions se rapportant au comparateur tarifaire de l'IBPT.

Parmi les répondants conservés après nettoyage et validation des données, 1142 répondants après pondération (80% de l'ensemble) ont répondu aux 11 questions non filtrées de cette section.

3.1. Degré de satisfaction par rapport aux services et aux prix

La première question de cette seconde section était formulée comme suit : *Quel est votre degré de satisfaction par rapport a) aux tarifs disponibles sur le marché, c'est-à-dire chez l'ensemble des différents opérateurs existants? b) au service dont vous avez bénéficié l'année précédente chez votre opérateur?* Pour chaque item, la réponse proposée se présentait sous la forme d'une échelle de Likert à 11 niveaux, de 0 à 10, dont les extrêmes étaient labellisés *Pas du tout satisfait* pour 0 et *Tout à fait satisfait* pour 10. Une *Sans avis* était également proposée.

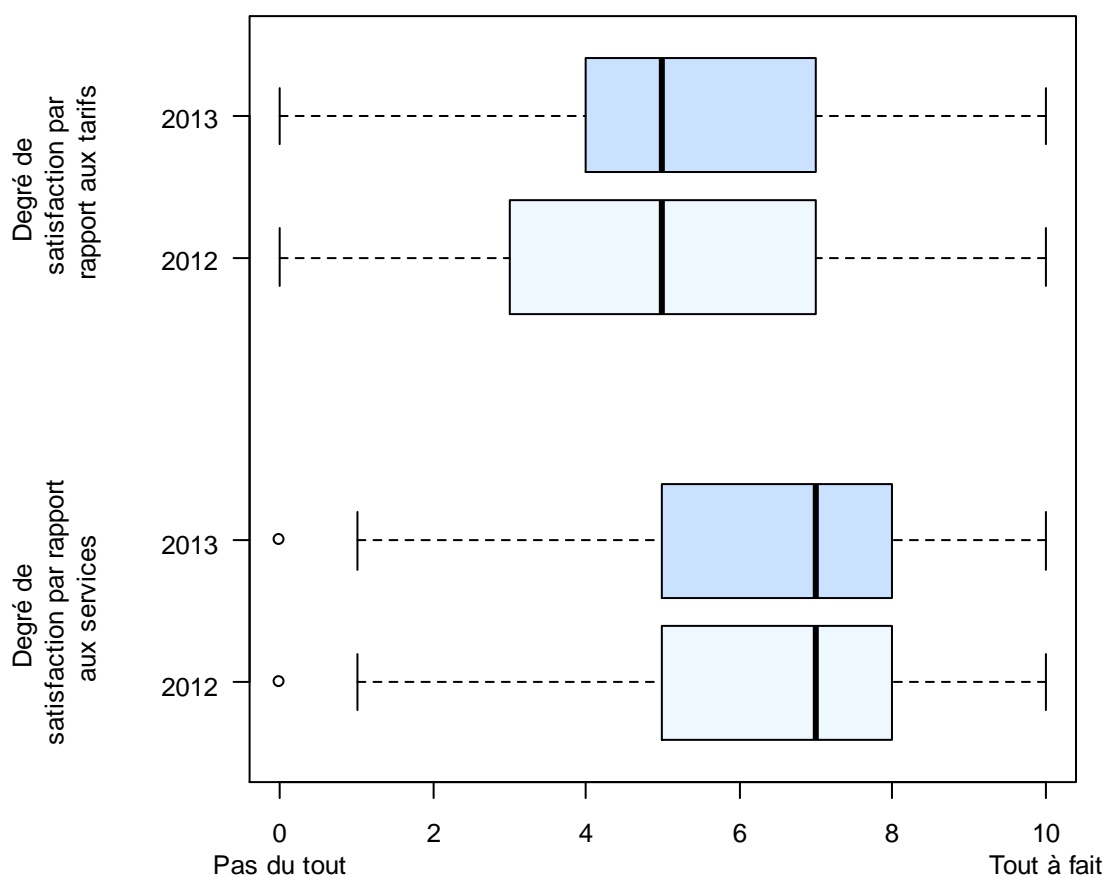


Figure 25 : Degré de satisfaction par rapport aux services et aux tarifs

	Min	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Sans avis	NAs
Degré de satisfaction par rapport aux tarifs	0	4	5	7	10	5.2	1066	283	73
Degré de satisfaction par rapport aux services	0	5	7	8	10	6.5	1197	163	62

Table 6 : Degré de satisfaction par rapport aux services et aux tarifs en 2013

Le graphe et la table ci-dessus nous montrent que toute l'étendue de l'échelle de Likert a été utilisée pour les 2 variables. 79% des répondants ont donné une réponse à l'item Degré de satisfaction par rapport aux tarifs et 21% se sont déclarés Sans avis. 88% des répondants ont donné une réponse à l'item Degré de satisfaction par rapport aux services et 12% se sont déclarés Sans avis. La corrélation entre les deux items est moyenne ($r=0.429$).

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Il ressort de ce graphe que la satisfaction est plus élevée par rapport aux services que par rapport aux tarifs. On observe qu'il y a autant d'insatisfaits (satisfaction < 5/10) que de satisfaits (satisfac-

tion > 5/10) par rapport aux tarifs alors qu'ils sont plus de 75% de satisfaits par rapport aux services. Notons également le grand nombre de répondants qui sont sans avis sur la question.

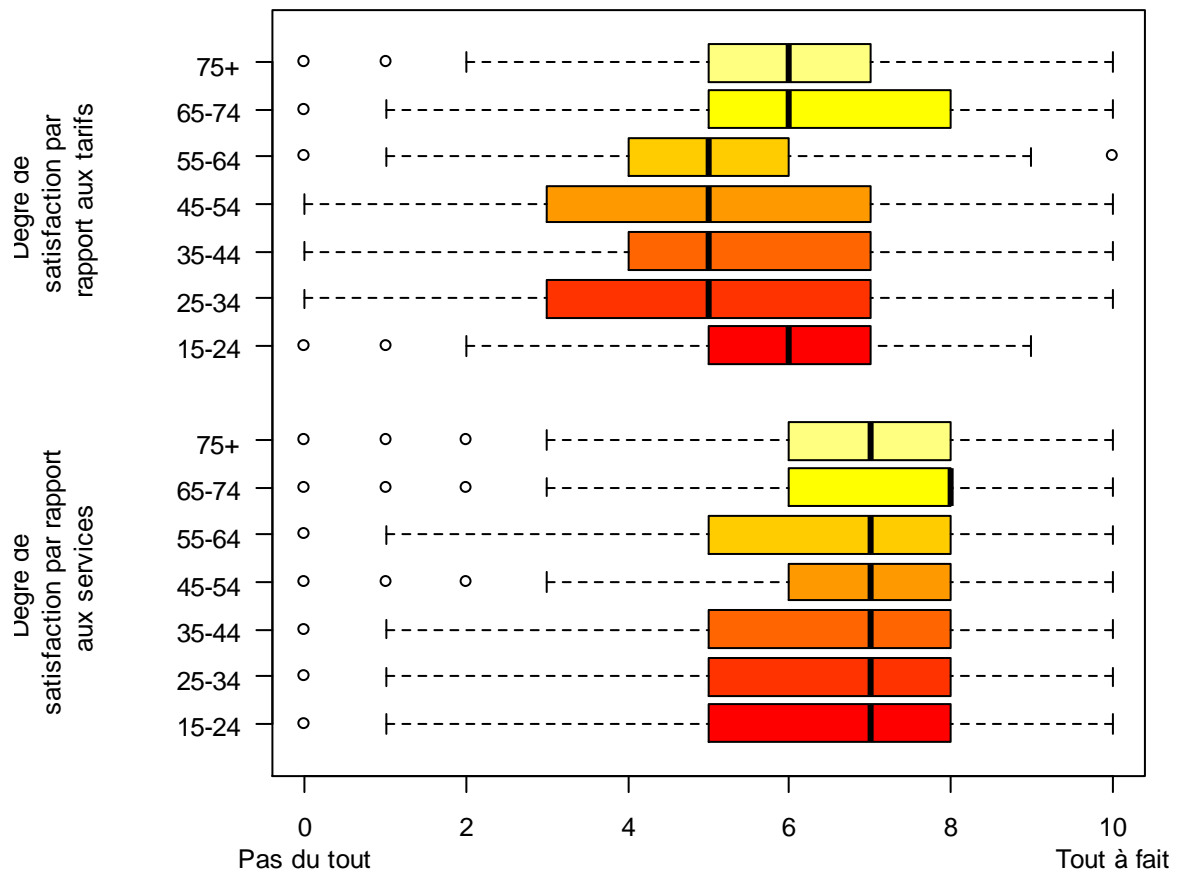


Figure 26 : Degré de satisfaction par rapport aux services et aux tarifs par âge

Le graphique ci-dessus nous indique que l'on trouve le plus d'insatisfaits par rapport aux tarifs parmi les 25-64 ans. Pour les autres générations, la satisfaction augmente avec l'âge. On note également que les 15-24 ans sont parmi les plus satisfaits. La satisfaction par rapport aux services reste globalement stable avec l'âge. Il n'y a pas de différence du même type entre les sexes et les Régions.

3.2. Confiance quant au respect des droits, à l'information et à la fiabilité de la facturation

La deuxième question de cette section concernait la confiance des utilisateurs. Elle était formulée comme suit : *Dans quelle mesure faites-vous confiance à votre opérateur par rapport a) au respect de vos droits en tant que consommateur? b) aux informations qu'il vous fournit? c) à la fiabilité de la facturation?* Pour chaque item, la réponse proposée se présentait sous la forme d'une échelle de Likert à 11 niveaux, de 0 à 10, dont les extrêmes étaient labellisés *Pas du tout confiant* pour 0 et *Tout à fait confiant* pour 10. Une case *Sans avis* était également proposée.

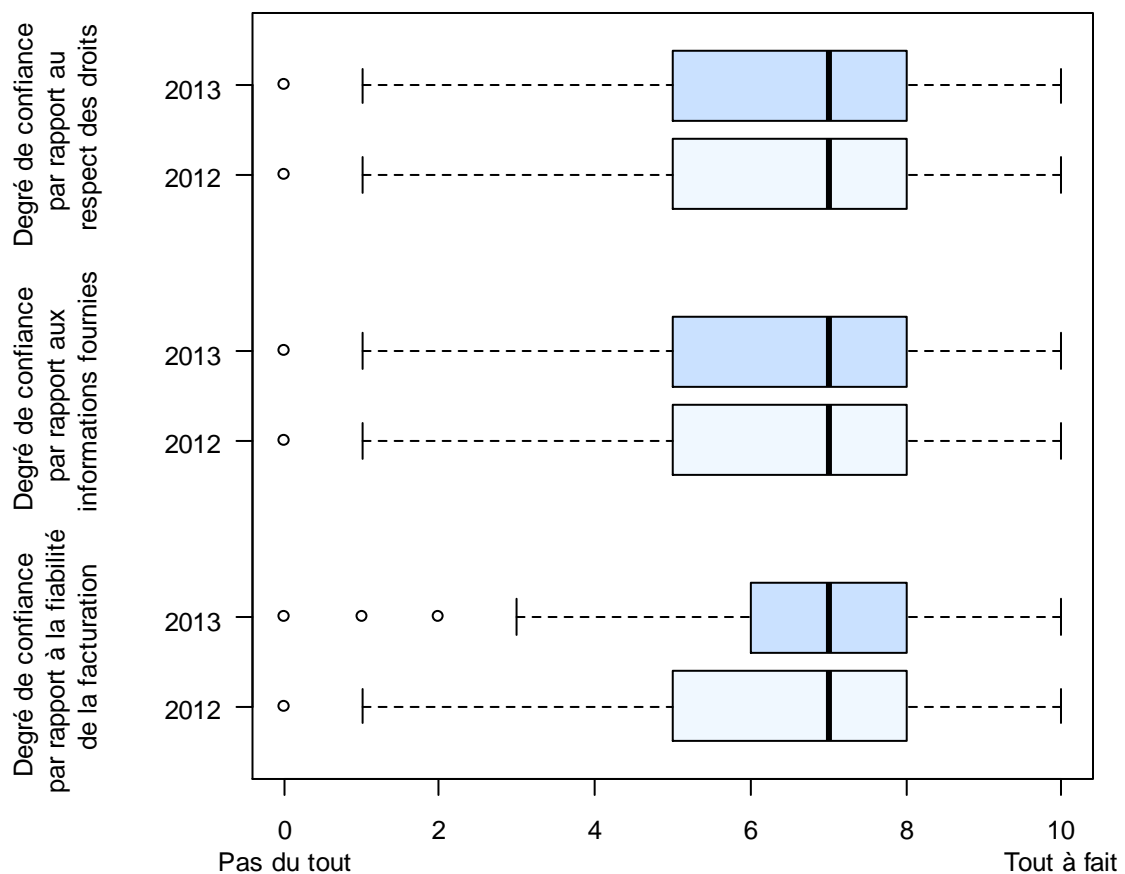


Figure 27 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation, aux informations fournies, et au respect des droits

	Min	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Sans	NAs
Degré de confiance par rapport au respect des droits	0	5	7	8	10	6.4	1176	200	46
Degré de confiance par rapport aux informations four-	0	5	7	8	10	6.4	1224	151	47
Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la fac-	0	6	7	8	10	6.7	1246	129	47

Table 7 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation, aux informations fournies, et au respect des droits en 2013

Le graphe à la page précédente et la table ci-dessus nous montrent que toute l'étendue de l'échelle de Likert a été utilisée pour les 3 variables. 85% des répondants ont donné une réponse à l'item Degré de confiance par rapport au respect des droits et 15% se sont déclarés Sans avis. 89% des répondants ont donné une réponse à l'item Degré de confiance par rapport aux informations fournies et 11% se sont déclarés Sans avis. 91% des répondants ont donné une réponse à l'item Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation et 9% se sont déclarés Sans avis. La corrélation entre les items Degré de confiance par rapport au respect des droits et Degré de confiance par rapport aux informations fournies est forte ($r=0.686$). La corrélation entre les items Degré de confiance par rapport au respect des droits et Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation est moyenne ($r=0.534$). La corrélation entre les items Degré de confiance par rapport aux informations fournies et Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation est forte ($r=0.634$).

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé si ce n'est une faible augmentation de la confiance dans la fiabilité des facturations.

Il ressort donc que la confiance est généralement élevée : 75% des répondants sont moyennement confiants à très confiants, quel que soit l'item. Rien ne différencie significativement les items proposés.

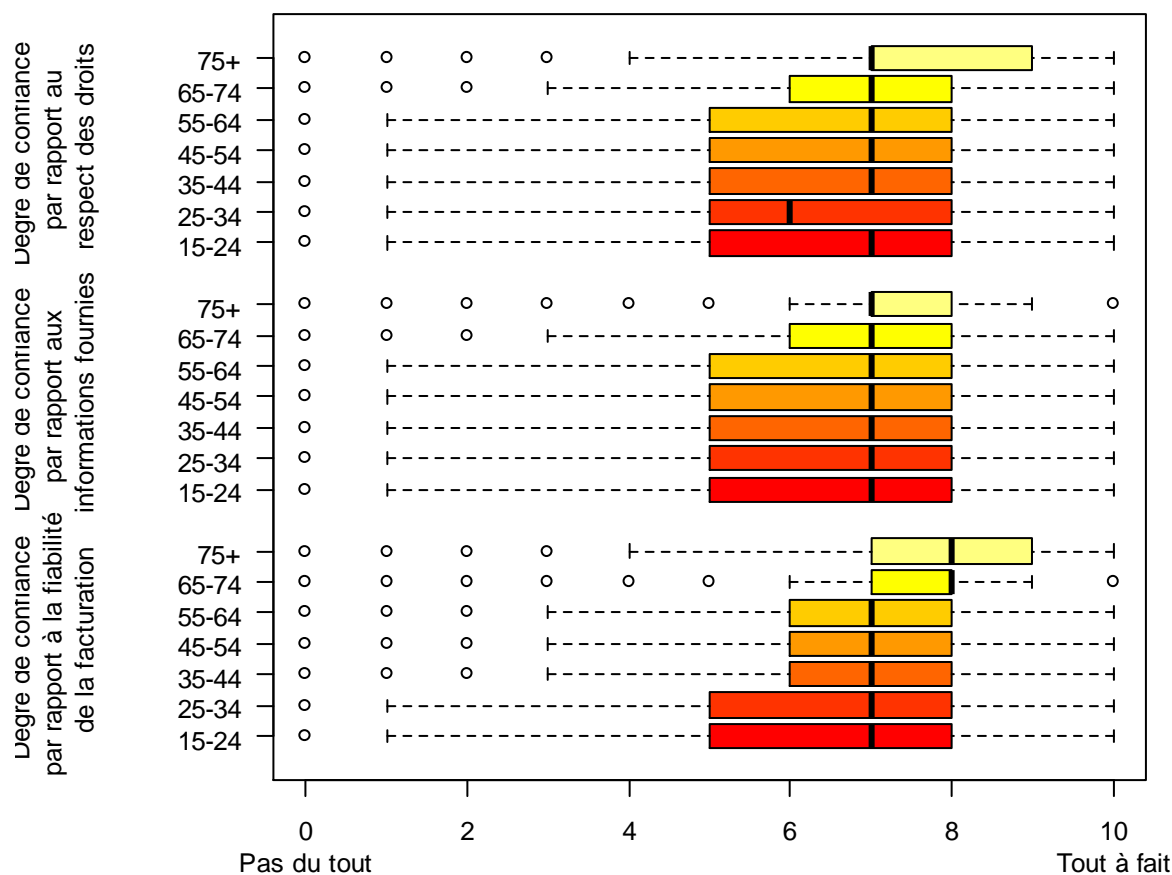


Figure 28 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation, aux informations fournies, et au respect des droits par âge

Tout comme dans l'analyse de la satisfaction qui a précédé, le graphe ci-dessus nous indique que la confiance augmente avec l'âge ; et ce d'autant plus au niveau du respect des droits et de la fiabilité de la facturation que des informations fournies. La satisfaction par rapport aux services reste globalement stable avec l'âge. Il n'y a pas de différence entre les sexes.

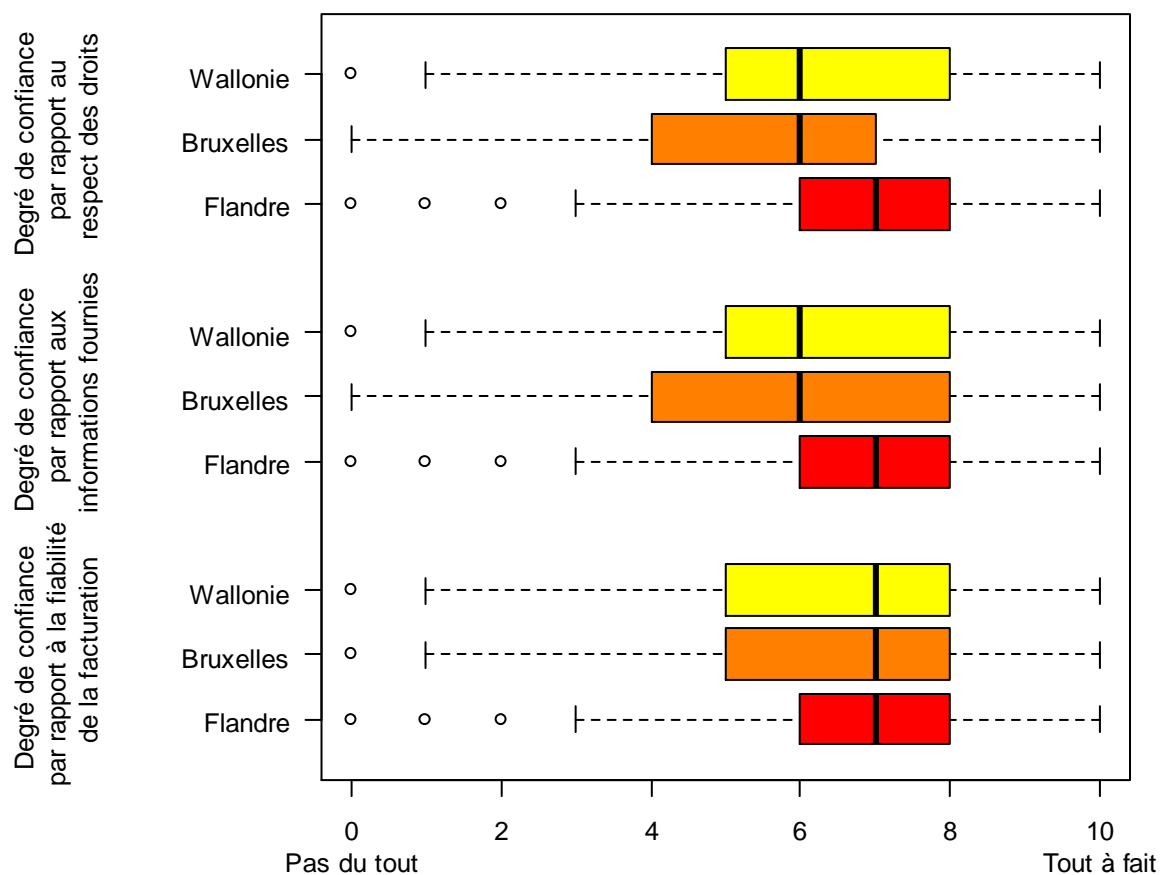


Figure 29 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation, aux informations fournies, et au respect des droits par Région

Au niveau des Régions, Bruxelles présente une confiance généralement plus basse. A l'inverse, la Flandre rassemble les répondants les plus confiants.

3.3. Les consommateurs ont-ils eu des problèmes avec leur(s) opérateur(s) au cours des 3 dernières années?

La troisième question de cette seconde section du questionnaire concerne les problèmes rencontrés par les utilisateurs. Elle était formulée comme suit : *Au cours des trois dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur?* Les réponses proposées étaient *Oui* et *Non*. Cette question constituait un filtre pour la question suivante.

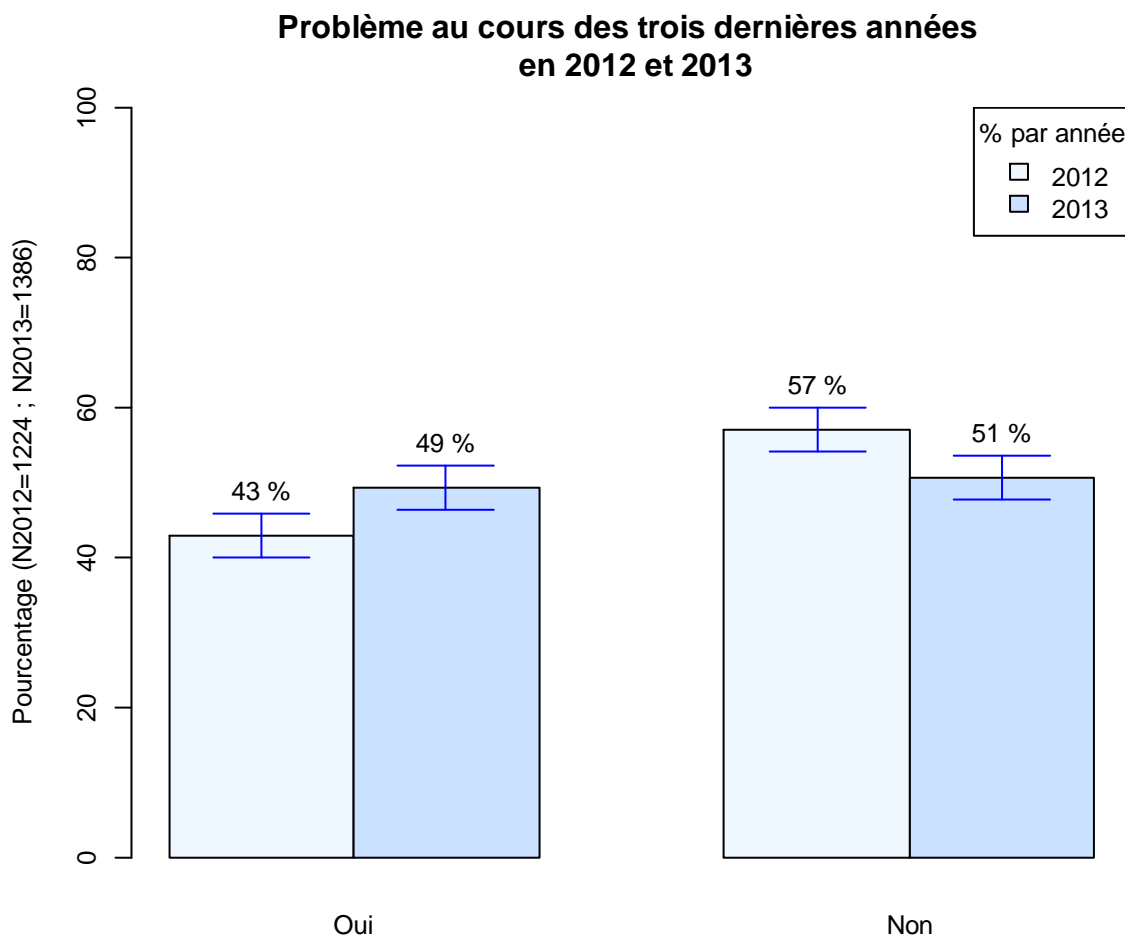


Figure 30 : Problème au cours des trois dernières années en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 49% des répondants ont sélectionné la réponse *Oui*, 51% ont sélectionné *Non*.

En 2013, les participants rapportent davantage de problèmes qu'en 2012 (différence significative : augmentation proportionnelle de 14%).

Le nombre de personnes déclarant avoir rencontré des problèmes semble avoir augmenté par rapport à l'an passé. Actuellement, une personne sur deux déclare avoir rencontré un problème au cours des 3 dernières années.

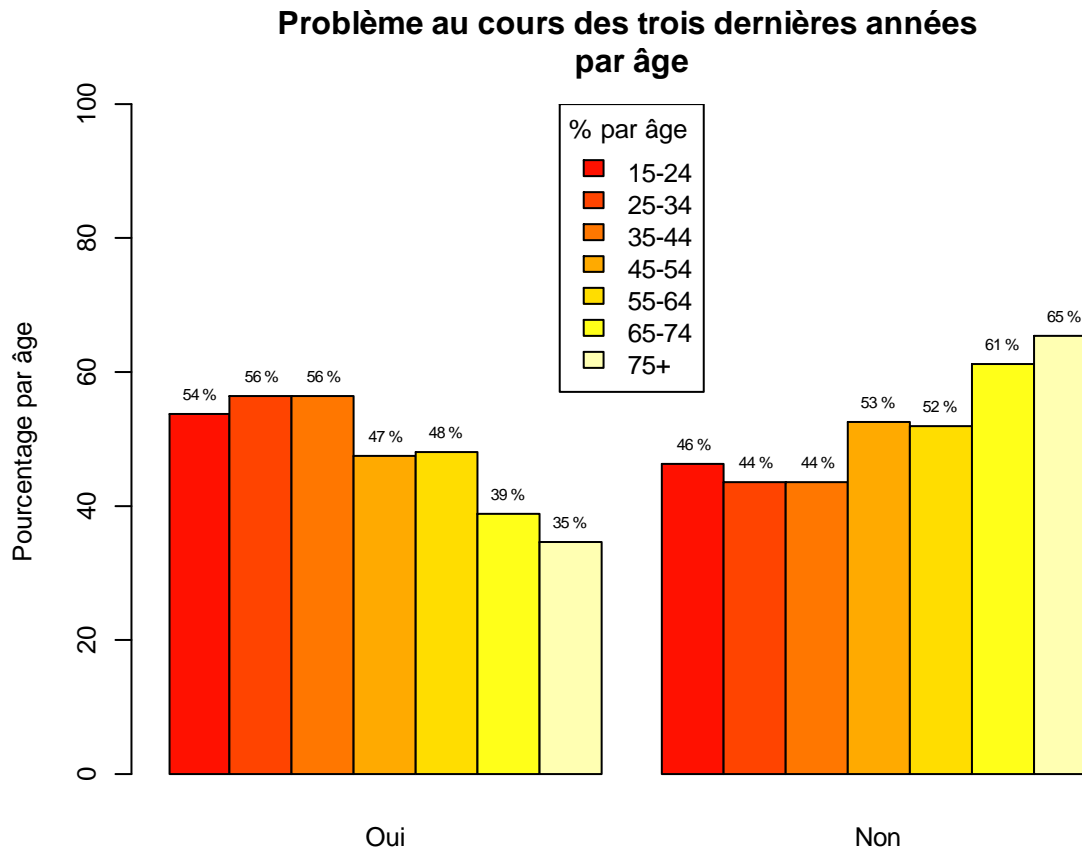


Figure 31 : Problème au cours des trois dernières années par âge

Le graphe ci-dessus illustre les grandes différences dans les réponses selon la catégorie d'âge. Les jeunes adultes déclarent plus de problèmes que leurs aînés. Ceci reste en accord avec les conclusions des 2 questions précédentes qui nous montraient que la confiance et la satisfaction augmentent avec l'âge.

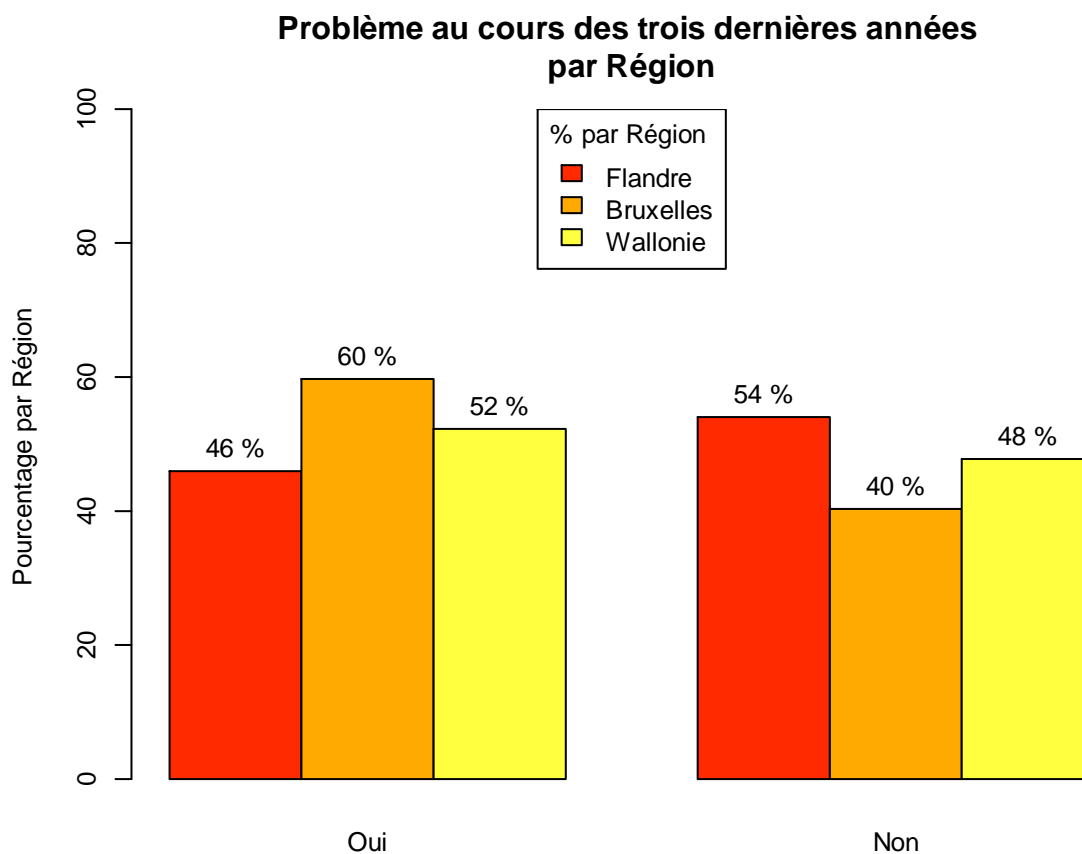


Figure 32 : Problème au cours des trois dernières années par Région

Au niveau des Régions, Bruxelles présente un taux de problème plus élevé. A l'inverse, la Flandre rassemble les répondants ayant déclaré le moins de problèmes. Au niveau de la variable sexe, il n'y a rien de particulier à signaler.

3.4. Services avec lesquels il y a eu des problèmes

La quatrième question portait sur les services concernés par le/les problème(s) rencontré(s) au cours des trois dernières années. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré, à la question précédente, avoir rencontré un/des problème(s). Seuls 49% des répondants (563 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

La question était formulée comme suit : *Si oui, avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Télévision ; Téléphone fixe ; Téléphone mobile (GSM ou Smartphone) ; Téléphone par Internet / par ordinateur / Voice over IP (exemple : Skype) ; Internet à la maison ; Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone ; Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable ; Réseaux Wi-Fi partagé (exemple : Hotspots).*

Il s'agit d'une nouvelle question par rapport à 2012.

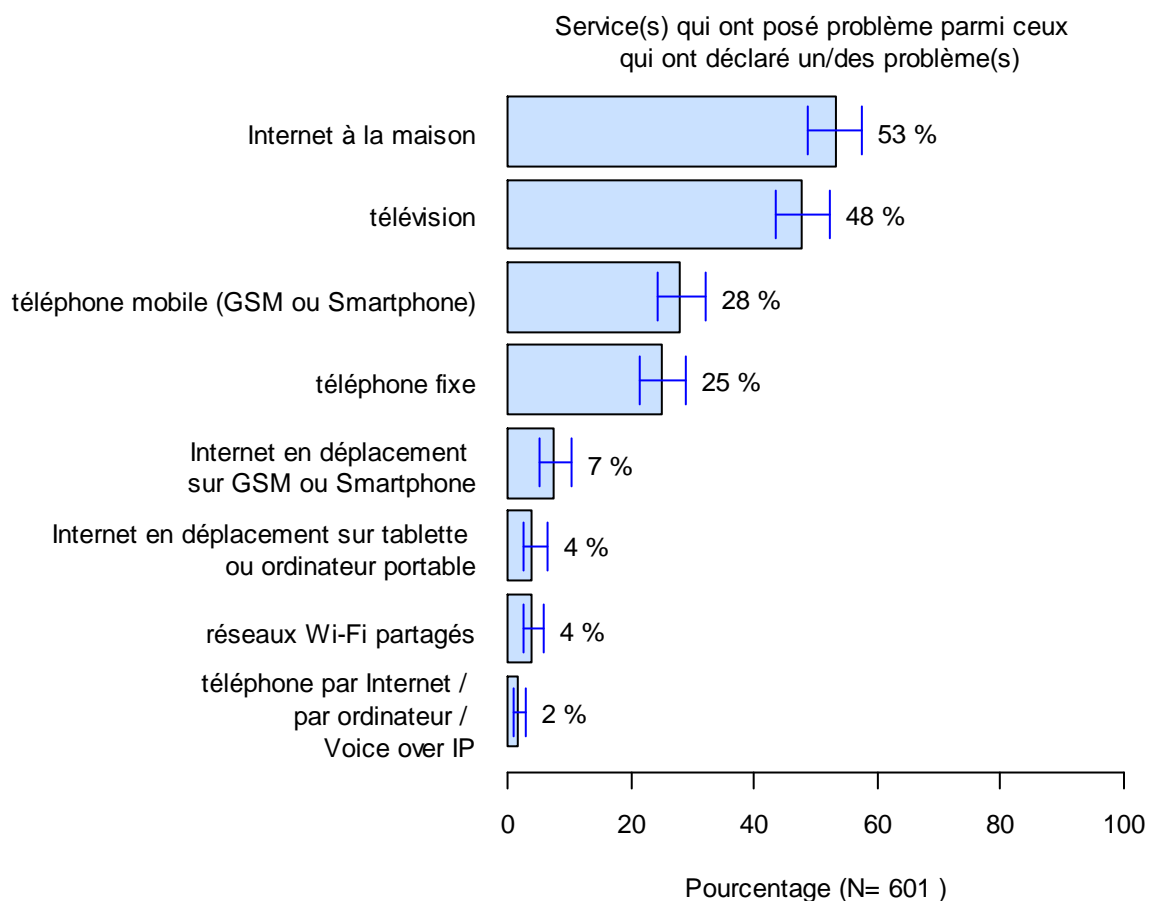


Figure 33 : Service(s) qui ont posé problème parmi ceux qui ont déclaré un/des problème(s)

Le graphe de la page précédente nous montre que 53% de ceux qui ont déclaré avoir rencontré des problèmes (23% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Internet à la maison, 48% (21%) ont sélectionné télévision, 28% (12%) ont sélectionné téléphone mobile (GSM ou Smartphone), 25% (11%) ont sélectionné téléphone fixe, 7% (3%) ont sélectionné Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone, 4% (2%) ont sélectionné Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable, 4% (2%) ont sélectionné réseaux Wi-Fi partagés, 2% (0.7%) ont sélectionné téléphone par Internet / par ordinateur / Voice over IP.

Nous constatons qu'Internet et la télévision sont les services ayant posé le plus de problèmes. La téléphonie mobile et fixe arrivent ensuite. Ces quatre services correspondent à ceux qui sont les plus souvent utilisés (cf. question 1.1). Cette relativisation par rapport au taux de pénétration est confirmée par le graphe ci-dessous illustrant le taux de problème mis en proportion des parts de marché. On constate un plus grand équilibre entre les services bien que l'Internet à domicile et la télévision restent en tête.

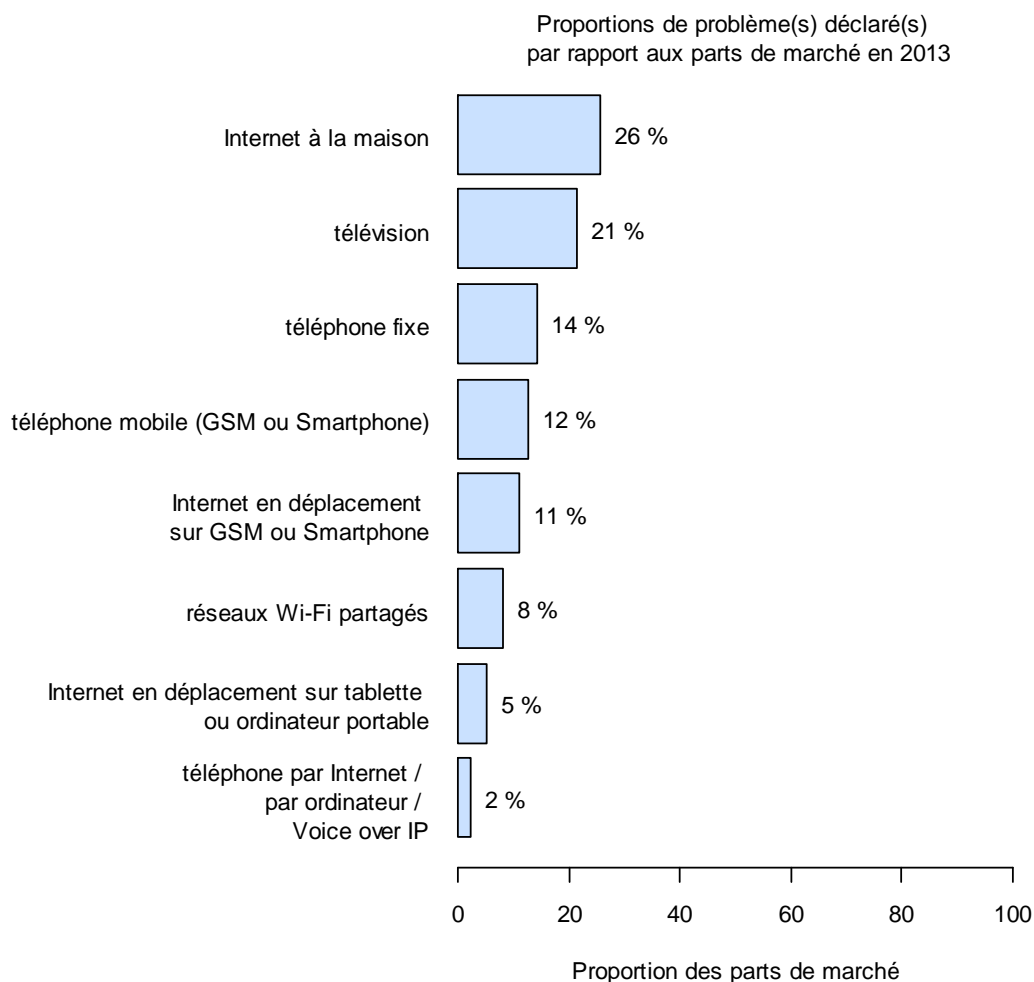


Figure 34 : Proportions de problème(s) déclaré(s) par rapport aux parts de marché des services et équipements de télécommunication en 2013

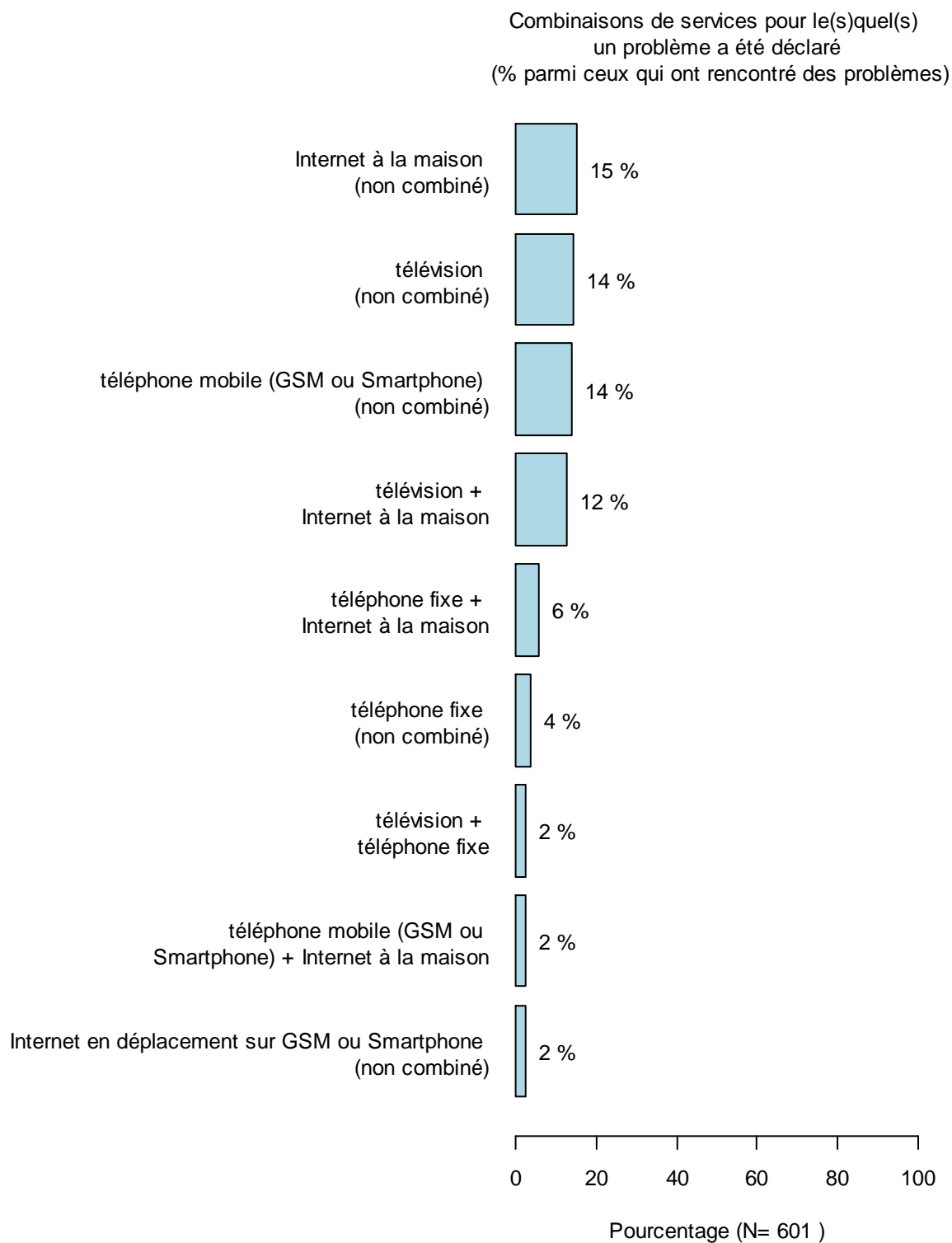
L'analyse des services ayant posé problème ventilées en fonction de l'âge, le sexe ou la Région des répondants ne montre pas de résultats réellement nouveaux.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	1	2	8

Table 8 : Nombre d'équipements ou services de télécommunications qui ont posé problème

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 8 sources parmi les 8 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent un seul service. 17% des répondants ont sélectionné 3 services ou plus de 3 services.

L'analyse des combinaisons les plus fréquentes n'a pas nécessairement lieu d'être pour cette question vu que plus de la moitié des répondants ne donnent qu'une seule réponse et non une combinaison. Cependant, la lecture des combinaisons sur le graphe de la page suivante (qui apparaissent dans plus de 1% des questionnaires) nous indique que lorsque plusieurs services ont posé problème, ces services sont potentiellement fournis par le même opérateur et il pourrait s'agir d'un seul et même problème. L'analyse des associations les plus fréquentes en fonction de l'âge, du sexe et de la Région n'apporte rien de nouveau.



**Figure 35 : Combinaisons de services pour le(s)quel(s) un problème a été déclaré
(% parmi ceux qui ont rencontré des problèmes)**

3.5. Types de problèmes rencontrés auprès des opérateurs

Cette cinquième question portait sur les types de problèmes rencontrés auprès des opérateurs. Elle n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir rencontré un ou des problèmes au cours des 3 dernières années. Seuls 49% des répondants (685 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

La question était formulée dans la suite de la précédente comme suit : *Si oui, le(s)quel(s)? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Problème de facturation ; Hausse des tarifs insuffisamment annoncée ; Retard dans la fourniture du service ; Promesse non réalisée / publicité mensongère ; Indemnisation réclamée par l'opérateur pour une résiliation de contrat ; Service inactif / coupures de longue durée ; Réseau saturé ; Problème administratif ou commercial ; Autre.*

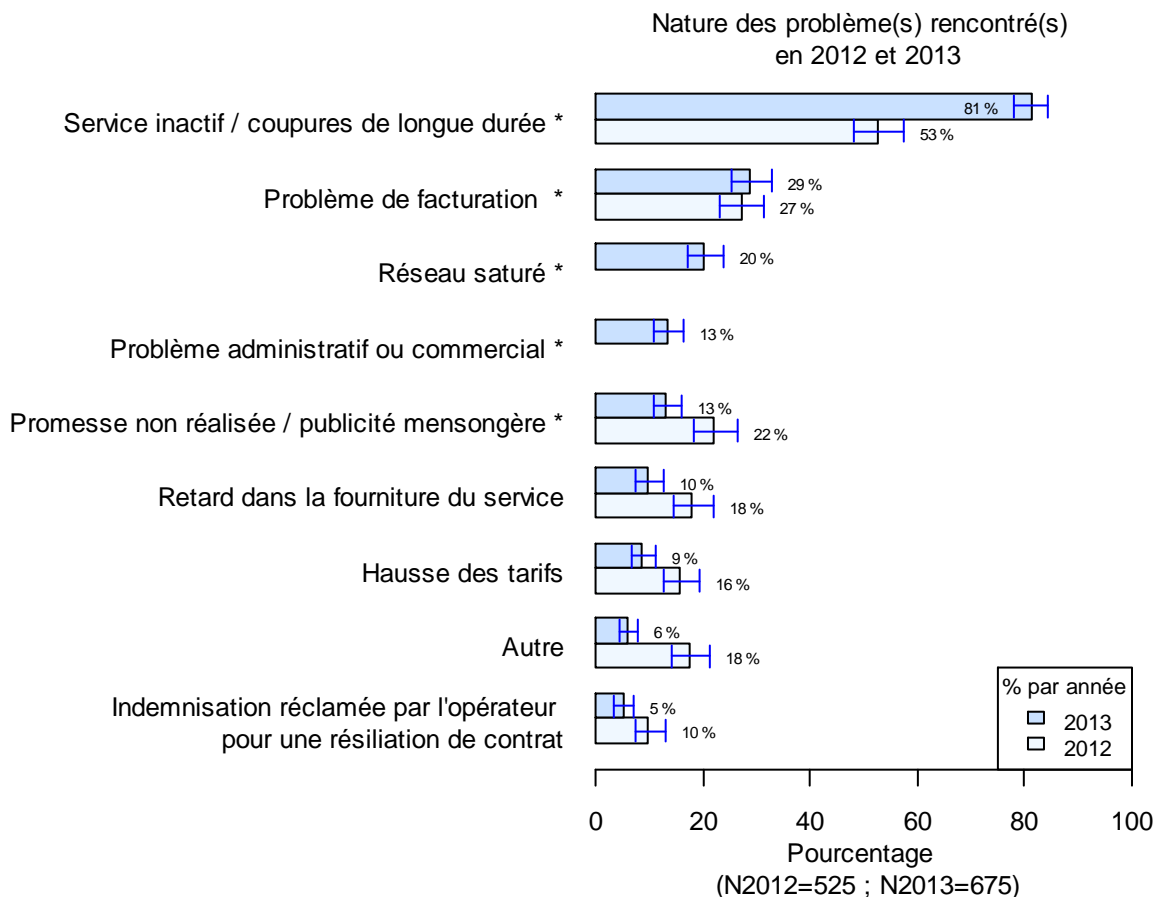


Figure 36 : Nature des problème(s) rencontré(s) parmi ceux qui ont eu un/des problème(s) en 2012 et 2013

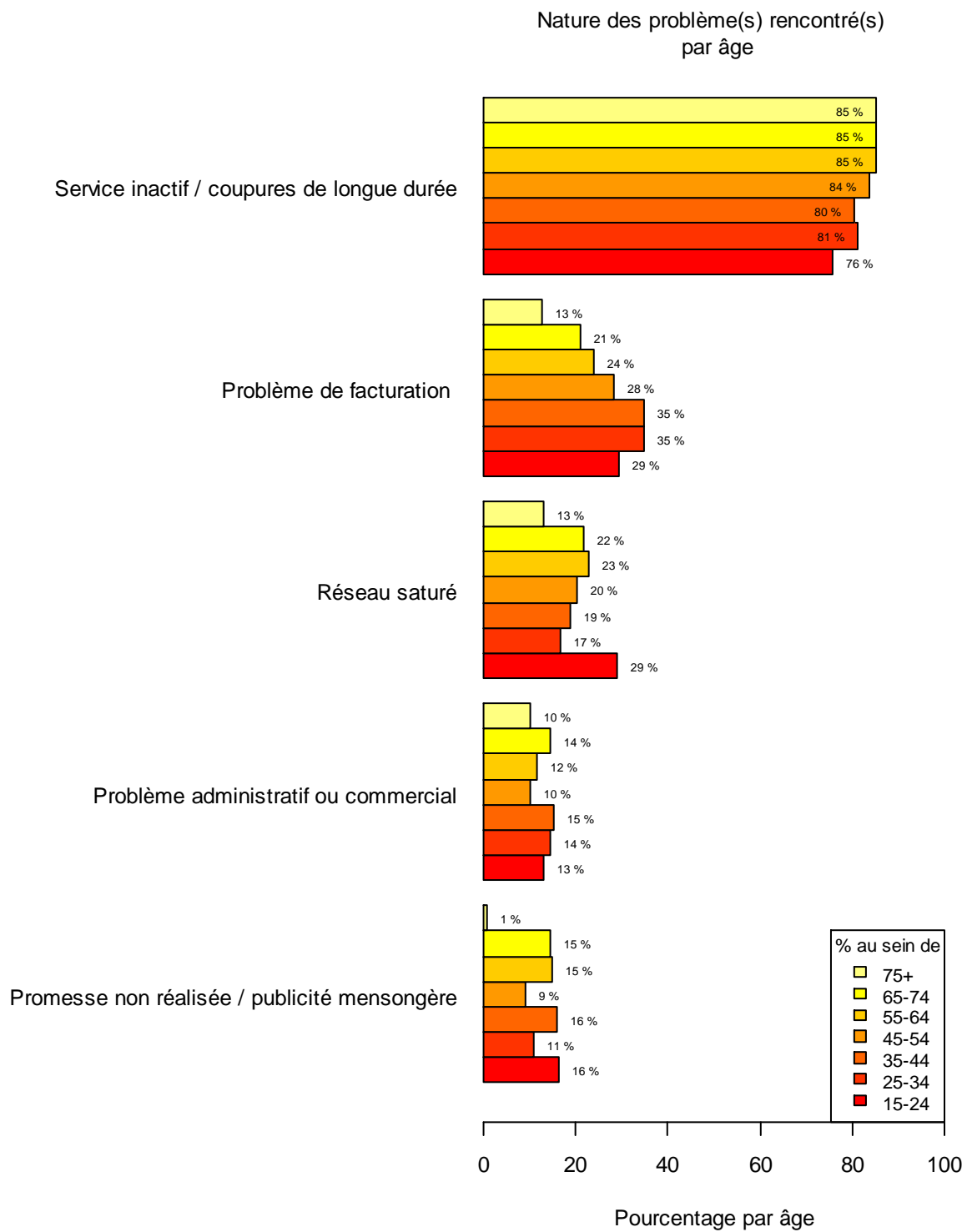
Le graphe de la page précédente⁷ nous montre que 81% de ceux qui ont rencontré un/des problème(s) (43% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Service inactif / coupures de longue durée, 29% (14%) ont sélectionné Problème de facturation, 20% (10%) ont sélectionné Réseau saturé, 13% (7%) ont sélectionné Problème administratif ou commercial, 13% (6%) ont sélectionné Promesse non réalisée / publicité mensongère, 10% (5%) ont sélectionné Retard dans la fourniture du service, 9% (4%) ont sélectionné Hausse des tarifs, 6% (3%) ont sélectionné Autre, 5% (2%) ont sélectionné Indemnisation réclamée par l'opérateur pour une résiliation de contrat.

Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse Service inactif / coupures de longue durée * qui passe de 53% à 81% (différence significative : augmentation proportionnelle de 54%). La réponse Promesse non réalisée / publicité mensongère * passe de 22% à 13% (différence significative : diminution de 41%).

Nous constatons qu'un seul type de problème ressort du lot : plus de 4 répondants sur 5 parmi ceux ayant eu au moins un problème ces trois dernières années ont eu, à un moment donné, leur service inactif dû à une coupure. Ce pourcentage a fortement augmenté par rapport à l'enquête menée l'an passé (81% en 2013 par rapport à 53% en 2012).

L'analyse des types de problèmes rencontrés en fonction de l'âge des répondants (page suivante) montre que la plupart des problèmes sont transgénérationnels. On note 2 exceptions : premièrement, les factures jugées anormalement élevées apparaissent plus régulièrement chez les 15-34 ans. Deuxièmement, on observe un pic au niveau du réseau saturé chez les 15-24 ans. La répartition des types de problèmes par Région et par sexe n'apporte aucune information.

⁷ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, les items marqués d'un * sur le graphe ont été modifiés : l'item Problème administratif ou commercial a été ajouté cette année; l'item Réseau saturé a été ajouté cette année; l'item Promesse non réalisée / publicité mensongère était précédemment formulé Promesse non réalisée; l'item Problème de facturation était précédemment formulé Facturation anormalement élevée; l'item Service inactif / coupures de longue durée était précédemment formulé Service inactif : coupures.



**Figure 37 : Nature des problème(s) rencontré(s)
parmi ceux qui ont eu un/des problème(s) en 2012 et 2013 par âge**

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	1	2	7

Table 9 : Nombre de problèmes rencontrés au cours des 3 dernières années

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 7 critères de choix parmi les 7 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent un seul problème. 13% des répondants ont sélectionné 3 critères ou plus de 3 critères.

L'analyse des combinaisons les plus fréquentes n'a pas lieu d'être pour cette question vu que plus de la moitié des répondants ne donnent qu'une seule réponse et non une combinaison. Par ailleurs, les rares combinaisons citées associent toujours le service inactif à un autre problème. L'analyse des associations les plus fréquentes en fonction de l'âge, du sexe et de la Région n'apporte rien de nouveau non plus.

Lorsque l'on distingue en fonction du fait d'avoir déjà rencontré ou non un problème de facture anormalement élevée, des différences flagrantes apparaissent au niveau de la confiance dans la fiabilité de la facturation (figure ci-dessous).

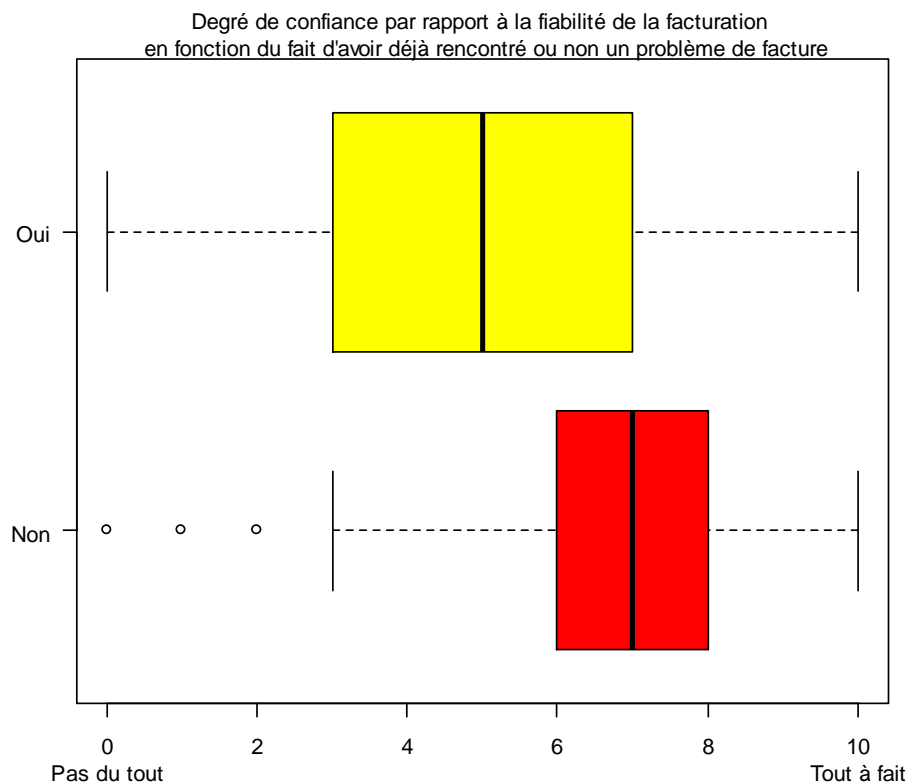


Figure 38 : Degré de confiance par rapport à la fiabilité de la facturation en fonction du fait d'avoir déjà rencontré ou non un problème de facture

3.6. Les consommateurs qui ont eu des problèmes avec leur opérateur au cours des 3 dernières années ont-ils entrepris des démarches?

La sixième question de cette section portait sur les démarches entreprises suite aux problèmes rencontrés auprès des opérateurs. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir rencontré un problème au cours des 3 dernières années. Seuls 49% des répondants (685 individus après pondération) sont donc à nouveau concernés par cette question.

La question était formulée comme suit : *Dans cette situation, avez-vous réagi vis-à-vis de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)?* Les réponses proposées étaient *Oui* et *Non*. Cette question constituait un filtre pour la suivante.

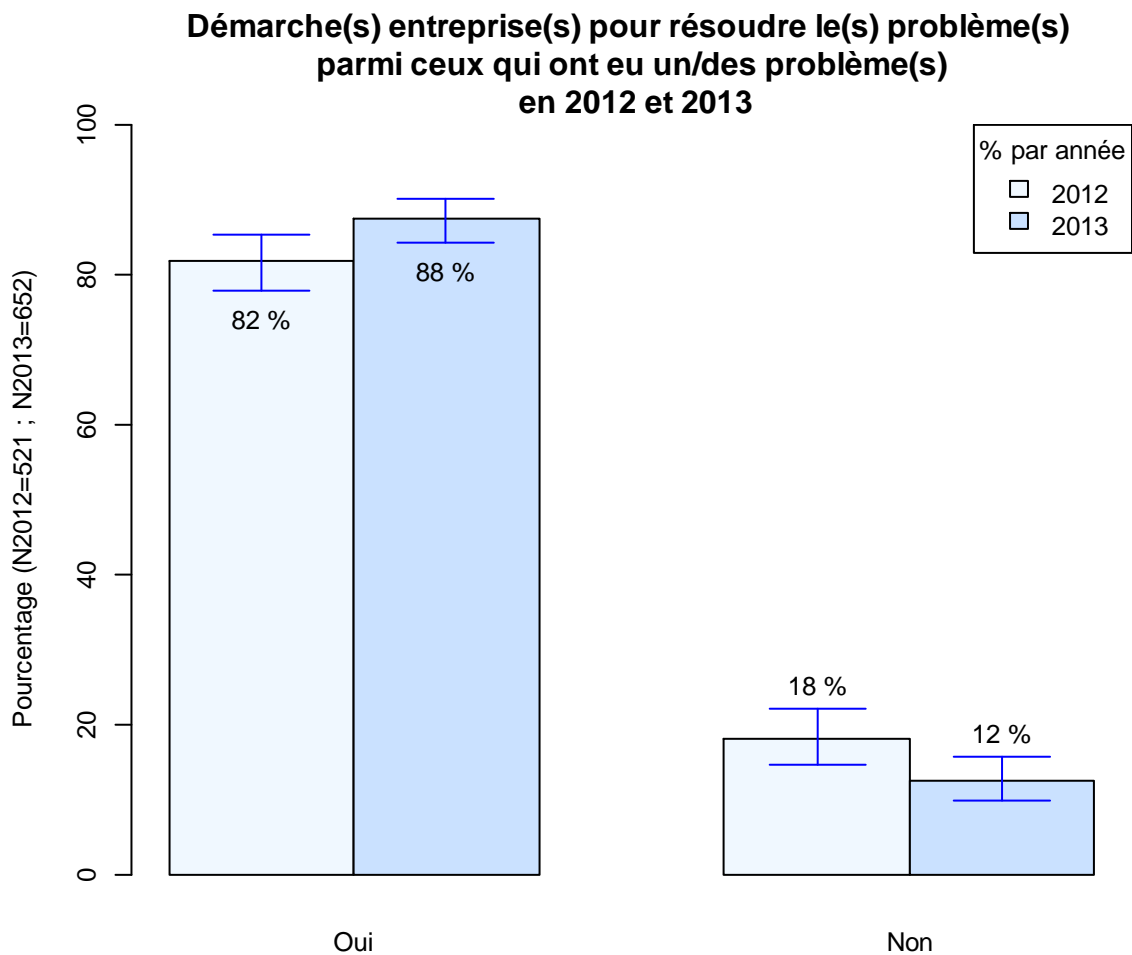


Figure 39 : Démarche(s) entreprise(s) pour résoudre le(s) problème(s) parmi ceux qui ont eu un/des problème(s) en 2012 et 2013

Le graphe de la page précédente nous montre que 88% de ceux qui ont eu un/des problème(s) (41% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Oui, 12% (6%) ont sélectionné Non.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Il semble donc qu'une majorité des répondants ayant rencontré des problèmes au cours des 3 dernières années a entrepris des démarches pour essayer de les résoudre.

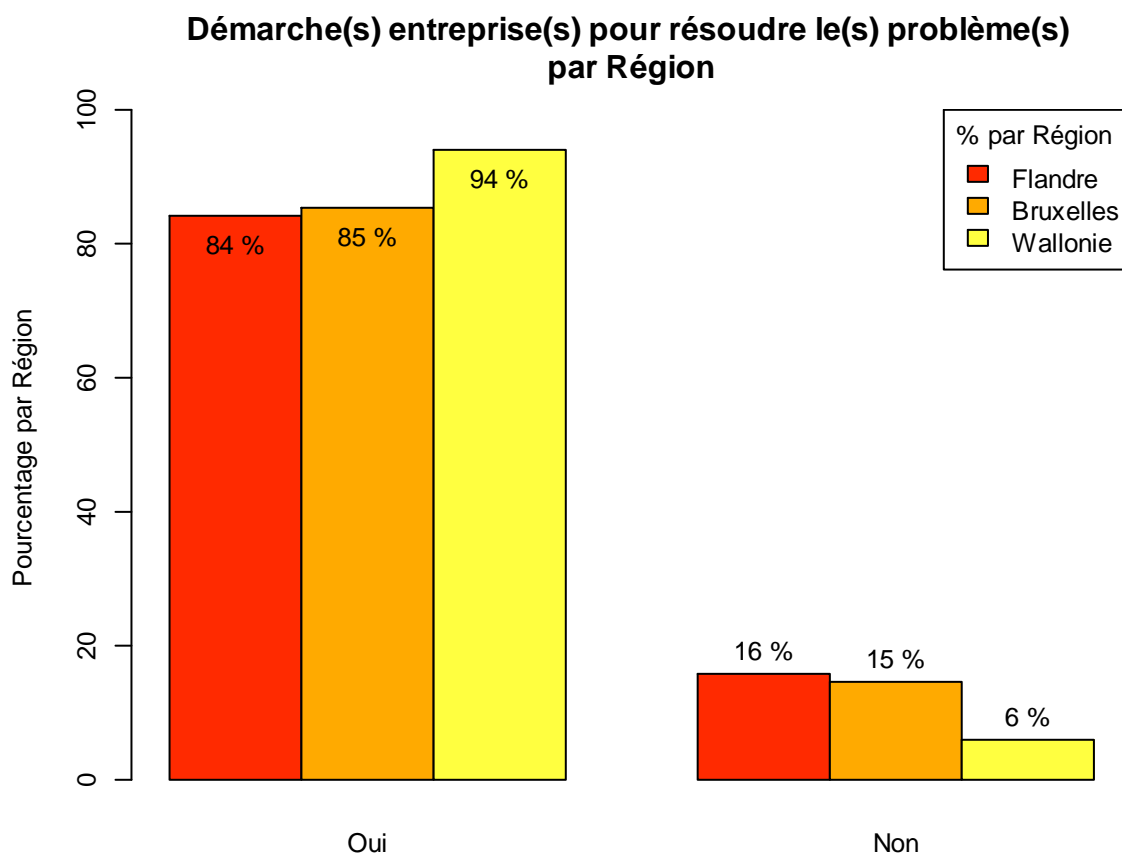


Figure 40 : Démarche(s) entreprise(s) pour résoudre le(s) problème(s) par Région

Le graphe ci-dessus illustre des différences dans les réponses selon la Région : plus de consommateurs wallons entament des démarches. Il n'y a par contre pas beaucoup de différence par catégorie d'âge ou par sexe.

3.7. Types de démarches entreprises suite aux problèmes rencontrés auprès des opérateurs

La septième question de cette section portait sur les types de démarches entreprises suite aux problèmes rencontrés auprès des opérateurs. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir entrepris des démarches à la question précédente. Seuls 40% des répondants (571 individus après pondération) ayant entrepris des démarches sont donc concernés par cette question.

La question était formulée comme suit : *Si oui, comment? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient les suivantes : *J'ai écrit une lettre à l'opérateur (envoi ordinaire) ; J'ai écrit une lettre recommandée à l'opérateur ; J'ai pris contact avec l'opérateur (par téléphone, e-mail ou via une page Web) ; Je me suis rendu dans un point de vente de l'opérateur ; J'ai introduit une plainte auprès du Service de médiation pour les télécommunications ; J'ai introduit une plainte auprès de l'IBPT ; J'ai introduit une plainte auprès du Service Public Fédéral Economie ; J'ai introduit une plainte auprès d'une association de consommateurs ; J'ai introduit une plainte en justice ; Autre.*

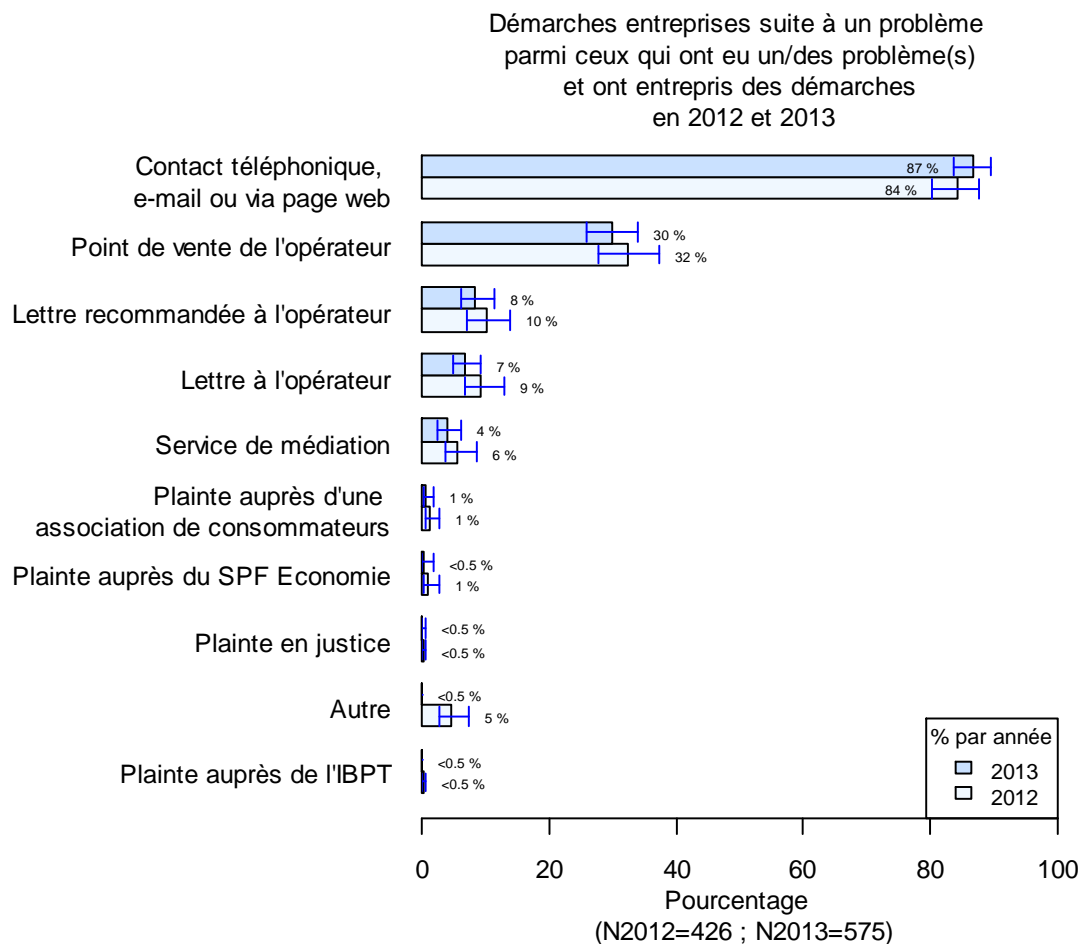


Figure 41 : Démarches entreprises suite à un problème parmi ceux qui ont eu un/des problème(s) et ont entrepris des démarches en 2012 et 2013

Le graphe de la page précédente nous montre que 87% de ceux qui ont rencontré un/des problème(s) et ont entrepris des démarches pour le(s) résoudre (73% de ceux qui ont rencontré un problème ; 36% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Contact téléphonique, e-mail ou via page web, 30% (25% ; 12%) ont sélectionné Point de vente de l'opérateur, 8% (7% ; 4%) ont sélectionné Lettre recommandée à l'opérateur, 7% (6% ; 3%) ont sélectionné Lettre à l'opérateur, 4% (3% ; 2%) ont sélectionné Service de médiation, 0.7% (0.6% ; 0.3%) ont sélectionné Plainte auprès d'une association de consommateurs, 0.3% (0.2% ; 0.1%) ont sélectionné Plainte auprès du SPF Economie, 0.1% (0.1% ; 0%) ont sélectionné Plainte en justice, 0% (0% ; 0%) ont sélectionné Autre, 0% (0% ; 0%) ont sélectionné Plainte auprès de l'IBPT.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Nous constatons qu'un seul type de démarche sort du lot : la prise de contact par téléphone, e-mail ou via le site Web de l'opérateur. Dans une moindre mesure, les plaignants se sont également rendus dans le point de vente de l'opérateur.

L'analyse des types de problèmes rencontrés en fonction de l'âge, du sexe et de la Région ne révèle pas beaucoup de différences d'un groupe à l'autre.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	1	2	5

Table 10 : Nombre de démarches entreprises pour résoudre les problèmes

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 5 critères de choix parmi les 10 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent un seul critère. 7% des répondants ont sélectionné 3 critères ou plus de 3 critères. L'analyse des combinaisons les plus fréquentes n'a pas nécessairement lieu d'être pour cette question vu que plus de la moitié des répondants ne donnent qu'une seule réponse et non une combinaison. Il n'y a par ailleurs pas de combinaison largement redondante.

3.8. Raisons pour lesquelles aucune démarche n'a été entreprise suite aux problèmes rencontrés auprès des opérateurs

La huitième question de cette seconde section du questionnaire portait sur les raisons pour lesquelles aucune démarche n'a été entreprise suite aux problèmes rencontrés auprès des opérateurs. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré ne pas avoir entrepris des démarches suite aux problèmes rencontrés. Seules 6% des personnes ayant eu un/des problème(s) avec leur(s) opérateur(s) (81 individus après pondération) sont donc concernées par cette question.

La question était formulée comme suit dans le sillage de la précédente : *Si vous n'avez pas réagi suite à un problème, pour quelles raisons? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient les suivantes : *J'estimais que ce n'était pas légitime ; Je trouvais ça trop compliqué ; J'ai pensé que je n'aurais pas gain de cause ; J'ai eu peur que cela prenne trop de temps ; Je trouvais le problème trop minime pour réagir ; Je ne savais pas à qui m'adresser ; Autre.*

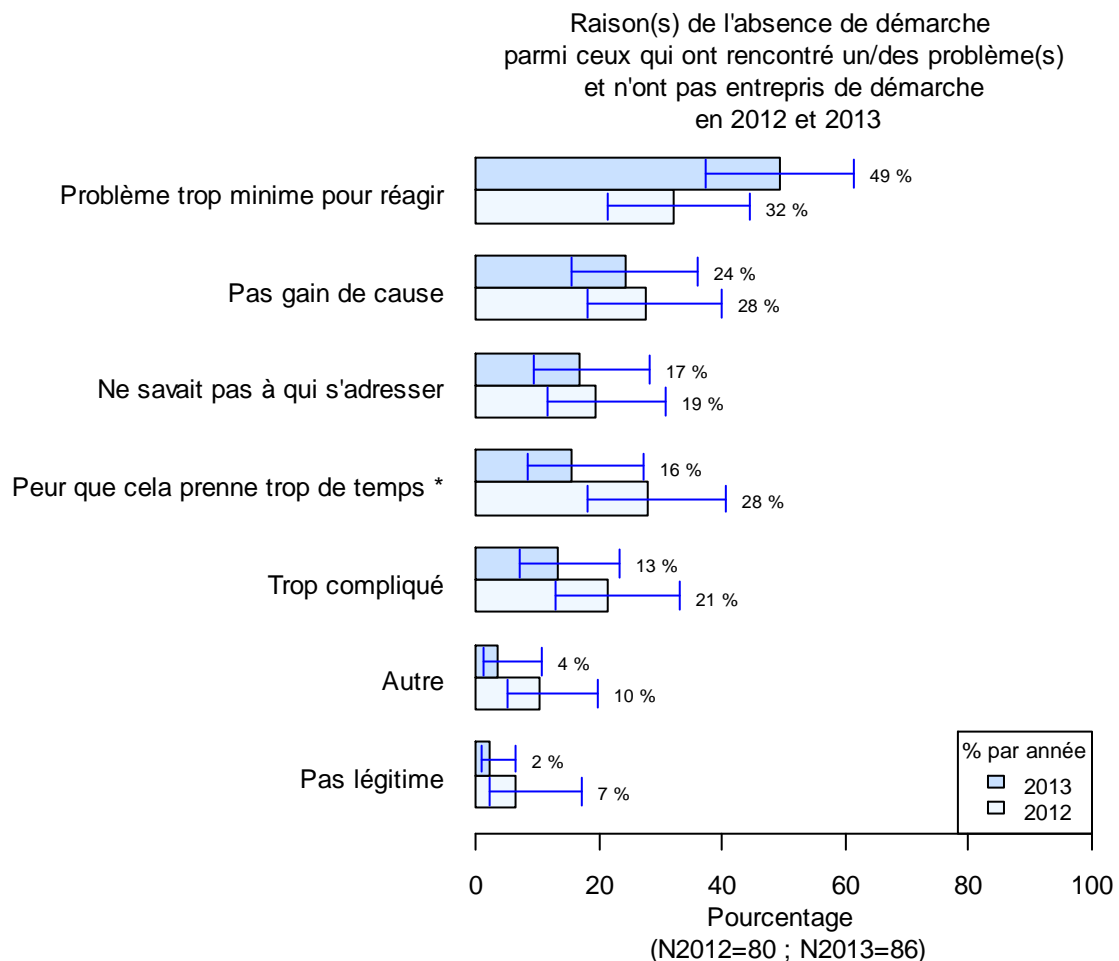


Figure 42 : Raison(s) de l'absence de démarche parmi ceux qui ont rencontré un/des problème(s) et n'ont pas entrepris de démarche en 2012 et 2013

Le graphe de la page précédente⁸ nous montre que 49% de ceux qui ont rencontré un/des problème(s) et n'ont pas entrepris de démarche pour le(s) résoudre (6% de ceux qui ont rencontré un problème ; 3% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Problème trop minime pour réagir, 24% (3% ; 2%) ont sélectionné Pas gain de cause, 17% (2% ; 1%) ont sélectionné Ne savait pas à qui s'adresser, 16% (2% ; 1%) ont sélectionné Peur que cela prenne trop de temps, 13% (2% ; 0.8%) ont sélectionné Trop compliqué, 4% (0.5% ; 0.2%) ont sélectionné Autre, 2% (0.3% ; 0.1%) ont sélectionné Pas légitime.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Dans les résultats de l'enquête 2012, les raisons étaient diverses et aucune ne se distinguait vraiment des autres. Cette année, c'est le caractère minime du problème qui apparaît en priorité. Ceci peut être mis en perspective avec l'augmentation du nombre de problèmes déclarés cette année : les répondants rapportent peut-être plus les problèmes minimes que l'an passé.

Compte tenu du faible nombre de personnes concernées par cette question, l'analyse en fonction de l'âge, du sexe et/ou de la Région n'est pas pertinente.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	1	1	4

Table 11 : Nombre de raisons pour lesquelles aucune démarche n'a été entreprise

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 4 critères de choix parmi les 7 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent un seul critère. 21% des répondants ont sélectionné 2 critères ou plus de 2 critères. L'analyse des combinaisons les plus fréquentes n'a pas nécessairement lieu d'être pour cette question vu que plus de la moitié des répondants ne donnent qu'une seule réponse et non une combinaison.

⁸ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, l'item Procédure très longue a été reformulé en Peur que cela prenne trop de temps.

3.9. Le consommateur est-il au courant de la possibilité de recevoir une indemnité après une coupure ?

La neuvième question portait sur la connaissance du consommateur de la possibilité de recevoir une indemnité après une coupure. Elle était formulée comme suit : *Si vous avez subi une coupure dans la réception/utilisation de votre service de télécommunication, avez-vous reçu une indemnité de votre opérateur?* Les réponses proposées étaient : *Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnité ; Non, je ne savais pas que j'y avais droit ; Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue ; Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre ; Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnité ; Autre*

Il s'agit d'une nouvelle question par rapport à 2012.

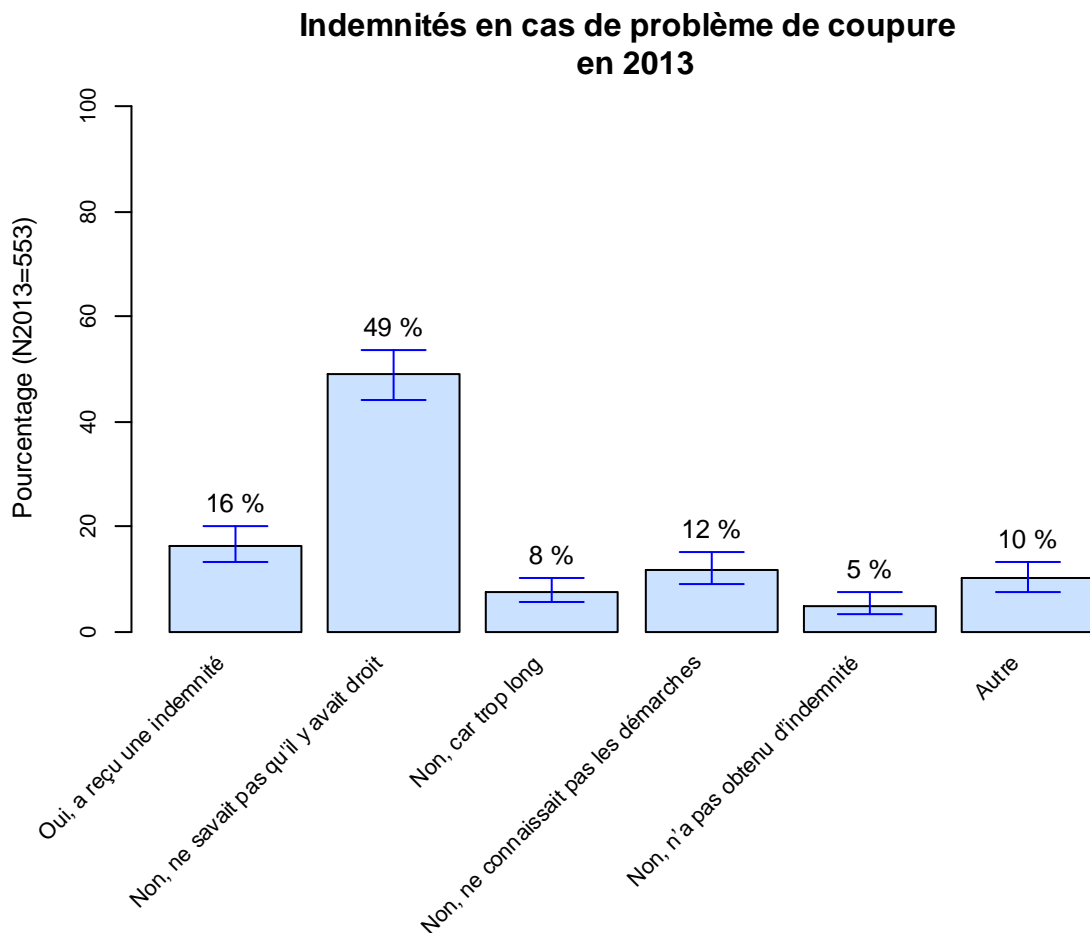


Figure 43 : Indemnités en cas de problème de coupure en 2013

Le graphe de la page précédente nous montre que 49% des répondants ont sélectionné la réponse Non, ne savait pas qu'il y avait droit, 16% ont sélectionné Oui, a reçu une indemnité, 12% ont sélectionné Non, ne connaissait pas les démarches, 10% ont sélectionné Autre, 8% ont sélectionné Non, n'a pas obtenu d'indemnité, 5% ont sélectionné Non, n'a pas obtenu d'indemnité.

Parmi les répondants concernés par des coupures, près de la moitié des personnes ne savent pas qu'elles peuvent demander une indemnité. Seuls 16% ont fait la démarche et reçu quelque chose en indemnité. 5% ont fait les démarches mais déclarent ne rien avoir reçu.

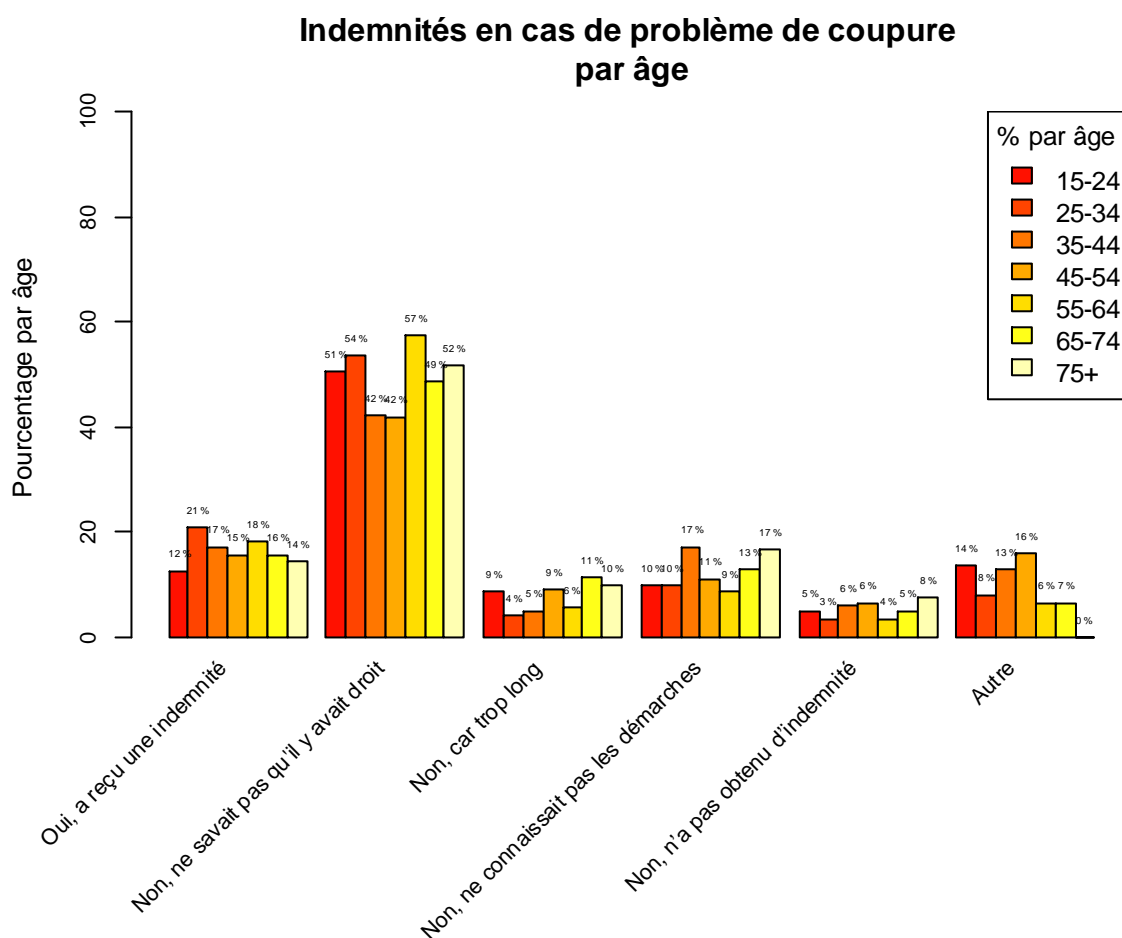


Figure 44 : Indemnités en cas de problème de coupure par âge

Le graphe ci-dessus illustre l'effet d'âge qui intervient dans les réponses. Les jeunes adultes et les personnes plus âgées semblent moins informés.

3.10. Les consommateurs pensent-ils bénéficier de l'offre la moins chère du marché?

La dixième question de cette section portait sur le sentiment de bénéficier de l'offre la moins chère du marché. La question était formulée comme suit : *Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation?* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Certainement pas ; Probablement pas ; Probablement oui ; Certainement oui ; Sans avis.*

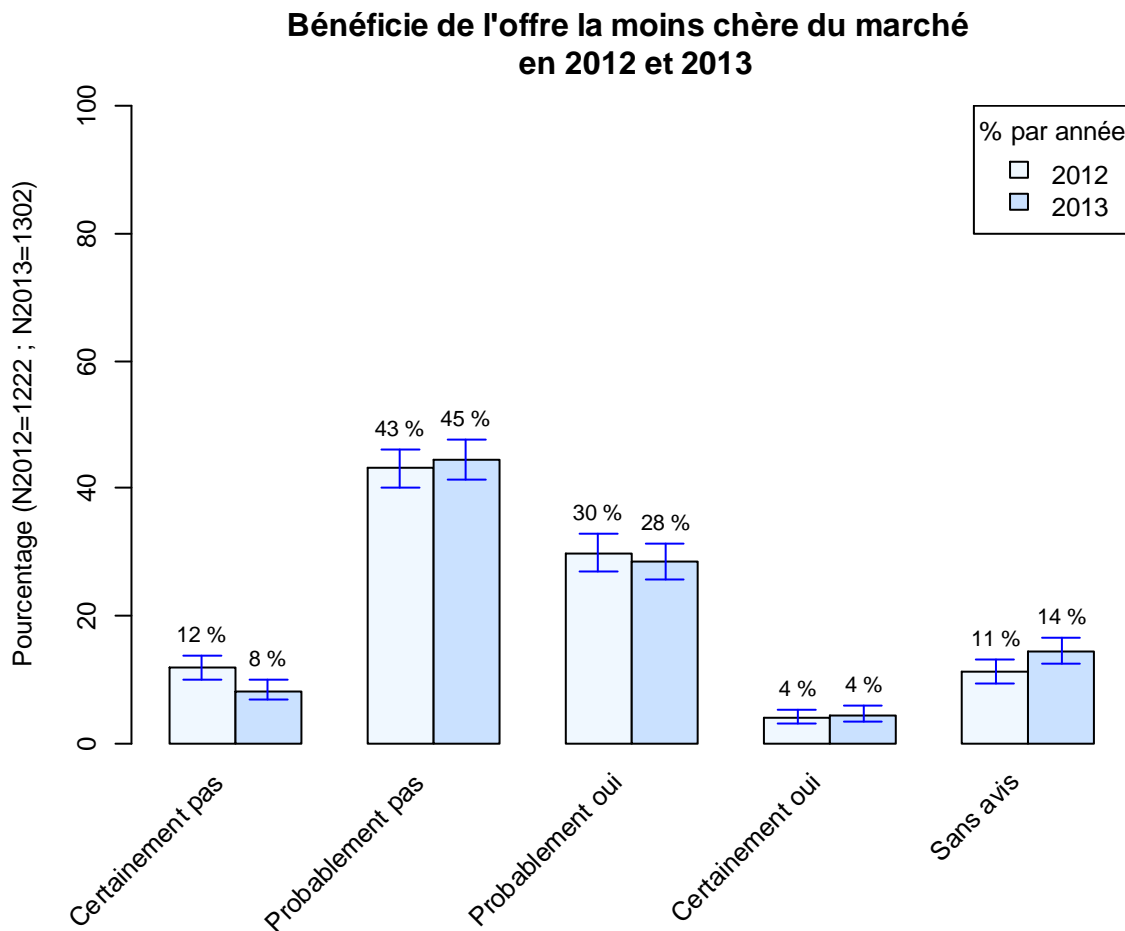


Figure 45 : Bénéficie de l'offre la moins chère du marché en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 45% des répondants ont sélectionné la réponse Probablement pas, 28% ont sélectionné Probablement oui, 14% ont sélectionné Sans avis, 8% ont sélectionné Certainement pas, 4% ont sélectionné Certainement oui.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Il semble donc que les consommateurs n'estiment pas bénéficier de l'offre la moins chère du marché et que, de manière générale, ils ne se prononcent pas avec certitude sur la question.

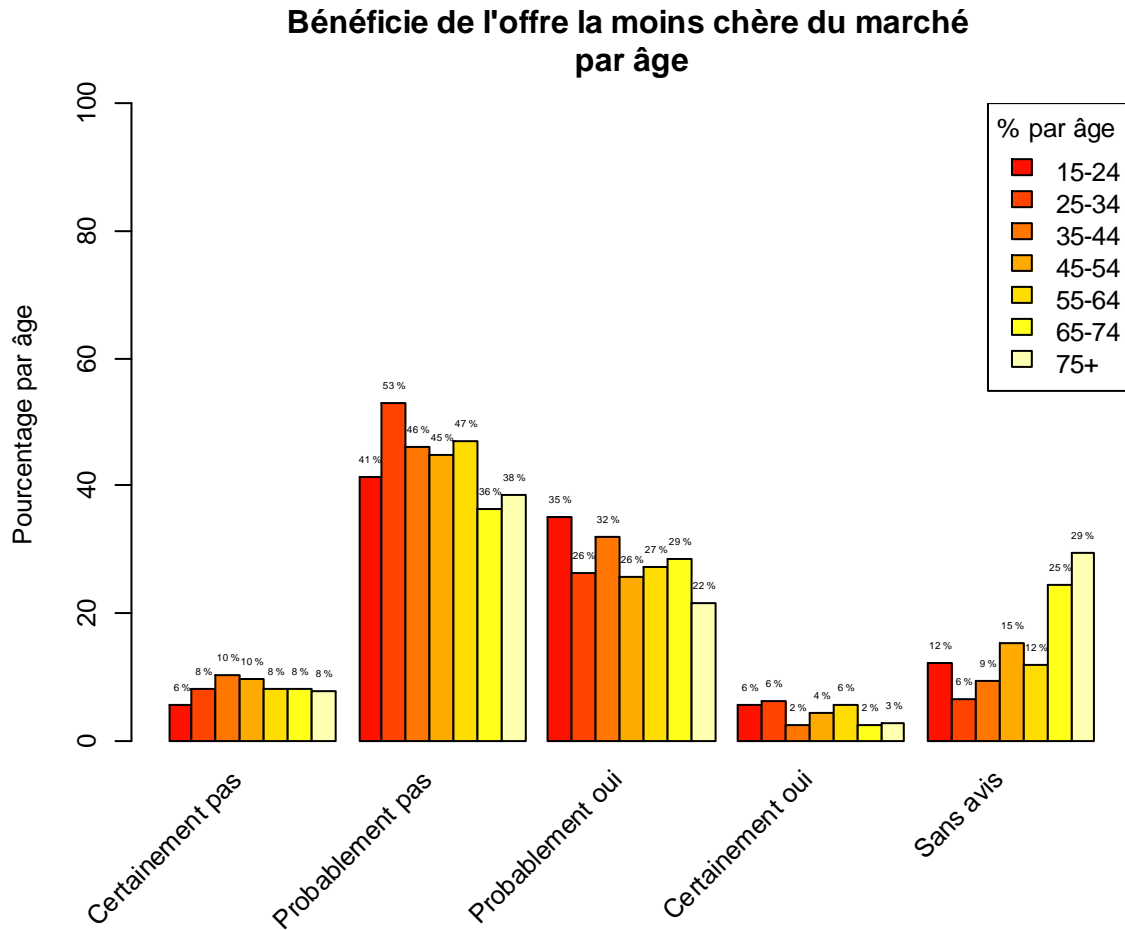


Figure 46 : Bénéficie de l'offre la moins chère du marché par âge

Le sentiment de ne pas bénéficier de l'offre la moins chère est plus présent chez les jeunes. Les plus de 65 ans quant à eux ne se prononcent pas avec certitude sur la question. L'analyse en fonction du sexe et de la Région n'apporte rien de nouveau.

3.11. Facilité de comparaison des services et des prix

La onzième question de cette section concernait la facilité de comparaison des services et des prix et était formulée comme suit : *Dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer a) les services offerts par les différents opérateurs? b) les prix offerts par les différents opérateurs?* Pour chaque item, la réponse proposée se présentait sous la forme d'une échelle de Likert à 11 niveaux, de 0 à 10, dont les extrêmes étaient labellisés *Pas du tout facile* pour 0 et *Tout à fait facile* pour 10. Une case *Sans avis* était également proposée.

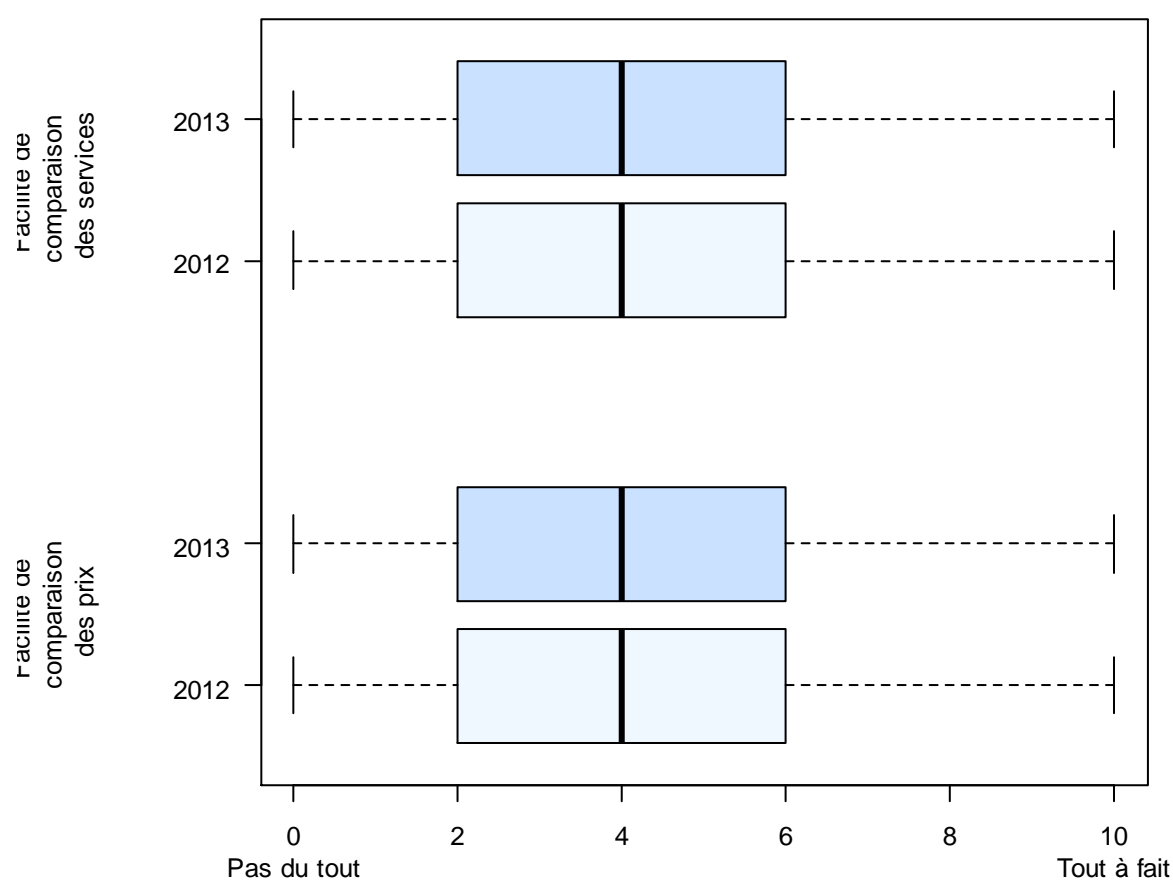


Figure 47 : Facilité de comparaison des prix et des services en 2012 et 2013

	Min	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Sans avis	NAs
Facilité de comparaison des services	0	2	4	6	10	4	1155	196	71
Facilité de comparaison des prix	0	2	4	6	10	4.1	1171	180	71

Table 12 : Facilité de comparaison des prix et des services en 2013

Le graphe et la table de la page précédente nous montrent que toute l'étendue de l'échelle de Likert a été utilisée pour les 2 variables. 85% des répondants ont donné une réponse à l'item Facilité de comparaison des services et 15% se sont déclarés Sans avis. 87% des répondants ont donné une réponse à l'item Facilité de comparaison des prix et 13% se sont déclarés Sans avis. La corrélation entre les deux items est très forte ($r=0.91$).

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Il ressort de ce graphe que la facilité de comparaison des prix est identique à celle des services. On observe que les consommateurs trouvent qu'il est relativement difficile de comparer les prix et les services.

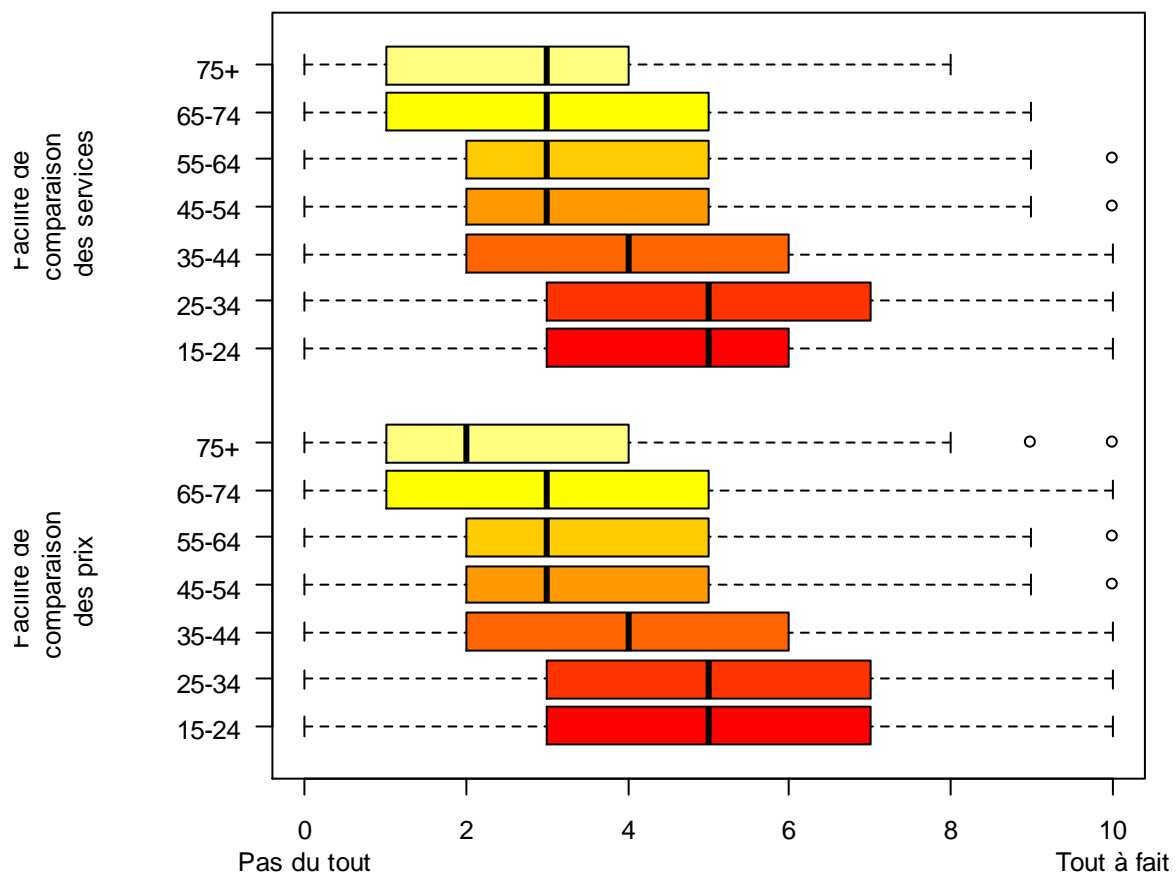


Figure 48 : Facilité de comparaison des prix et Facilité de comparaison des services par âge

Le graphe ci-dessus nous indique que la difficulté à comparer prix et services augmente avec l'âge. Il n'y a pas de différence du même type entre les sexes et les Régions.

3.12. Consultation des sites de comparaison des coûts et des services

La douzième question de cette section portait sur l'utilisation des sites de comparaison des coûts et des services de télécommunications. La question était formulée comme suit : *Au cours de cette année, à quelle fréquence avez-vous consulté des sites de comparaison des coûts des services?* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Très souvent ; Souvent ; Parfois ; Rarement ; Jamais ; Je ne sais pas / je ne me souviens pas.*

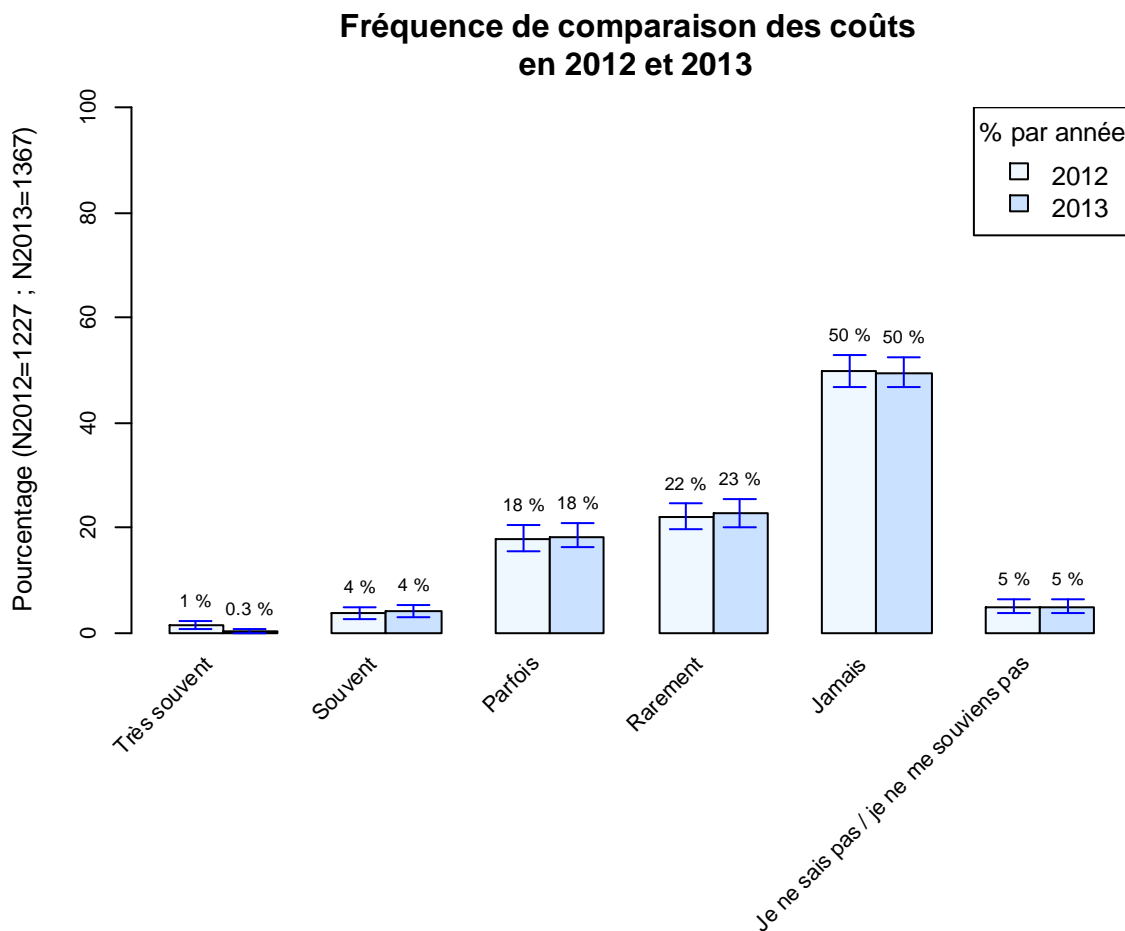


Figure 49 : Fréquence de comparaison des coûts en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 50% des répondants ont sélectionné la réponse Jamais, 23% ont sélectionné Rarement, 18% ont sélectionné Parfois, 5% ont sélectionné Je ne sais pas / je ne me souviens pas, 4% ont sélectionné Souvent, 0.3% ont sélectionné Très souvent.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Il semble donc qu'une majorité de répondants n'utilise jamais les sites de comparaison des coûts et services de télécommunications.

Il n'y a pas de différence significative en fonction des variables sociodémographiques. De même, il y a relativement peu de différences en fonction du service ou de l'opérateur utilisé.

3.13. Utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT

La treizième question de cette section portait sur l'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT. Cette question constituait un filtre pour la suivante. La question était formulée comme suit : *Avez-vous déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT (<http://www.meilleurtarif.be>)?* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Oui, à plusieurs reprises ; Oui, une fois ; Non, jamais mais j'en ai déjà entendu parler ; Non, je ne sais pas ce dont il s'agit ; Je ne sais pas.*

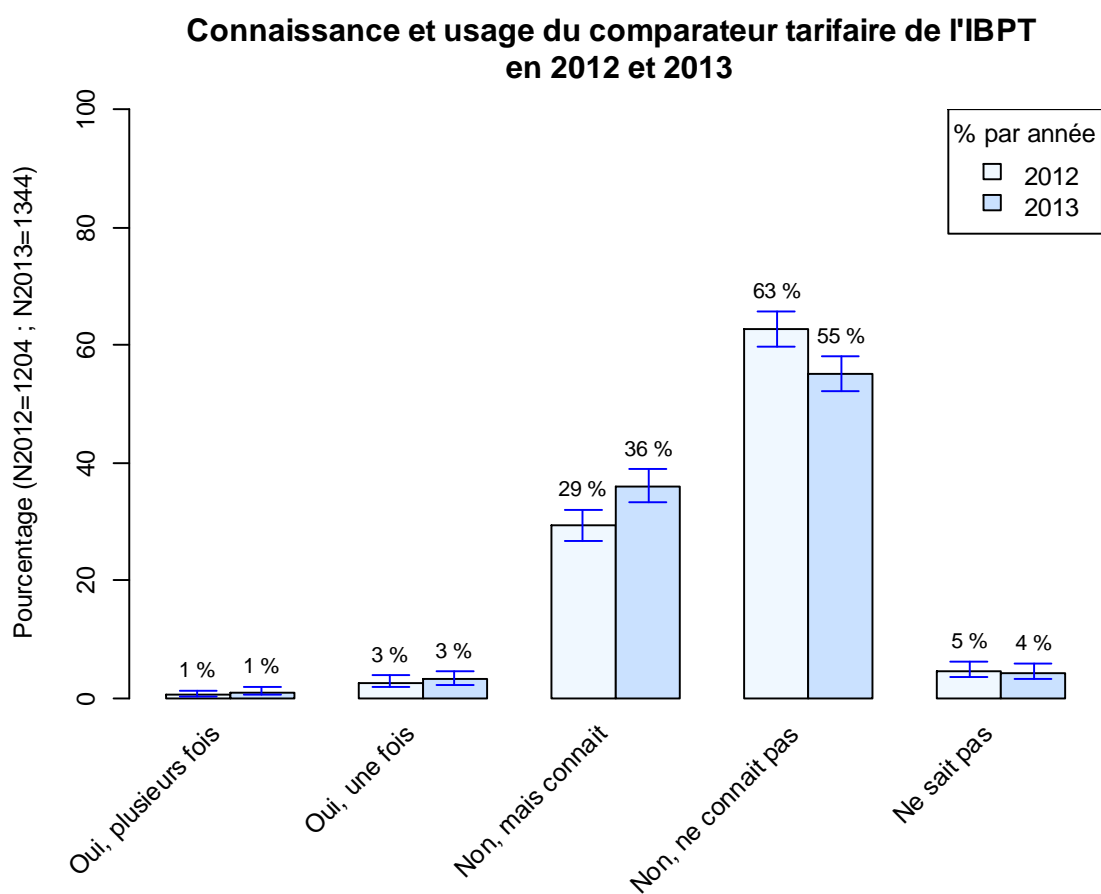


Figure 50 : Connaissance et usage du comparateur tarifaire de l'IBPT en 2012 et 2013

Le graphe précédent nous montre que 55% des répondants ont sélectionné la réponse Non, ne connaît pas, 36% ont sélectionné Non, mais connaît, 4% ont sélectionné Ne sait pas, 3% ont sélectionné Oui, une fois, 1% ont sélectionné Oui, plusieurs fois.

Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse Non, mais connaît qui passe de 29% à 36% (différence significative : augmentation proportionnelle de 24%). La réponse Non, ne connaît pas passe de 63% à 55% (différence significative : diminution proportionnelle de 13%). Le comparateur tarifaire de l'IBPT est donc mieux connu en 2013 qu'en 2012 bien que son usage reste stable.

Il semble donc qu'une majorité de répondants n'a jamais utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT. Cependant, 36% des personnes interrogées en ont déjà entendu parler (contre 29% en 2012).

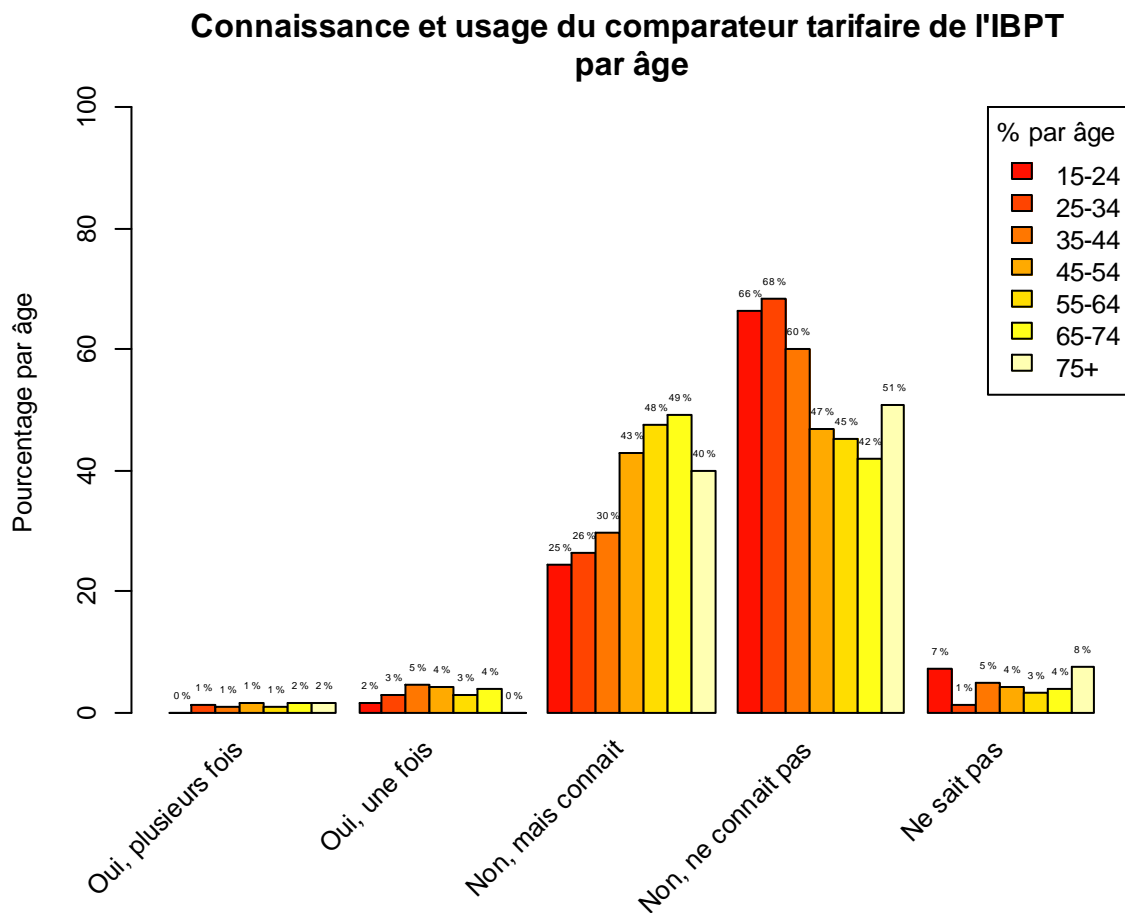


Figure 51 : Connaissance et usage du comparateur tarifaire de l'IBPT par âge

Connaissance et usage du comparateur tarifaire de l'IBPT par Région

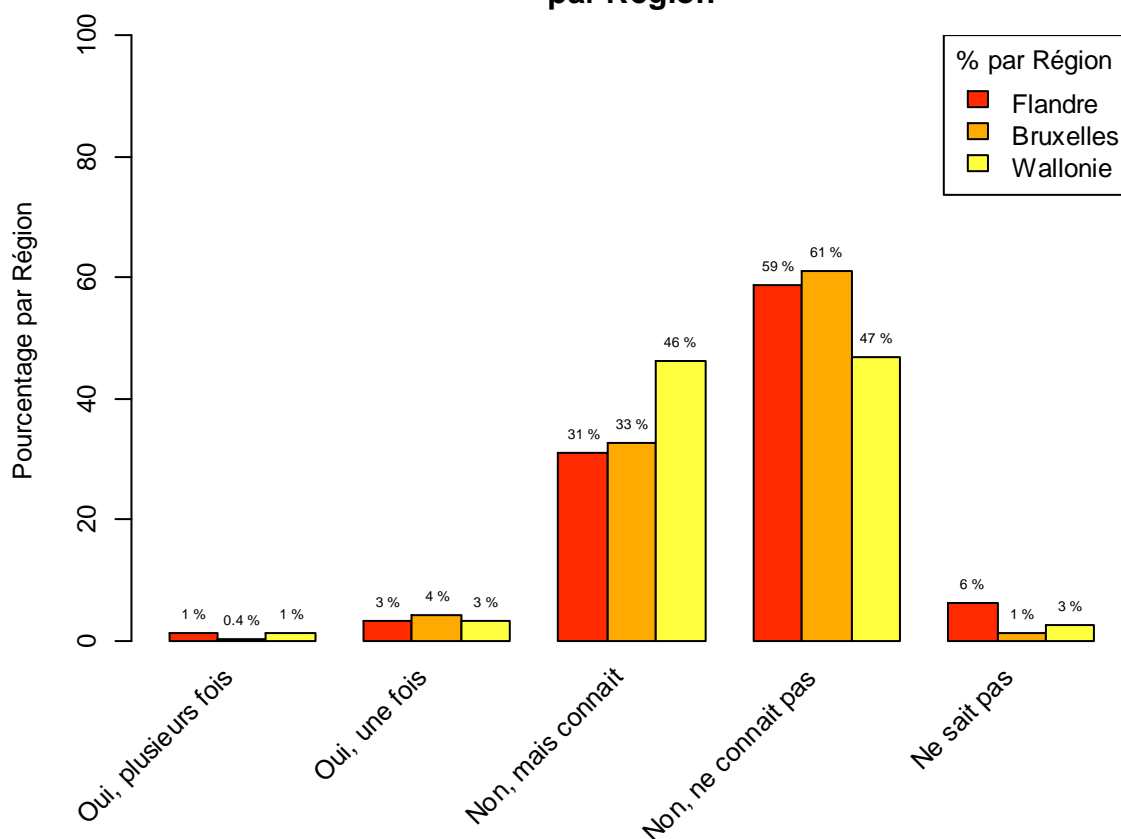


Figure 52 : Connaissance et usage du comparateur tarifaire de l'IBPT par Région

Les deux graphes qui précèdent nous indiquent qu'il n'y a pas de différence au niveau de l'usage effectif du simulateur. Par contre, la connaissance du simulateur est plus grande en Wallonie et auprès des plus de 45 ans.

3.14. Dernière utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT

La quatorzième question suivante portait sur le temps écoulé depuis la dernière utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT. Elle n'a été posée qu'à 4% des répondants (59 répondants après pondération) ayant déclaré avoir déjà fait usage du comparateur à la question précédente.

La question était formulée comme suit : *Si oui, vous l'avez utilisé pour la dernière fois:...* Les réponses proposées étaient les suivantes : *durant les 12 derniers mois ; il y a plus d'un an ; je ne sais pas / je ne me souviens pas*

Il s'agit d'une nouvelle question par rapport à 2012.

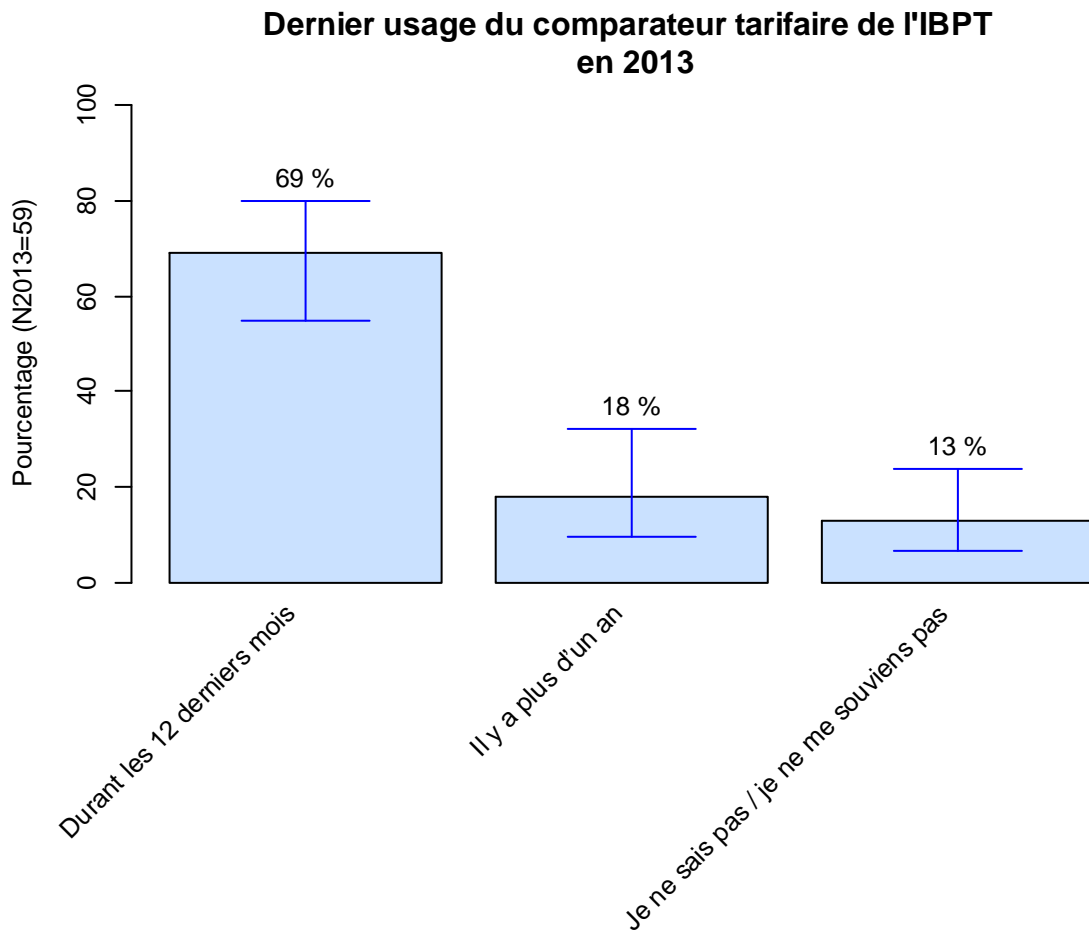


Figure 53 : Dernier usage du comparateur tarifaire de l'IBPT en 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 69% des répondants ont sélectionné la réponse *Durant les 12 derniers mois*, 18% ont sélectionné *Il y a plus d'un an*, 13% ont sélectionné *Je ne sais pas / je ne me souviens pas*.

Il semble donc que le comparateur tarifaire de l'IBPT a été principalement utilisé dans la dernière année.

3.15. Facilité d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT

L'avant dernière question de cette section portait sur la facilité d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT. Elle n'a été posée qu'à 4% des répondants (59 répondants après pondération) ayant déclaré avoir déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT.

La question était formulée comme suit : *Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, sur une échelle de 0 à 10, diriez-vous a) Qu'il est facile d'utiliser le simulateur? b) Que les résultats du simulateur étaient pertinents? Pour chaque item, la réponse proposée se présentait sous la forme d'une échelle de Likert à 11 niveaux, de 0 à 10, dont les extrêmes étaient labellisés Pas du tout facile/pertinents pour 0 et Tout à fait facile/pertinents pour 10. Une case Sans avis était également proposée.*

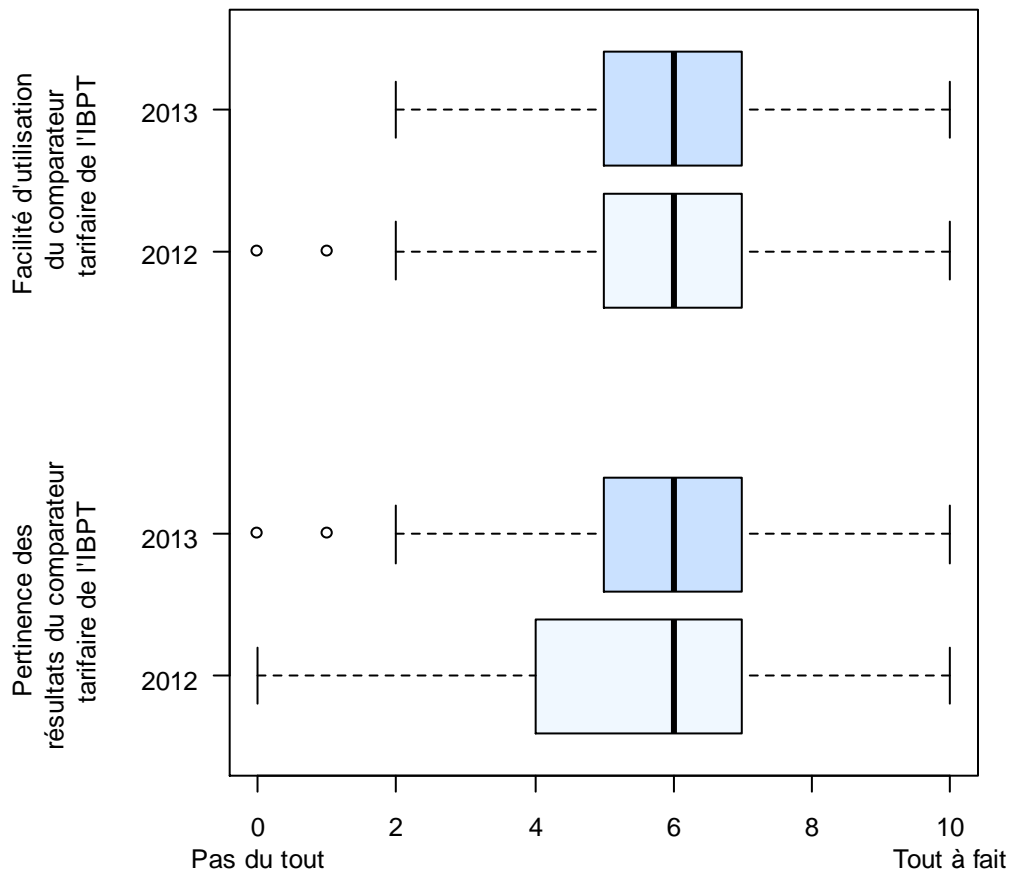


Figure 54 : Pertinence des résultats et Facilité d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT en 2012 et 2013

	Min	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Sans	NAs
Facilité d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT	2	5	6	7	10	6.2	55	1	1366
Pertinence des résultats du comparateur tarifaire de	0	5	6	7	10	6.1	52	3	1367

Table 13 : Pertinence des résultats et Facilité d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT en 2013

Le graphe de la page précédente et la table ci-dessus nous montrent que toute l'étendue de l'échelle de Likert a été utilisée pour la variable Pertinence des résultats du comparateur tarifaire de l'IBPT uniquement. 98% des répondants ont donné une réponse à l'item Facilité d'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT et 2% se sont déclarés Sans avis. 95% des répondants ont donné une réponse à l'item Pertinence des résultats du comparateur tarifaire de l'IBPT et 5% se sont déclarés Sans avis. La corrélation entre les deux items est forte ($r=0.732$).

Les utilisateurs du simulateur sont légèrement plus satisfaits que l'an passé.

Il ressort de ce graphe que le simulateur est relativement bien coté pour sa facilité d'utilisation et sa pertinence. Néanmoins, ces résultats sont à prendre avec précaution vu le peu de personnes ayant effectivement testé le simulateur.

L'analyse par sexe, Région ou classe d'âge n'est pas pertinente vu le peu de données disponibles pour cette question.

3.16. Les consommateurs qui ont utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT ont-ils ensuite changé de plan tarifaire ou d'opérateur?

La dernière question de cette section portait sur les changements suite à la consultation du comparateur tarifaire de l'IBPT. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir déjà utilisé le simulateur de l'IBPT. Seuls 4% des répondants (59 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

La question était formulée comme suit : *Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer a) de plan tarifaire? b) d'opérateur?* Les réponses proposées étaient *Oui* et *Non*.

**Changement de plan tarifaire et/ou d'opérateur
suite à l'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT
parmi ceux qui ont utilisé le simulateur
en 2012 et 2013**

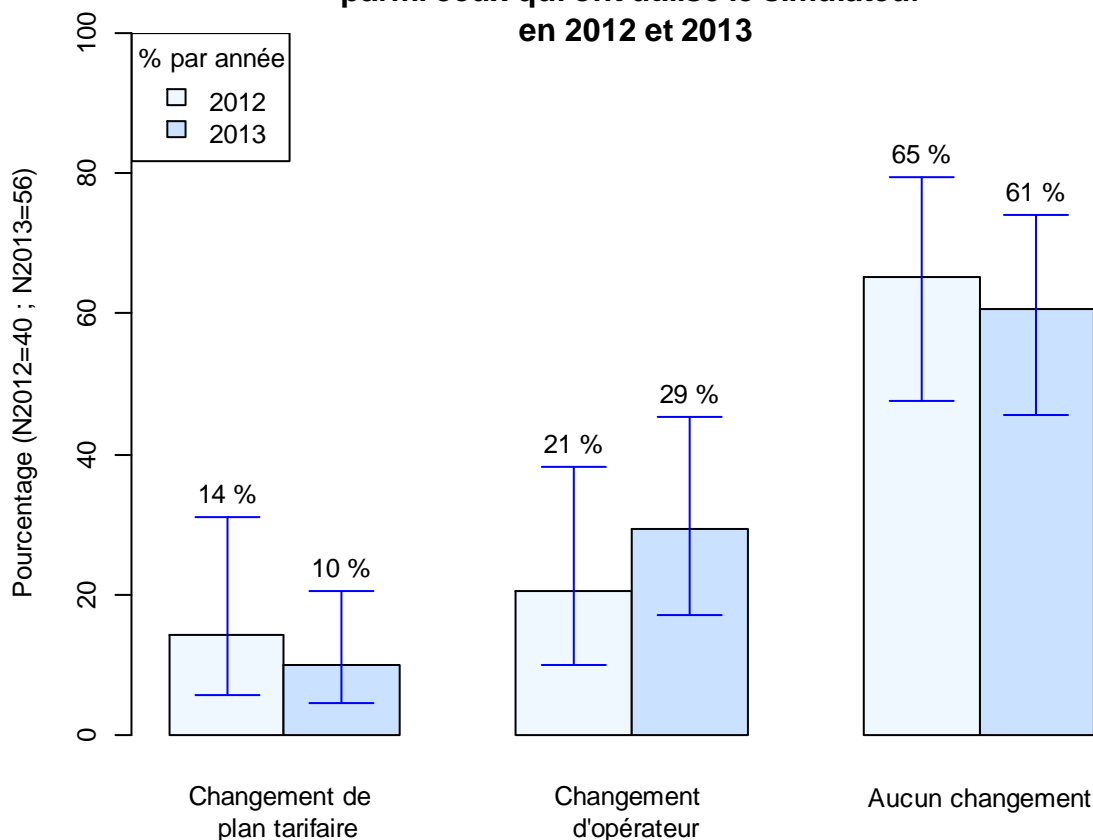


Figure 55 : Changement de plan tarifaire et/ou d'opérateur suite à l'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT parmi ceux qui ont utilisé le simulateur en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre qu'un tiers des 56 utilisateurs du comparateur tarifaire de l'IBPT (2% de l'ensemble des répondants) a changé de plan tarifaire ou d'opérateur suite à l'utilisation de celui-ci. Vu le petit nombre de répondants à cette question, ces résultats doivent être interprétés avec prudence.

En 2013, les personnes qui ont utilisé le comparateur de l'IBPT changent davantage d'opérateur qu'en 2012: leur fréquence passe de 21% à 29% (différence conséquente mais non significative : augmentation proportionnelle de 38%).

Pour synthétiser, on peut affirmer que le comparateur tarifaire a amené 1 à 2.3% de l'ensemble des Belges de plus de 15 ans à un changement d'opérateur ou de plan tarifaire suite l'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT.

L'analyse par sexe, Région ou classe d'âge n'est pas pertinente vu le peu de données disponibles pour ces questions.

3.17. Conclusions sur la satisfaction, les problèmes rencontrés et l'attitude en cas de problème

La satisfaction et la confiance à l'égard des services et opérateurs ont été investiguées. Bien que la majorité des utilisateurs fassent confiance à leurs opérateurs quant au respect de leurs droits, aux informations fournies et à la fiabilité de la facturation, il y a autant d'insatisfaits que de satisfaits quant aux tarifs. D'ailleurs, une majorité de répondants pense ne pas bénéficier de l'offre la moins chère du marché. La satisfaction donnée par les services est meilleure que celle fournie par les tarifs.

Les utilisateurs semblent rencontrer des difficultés à comparer les tarifs et plus encore les services offerts par les opérateurs. Cette difficulté augmente avec l'âge. Ainsi, les répondants ne peuvent dire avec certitude s'ils ont ou non le meilleur tarif du marché.

Après ce constat de difficulté de comparaison, il est intéressant de noter qu'une minorité de répondants utilisent les sites de comparaison des coûts et services de télécommunications, y compris le comparateur tarifaire de l'IBPT. Cette situation pourrait cependant évoluer car le comparateur semble plus connu en 2013 qu'en 2012 et les utilisateurs en ont une bonne impression. Un tiers des utilisateurs du comparateur de l'IBPT ont d'ailleurs changé de plan tarifaire ou d'opérateur suite à la consultation du site Internet.

L'investigation des éventuels problèmes rencontrés par les utilisateurs et des démarches mises en place pour les résoudre a permis de constater que près de la moitié des répondants ont rencontré un problème ces 3 dernières années. Le problème le plus fréquent est une interruption du service. Les services les plus touchés sont l'Internet à domicile et la télévision.

La grande majorité des personnes qui ont rencontré un problème ont tenté de le résoudre, principalement par contact téléphonique, e-mail ou contact direct.

La moitié des personnes ayant subi une coupure de réseau ne savent pas qu'elles peuvent bénéficier d'une indemnité.

4. Changements, comparaison et transparence des opérateurs

La troisième section du questionnaire portait sur les changements, la comparaison et la transparence des opérateurs. Nous avons d'abord abordé les changements d'opérateurs, puis les raisons poussant à changer et la facilité à effectuer ce changement. Enfin, il était demandé au consommateur quelle situation le persuaderait de changer d'opérateur afin de détecter les éventuels freins au changement dans le marché des télécommunications électroniques.

Parmi les répondants conservés après nettoyage et validation des données, 1288 répondants après pondération (91% de l'ensemble) ont répondu aux 5 questions non filtrées de cette section.

4.1. Les consommateurs ont-ils changé d'opérateur au cours des 3 dernières années?

La première question de cette section concerne le changement d'opérateur par les répondants. Elle était formulée comme suit : *Avez-vous déjà changé d'opérateur au cours de ces trois dernières années?* Les réponses proposées étaient *Oui* et *Non*. Cette question constituait un filtre pour la suivante.

Changement d'opérateur au cours des 3 dernières années en 2012 et 2013

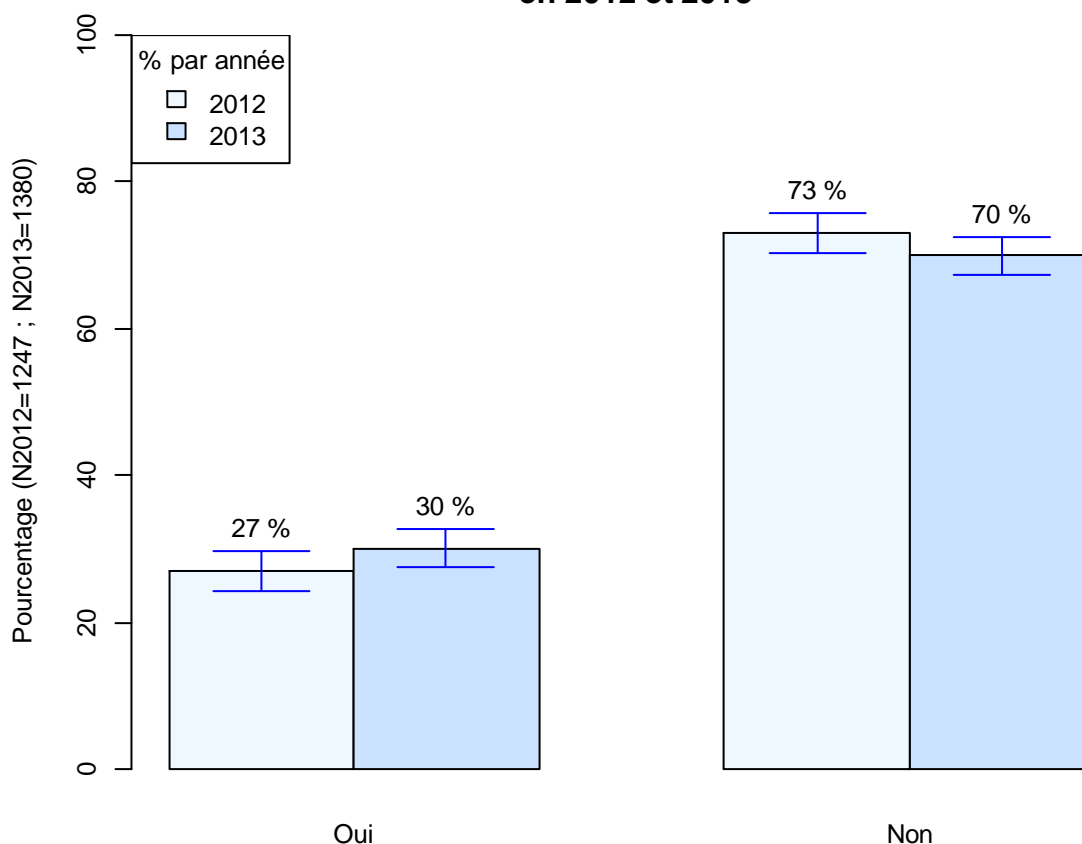


Figure 56 : Changement d'opérateur au cours des 3 dernières années en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 30% des répondants ont sélectionné la réponse Oui, 70% ont sélectionné Non.

Par rapport à 2012, il y a en 2013 plus de répondants qui rapportent avoir changé d'opérateur au cours des trois dernières années : leur fréquence passe de 27% à 30% (différence conséquente : augmentation proportionnelle de 11%)

Il semble donc qu'une majorité des répondants n'a pas changé d'opérateur au cours des 3 dernières années.

Changement d'opérateur au cours des 3 dernières années par âge

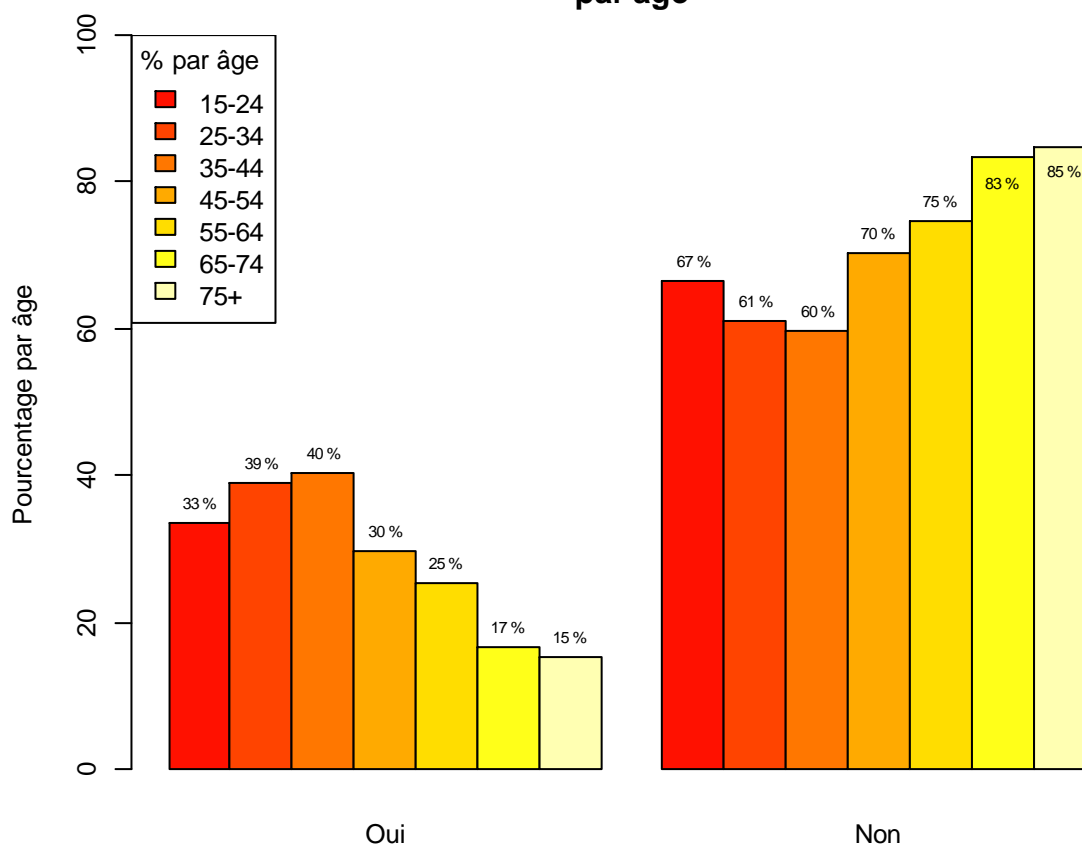


Figure 57 : Changement d'opérateur au cours des 3 dernières années par âge

Le graphe ci-dessus illustre les grandes différences dans les réponses selon les catégories d'âge. Les jeunes adultes (15-44 ans) ont plus tendance à changer d'opérateur que leurs aînés (plus de 65 ans). Il nous est impossible de déterminer s'il s'agit d'une phase d'exploration des opérateurs avant de se fidéliser avec l'un d'entre eux ou s'il s'agit d'une modification générale du comportement des nouvelles générations ayant grandi dans un monde plus concurrentiel. Notons qu'il n'y a pas de différence du même type entre les sexes et les Régions.

4.2. Raisons pour n'avoir pas changé d'opérateur depuis 3 ans

La deuxième question de cette section portait sur les raisons pour lesquelles les consommateurs n'ont pas changé d'opérateur depuis 3 ans. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré ne pas avoir changé d'opérateur depuis 3 ans à la question précédente. Seuls 70% des répondants (965 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

La question était formulée comme suit : *Si vous n'avez pas changé d'opérateur depuis trois ans, quelles en sont les raisons? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Je n'ai pas envie de changer ; Je suis globalement satisfait de mon opérateur ; Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité / prix ; Le bénéfice financier à en tirer est trop faible ; Je ne savais pas qu'il était possible de changer d'opérateur ; Cela me coûterait trop cher de payer des indemnités de départ ; Ca me paraît trop compliqué / ça risque de me prendre trop de temps ; Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires ; Je suis lié par une offre groupée (ou pack) ; Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail ; Je ne connais pas les autres opérateurs du marché ; Je ne fais pas confiance aux autres opérateurs du marché ; Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région ; Mon opérateur est choisi par mon employeur ; Mon opérateur est celui choisi par la plupart de mes proches (ma famille/mes amis) ; Autre.*

Le graphe de la page suivante⁹ nous montre que 51% de ceux qui n'ont pas changé d'opérateur depuis 3 ans (33% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Satisfait, 30% (20%) ont sélectionné Pas envie de changer, 19% (12%) ont sélectionné Trop compliqué trop de temps, 17% (11%) ont sélectionné Difficile de comparer les plans tarifaires, 17% (11%) ont sélectionné Pas envie de changer de numéro de téléphone, 12% (8%) ont sélectionné Bénéfice financier trop faible, 11% (7%) ont sélectionné Opérateur de la famille/des amis, 10% (6%) ont sélectionné Meilleur rapport qualité/prix, 6% (4%) ont sélectionné Manque de confiance dans les autres opérateurs, 5% (3%) ont sélectionné Offre groupée, 5% (3%) ont sélectionné Choisi par l'employeur, 3% (2%) ont sélectionné Pas d'équivalent dans la région, 2% (1%) ont sélectionné Ne connaît pas d'autre opérateur, 2% (1%) ont sélectionné Indemnités de départ, 0.6% (0.4%) ont sélectionné Autre, 0.2% (0.1%) ont sélectionné Ne savait pas qu'il était possible de changer.

⁹ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, les items marqués d'un * sur le graphe ont été modifiés : l'item Pas d'équivalent dans la région a été ajouté cette année; l'item Choisi par l'employeur a été ajouté cette année; l'item Opérateur de la famille/des amis a été ajouté cette année.

Raisons pour n'avoir pas changé d'opérateur
 parmi ceux qui n'ont pas changé depuis 3 ans
 en 2012 et 2013



**Figure 58 : Raisons pour n'avoir pas changé d'opérateur
 parmi ceux qui n'ont pas changé depuis 3 ans en 2012 et 2013**

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Nous constatons que les raisons principales pour ne pas avoir changé d'opérateur sont la satisfaction et le manque d'envie de changer. La perception du changement ou difficile est également avancée par un cinquième des répondants. Notons enfin que le fait de ne pas vouloir changer de numéro de téléphone est une raison citée dans 17% des cas alors que la portabilité des numéros de téléphone est assurée depuis quelques années.

Il n'y a pas de différence marquante dans les réponses ventilées par âge, sexe ou Région.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	2	3	7

Table 14 : Nombre de raisons pour lesquelles il n'y a pas eu changement d'opérateur

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 7 critères de choix parmi les 13 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent 2 critères ou moins de 2 critères. 10% des répondants ont sélectionné 4 critères ou plus de 4 critères. L'analyse des combinaisons ne fait ressortir aucune combinaison particulière.

4.3. **Raisons pour lesquelles les consommateurs ont changé d'opérateur au cours des 3 dernières années.**

La troisième question portait sur les raisons pour lesquelles les consommateurs ont changé d'opérateur au cours des 3 dernières années. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir changé d'opérateur au cours des 3 dernières années à la question 3.1. Seuls 30% des répondants (415 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

La question était formulée comme suit : *Si vous avez changé d'opérateur au cours de ces trois dernières années, quelles en sont les raisons? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur ; Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent ; Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent ; Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.) ; Simple envie de changer ; L'opérateur précédent a été repris par un autre opérateur que je n'apprécie pas ; Il est devenu plus facile de changer d'opérateur ; Autre.*

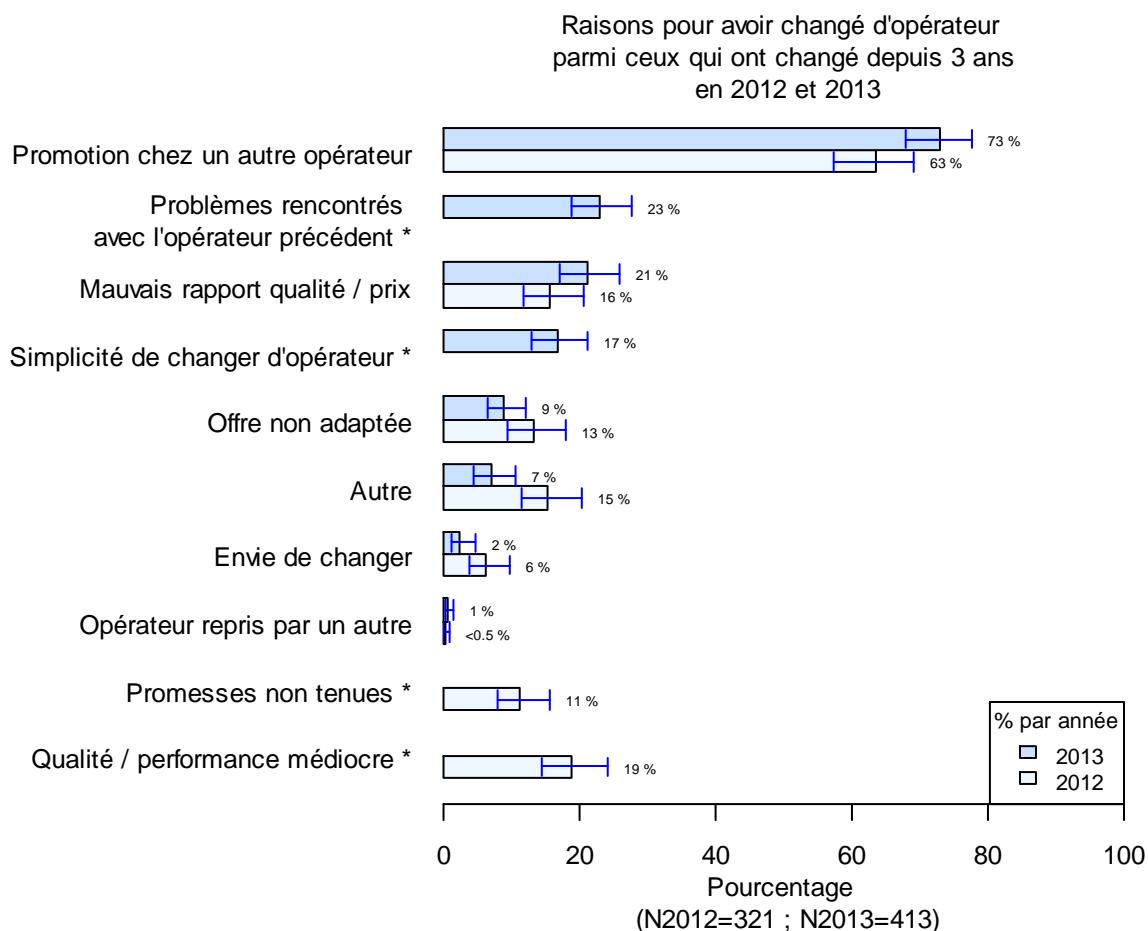


Figure 59 : Raisons pour avoir changé d'opérateur parmi ceux qui ont changé depuis 3 ans en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus¹⁰ nous montre que 73% de ceux qui ont changé d'opérateur depuis 3 ans (21% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Promotion chez un autre opérateur, 23% (7%) ont sélectionné Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent, 21% (6%) ont sélectionné Mauvais rapport qualité / prix, 17% (5%) ont sélectionné Simplicité de changer d'opérateur, 9% (3%) ont sélectionné Offre non adaptée, 7% (2%) ont sélectionné Autre, 2% (0.7%) ont sélectionné Envie de changer, 0.6% (0.2%) ont sélectionné Opérateur repris par un autre.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Nous constatons qu'une seule raison sort du lot, il s'agit de l'argument économique de la promotion chez un autre opérateur.

¹⁰ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, les items marqués d'un * sur le graphe ont été modifiés : l'item Qualité / performance médiocre a été retiré cette année; l'item Promesses non tenues a été retiré cette année; l'item Simplicité de changer d'opérateur a été ajouté cette année; l'item Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent a été ajouté cette année.

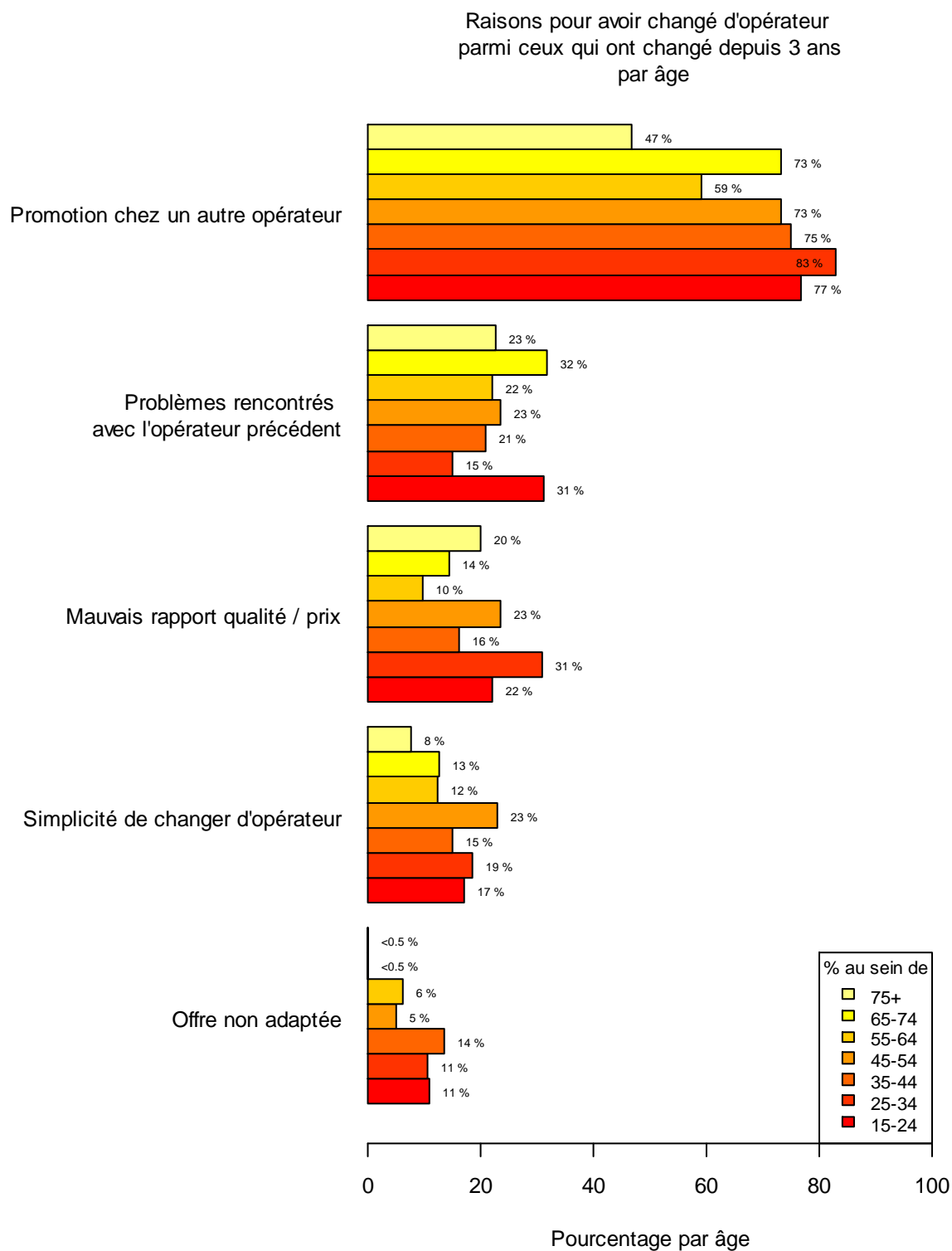


Figure 60 : Raisons pour avoir changé d'opérateur parmi ceux qui ont changé depuis 3 ans par âge

L'analyse des types de problèmes rencontrés en fonction de l'âge des répondants montre que ce facteur prix (promotion et rapport qualité / prix) est d'autant plus important chez les plus jeunes comme nous avons déjà pu le montrer. La simplicité de changement est également mise plus en

avant au sein de plus jeunes générations. Il n'y a rien de particulier à souligner quant à l'analyse en fonction du sexe et de la Région.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	1	2	5

Table 15 : Nombre de raisons pour lesquelles il y a eu changement d'opérateur

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 5 critères de choix parmi les 8 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent un seul critère. 12% des répondants ont sélectionné 3 critères ou plus de 3 critères.

L'analyse des combinaisons les plus fréquentes n'a pas nécessairement lieu d'être pour cette question vu que plus de la moitié des répondants ne donnent qu'une seule réponse et non une combinaison.

4.4. **Facilité de changer d'opérateur**

La quatrième question de la troisième section était formulée comme suit : *Dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur? Veuillez indiquer votre opinion, même si vous n'avez pas changé d'opérateur au cours de ces 3 dernières années.* La réponse proposée se présentait sous la forme d'une échelle de Likert à 11 niveaux, de 0 à 10, dont les extrêmes étaient labellisés Pas du tout facile pour 0 et Tout à fait facile pour 10. Une case Sans avis était également proposée.

Le graphe et la table de la page suivante nous montrent que toute l'étendue de l'échelle de Likert a été utilisée. 81% des répondants ont donné une réponse à l'item Facilité de changer d'opérateur et 19% se sont déclarés Sans avis.

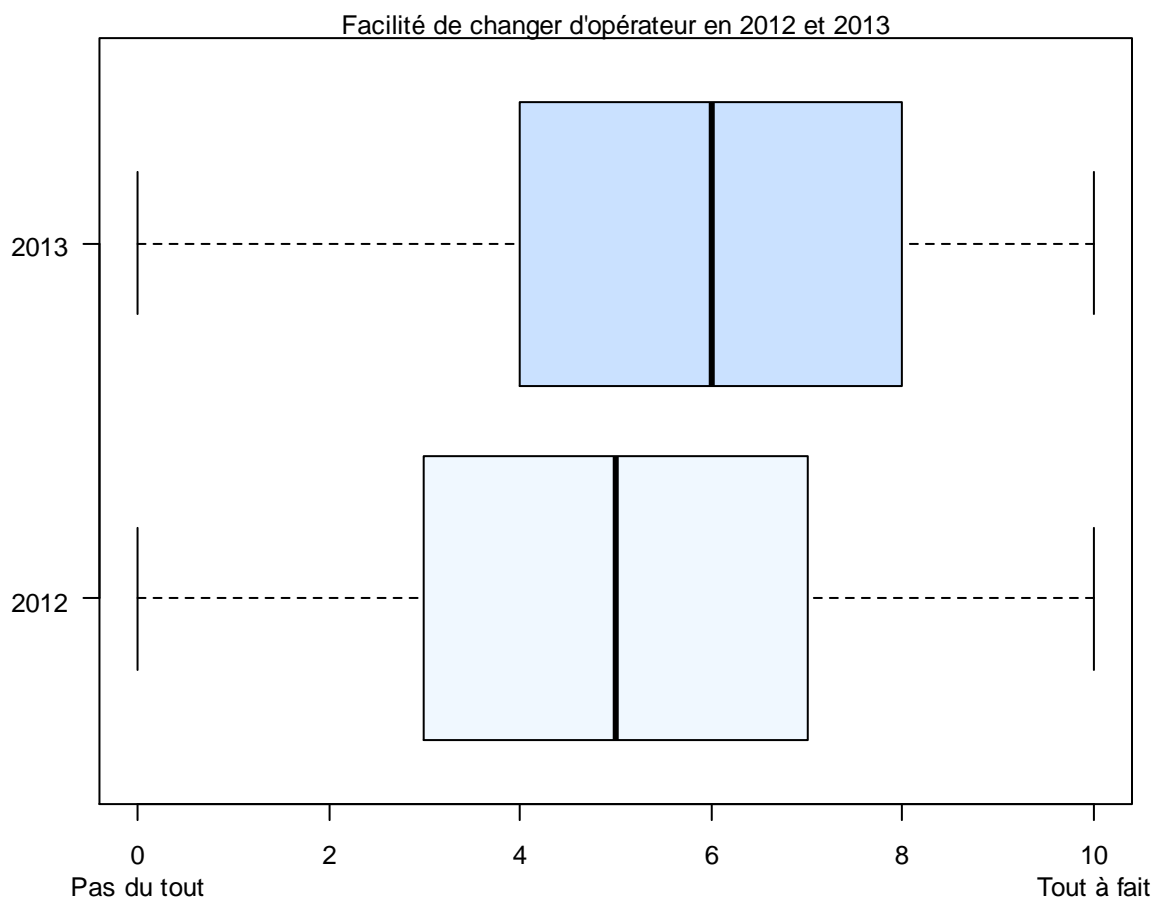


Figure 61 : Facilité de changer d'opérateur en 2012 et 2013

	Min	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Sans avis	NAs
Facilité de changer d'opérateur	0	4	6	8	10	5.7	1056	252	115

Table 16 : Facilité de changer d'opérateur en 2013

Il semble être un petit peu plus facile de changer d'opérateur en 2013 par rapport à 2012. Tous les éléments de la boîte du boxplot, qui représente l'emplacement de 50% des répondants, se déplacent d'un point sur l'échelle.

Ce graphe nous montre qu'il y a plus de personnes qui trouvent qu'il est facile de changer d'opérateur (score supérieur à 5) que de personnes qui estiment le changement d'opérateur pas facile (score inférieur à 5). Une personne sur quatre donne un score compris dans le milieu de l'échelle (entre 4 et 6 sur 10), considérant en quelque sorte qu'il n'est ni facile, ni vraiment difficile de changer d'opérateur.

Quels que soient l'âge, le sexe ou la Région d'origine du répondant, les réponses à cette question restent les mêmes.

4.5. Solutions qui persuaderaient de changer d'opérateur

La cinquième question de cette section portait sur les solutions qui persuaderaient le consommateur de changer d'opérateur. La question était formulée comme suit : *S'il vous semble difficile de changer d'opérateur (quelles qu'en soient les raisons), laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Pas d'application, il ne me semble pas difficile de changer d'opérateur ; Changement gratuit d'opérateur ; Une fiche d'information standardisée qui permette une description des offres avec une structure identique quel que soit l'opérateur ; Un site Internet indépendant des opérateurs indiquant l'offre la moins chère pour votre profil d'utilisation ; Une durée de contrat plus courte ; Une aide à la prise en charge du processus de changement par un organisme indépendant des opérateurs ; Confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur envisagé ; Confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur envisagé ; Une facilité technique et administrative du changement ; Une information sur les performances réelles du service (vitesse de connexion par exemple) ; Je suis satisfait, je ne pense pas changer d'opérateur ; Autre.*

Le graphe de la page suivante¹¹ nous montre que 40% des répondants ont sélectionné la réponse Changement gratuit, 30% ont sélectionné Une facilité technique et administrative, 24% ont sélectionné Fiche d'information standardisée, 24% ont sélectionné Site Internet indiquant l'offre la moins chère, 23% ont sélectionné Pas d'application, 13% ont sélectionné Durée de contrat plus courte, 11% ont sélectionné Confiance dans la stabilité des tarifs, 10% ont sélectionné Une information sur les performances réelles, 9% ont sélectionné Satisfait, ne pense pas changer, 9% ont sélectionné Confiance dans la stabilité du service, 6% ont sélectionné Aide dans le processus de changement, 0.1% ont sélectionné Autre.

¹¹ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, les items marqués d'un * sur le graphe ont été modifiés : l'item Confiance dans la stabilité du service a été ajouté cette année; l'item Une information sur les performances réelles a été ajouté cette année; l'item Confiance dans la stabilité des tarifs a été ajouté cette année; l'item Pas d'application a été ajouté cette année; l'item Une facilité technique et administrative a été ajouté cette année; l'item Fiche d'information standardisée était précédemment formulé Description plus claire des offres.

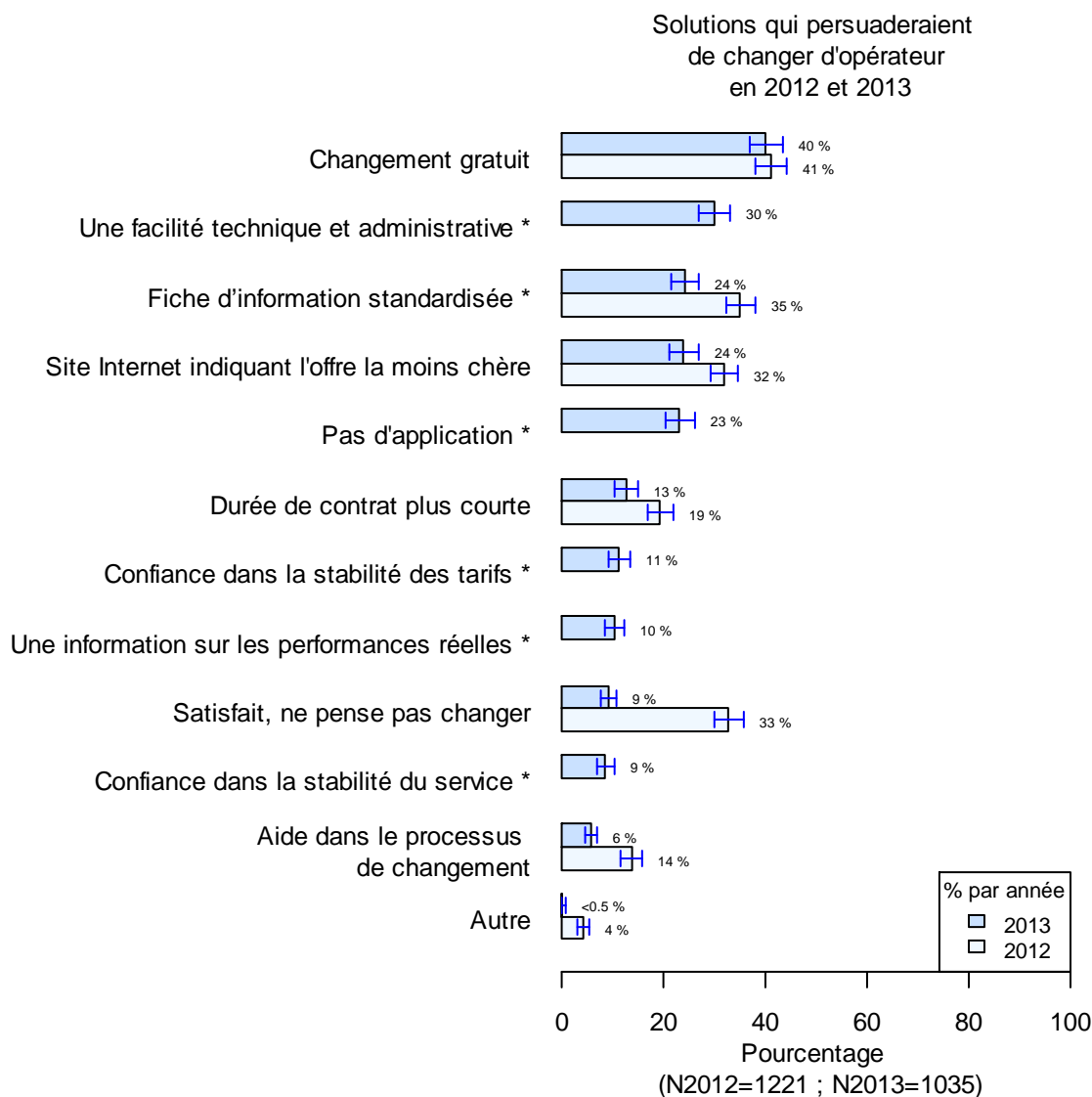


Figure 62 : Solutions qui persuaderaient de changer d'opérateur en 2012 et 2013

Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse *Durée de contrat plus courte* qui passe de 19% à 13% (différence significative : diminution proportionnelle de 35%). La réponse *Fiche d'information standardisée ** passe de 35% à 24% (différence significative : diminution de 32%). La réponse *Site Internet indiquant l'offre la moins chère* passe de 32% à 24% (différence significative : diminution de 25%). L'item *Pas d'application*, ajouté suite aux commentaires apparus dans la rubrique *Autre* en 2012, a probablement contribué à la forte diminution de l'item *Satisfait, ne pense pas changer*.

Nous constatons ici que le premier incitant au changement d'opérateur est la gratuité du changement. Ensuite, c'est la facilité technique et administrative ainsi qu'une description plus claire des offres (par l'intermédiaire de fiches d'information standardisée ou d'un comparateur tarifaire

comme celui de l'IBPT) qui incitent au changement. 9% des répondants se déclarent par ailleurs satisfaits de l'opérateur et ne sélectionnent aucune autre option.

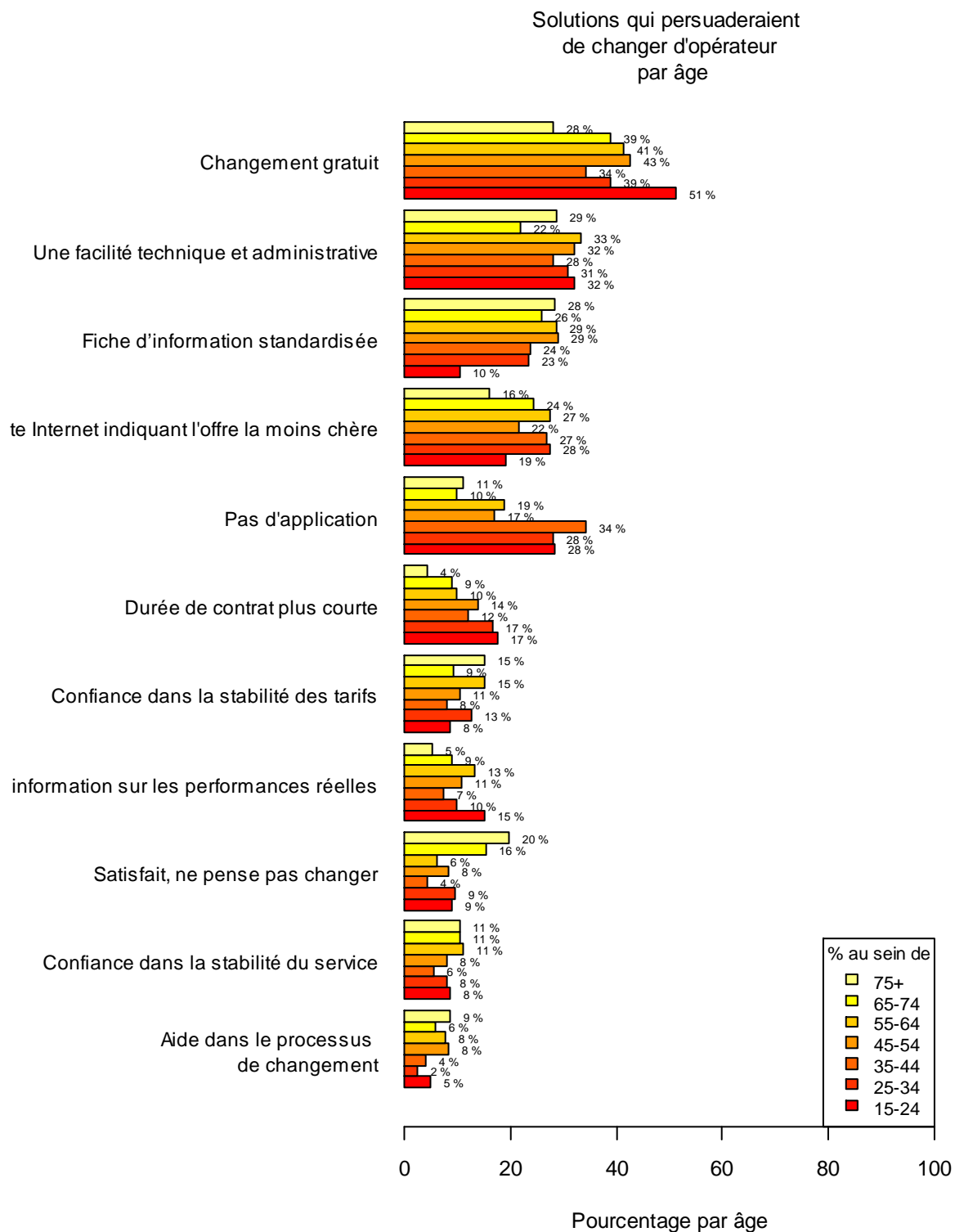


Figure 63 : Solutions qui persuaderaient de changer d'opérateur par âge

Le graphe précédent illustre les solutions ventilées en fonction de l'âge des répondants : une fois de plus, on constate que les critères économiques sont plus souvent cités par les jeunes. On note également que ces derniers estiment qu'il leur serait plus facile de changer d'opérateur si les durées de contrat étaient réduites et/ou qu'une information réelle sur les performances était mise à leur disposition. Les personnes plus âgées quant à elles mettent en avant la solution des fiches standardisées. Au niveau des différences entre les sexes et les Régions, rien de fondamental n'apparaît.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	1	3	9

Table 17 : Nombre de solutions qui persuaderaient de changer d'opérateur

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 9 critères de choix parmi les 11 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent un seul critère. 12% des répondants ont sélectionné 4 critères ou plus de 4 critères.

L'analyse des combinaisons les plus fréquentes n'a pas nécessairement lieu d'être pour cette question vu que plus de la moitié des répondants ne donnent qu'une seule réponse et non une combinaison.

4.6. **Conclusions sur les changements, la comparaison et la transparence des opérateurs**

Près d'un tiers des personnes ont changé d'opérateur au cours des 3 dernières années. Les jeunes adultes ont davantage tendance à changer d'opérateur que leurs aînés.

Une promotion chez un opérateur concurrent est la raison la plus fréquemment mise en avant pour justifier un changement d'opérateur. La majorité des personnes qui n'ont pas changé d'opérateur étaient satisfaites ou n'avaient simplement pas envie de changer. On notera toutefois que la complexité de la démarche ou la croyance que l'on devra changer de numéro de téléphone sont aussi des freins au changement. La perception de la facilité de changement d'opérateur varie fortement d'une personne à l'autre.

La gratuité du changement, une description standardisée des offres et l'accès à un site Internet indiquant l'offre la moins chère pour le profil d'utilisation pousseraient à effectuer un changement souhaité.

5. Information du consommateur

La quatrième section du questionnaire portait sur l'information du consommateur au sujet de ses droits et des devoirs de l'opérateur. Des sujets relativement variés ont été abordés, de l'information sur le plan tarifaire le moins cher (en fonction du profil moyen d'utilisation) à la vitesse de connexion Internet en passant par la connaissance des droits des utilisateurs.

Parmi les répondants conservés après nettoyage et validation des données, 1207 répondants après pondération (85% de l'ensemble) ont répondu aux 5 questions non filtrées de cette section.

5.1. **Le consommateur est-il au courant de l'obligation de l'opérateur de proposer annuellement un tarif adapté au profil moyen de consommation?**

La première question de cette section portait sur l'obligation de l'opérateur de proposer un tarif adapté au profil moyen de consommation. La question était formulée comme suit : *A votre avis, votre opérateur est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation?* Les réponses proposées étaient : *Oui, tous les mois ; Oui, au moins deux fois par an ; Oui, une fois par an ; Non, jamais ; Je ne sais pas.*

La réponse correcte est une fois par an.

L'opérateur est tenu de proposer un plan tarifaire adapté au profil moyen de consommation en 2012 et 2013

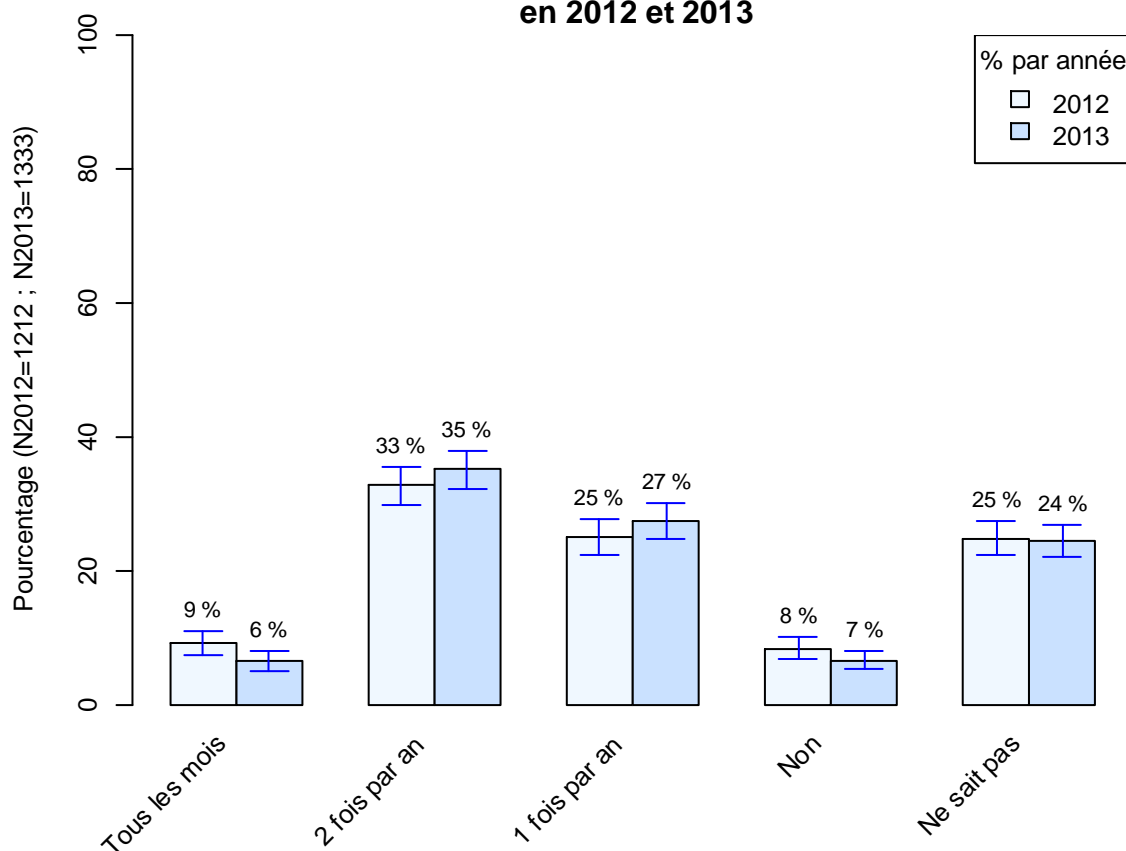


Figure 64 : L'opérateur est tenu de proposer un plan tarifaire adapté au profil moyen de consommation en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 35% des répondants ont sélectionné la réponse 2 fois par an, 27% ont sélectionné 1 fois par an, 24% ont sélectionné Ne sait pas, 7% ont sélectionné Non, 6% ont sélectionné Tous les mois.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Il semble donc qu'une majorité de répondants (68%) pense que l'opérateur est tenu de proposer un tarif adapté au profil moyen de consommation. 34% des répondants pensent qu'il doit le faire bi annuellement, alors qu'en fait il ne doit le faire qu'annuellement.

L'opérateur est tenu de proposer un plan tarifaire adapté au profil moyen de consommation par Région

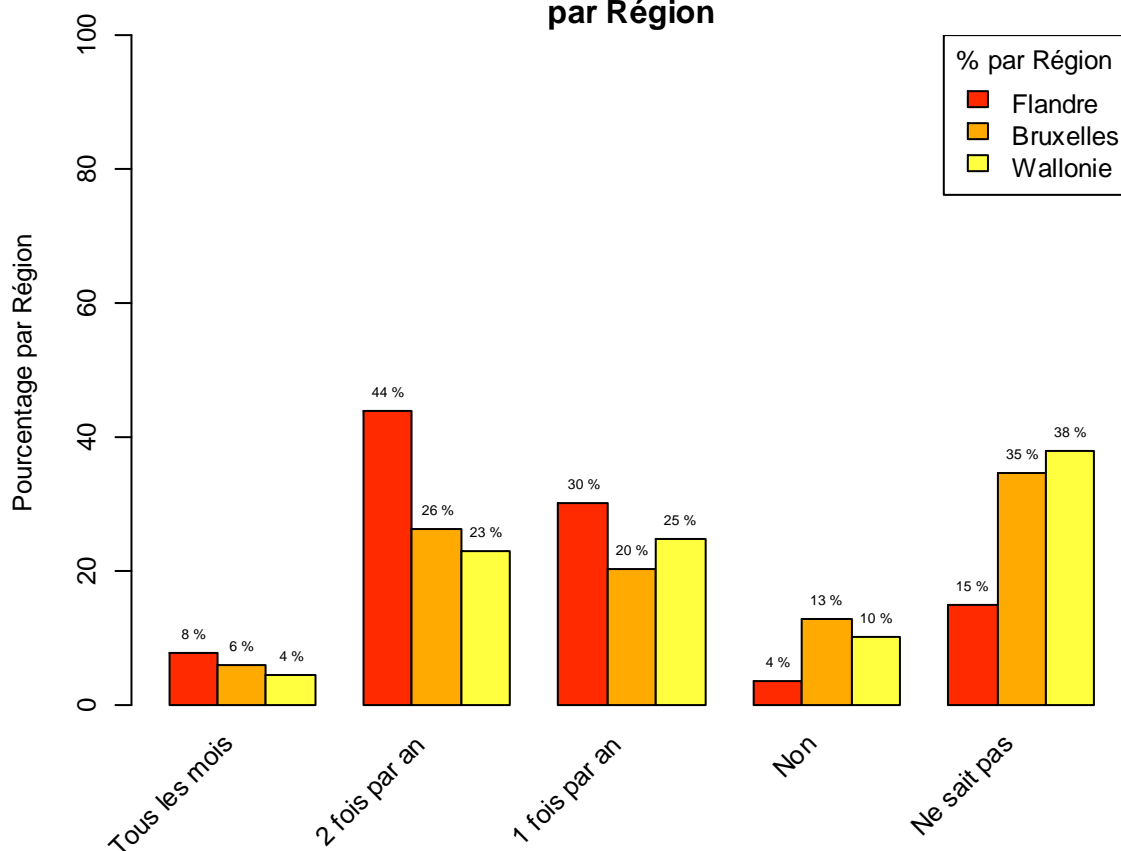


Figure 65 : L'opérateur est tenu de proposer un plan tarifaire adapté au profil moyen de consommation par Région

.Le graphe ci-dessus illustre les différences dans les réponses par Région : la Flandre semble mieux informée que les 2 autres Régions même si la précision sur la fréquence n'est pas toujours correcte. Il n'y a pas de différence marquante par sexe et âge.

5.2. L'opérateur a-t-il proposé un tarif adapté au profil moyen de consommation?

La deuxième question de cette section portait sur le fait de savoir si l'opérateur a déjà proposé un tarif adapté au profil moyen de consommation. Elle était formulée comme suit : *Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation?* Les réponses proposées étaient *Oui*, *Non* et *Je ne sais pas*. Cette question constituait un filtre pour la suivante.

L'opérateur a déjà proposé un plan tarifaire basé sur le profil moyen de consommation en 2012 et 2013

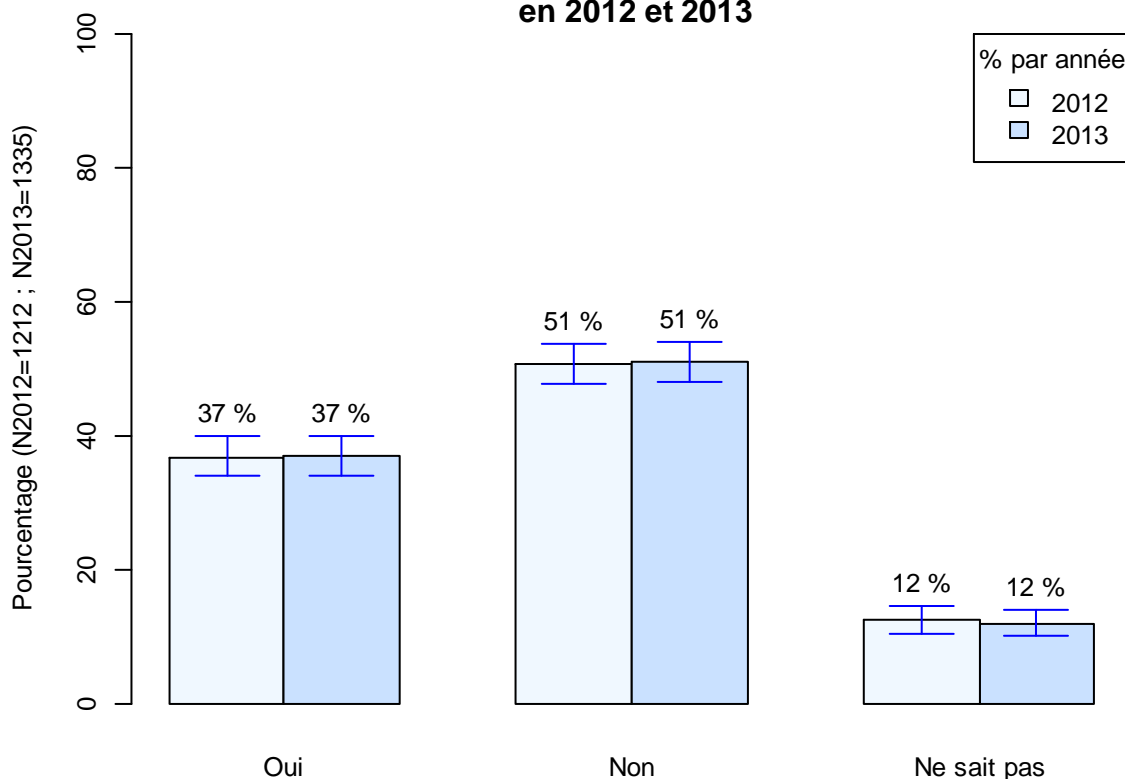


Figure 66 : L'opérateur a déjà proposé un plan tarifaire basé sur le profil moyen de consommation en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 51% des répondants ont sélectionné la réponse Non, 37% ont sélectionné Oui, 12% ont sélectionné Ne sait pas.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Il semble donc que seul un tiers des répondants se rappelle s'être déjà vu proposer un tarif adapté au profil moyen de consommation.

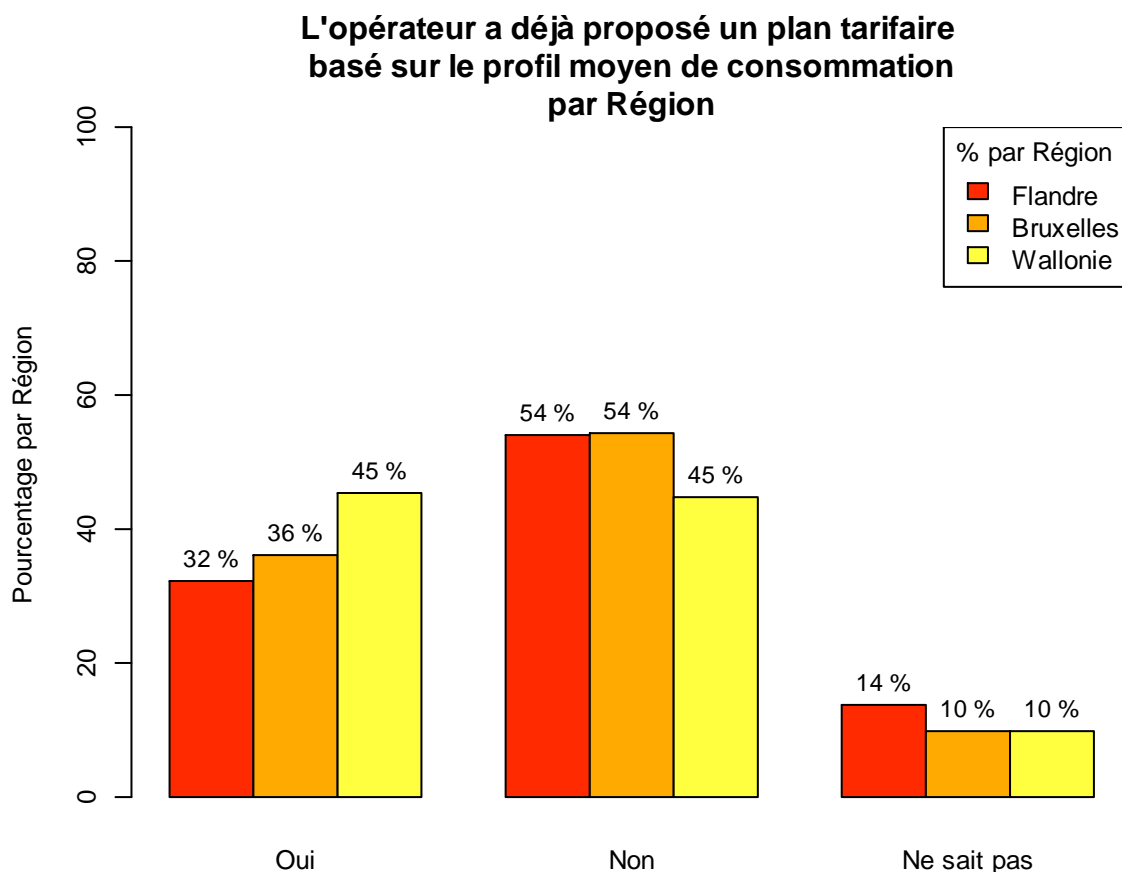


Figure 67 : L'opérateur a déjà proposé un plan tarifaire basé sur le profil moyen de consommation par Région

Le graphe ci-dessus illustre les différences entre Régions. En Wallonie, le consommateur se rappelle plus souvent s'être déjà vu proposer un tarif adapté au profil moyen de consommation.

5.3. **Le consommateur a-t-il déjà changé de plan tarifaire suite à la proposition de l'opérateur d'un tarif adapté au profil moyen de consommation?**

La troisième question de cette section portait sur le changement de plan tarifaire suite à la proposition de l'opérateur d'un tarif adapté au profil moyen de consommation. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré s'être déjà vu proposer un changement de plan tarifaire adapté à leur profil moyen à la question précédente. Seuls 37% des répondants (493 individus après pondéra-

tion) sont donc concernés par cette question. En outre, cette question constituait un filtre pour la suivante.

Elle était formulée comme suit : *Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer votre plan tarifaire?* Les réponses proposées étaient *Oui* et *Non*.

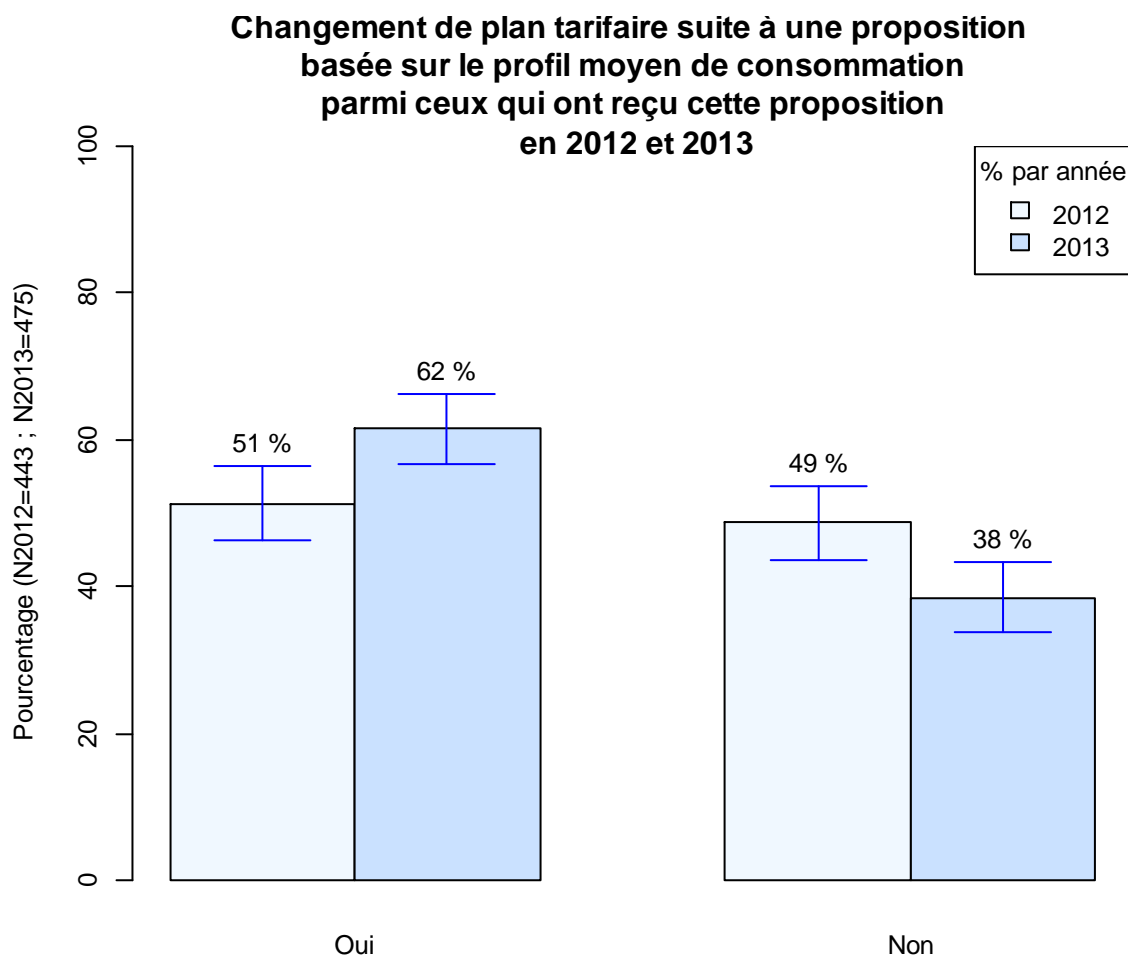
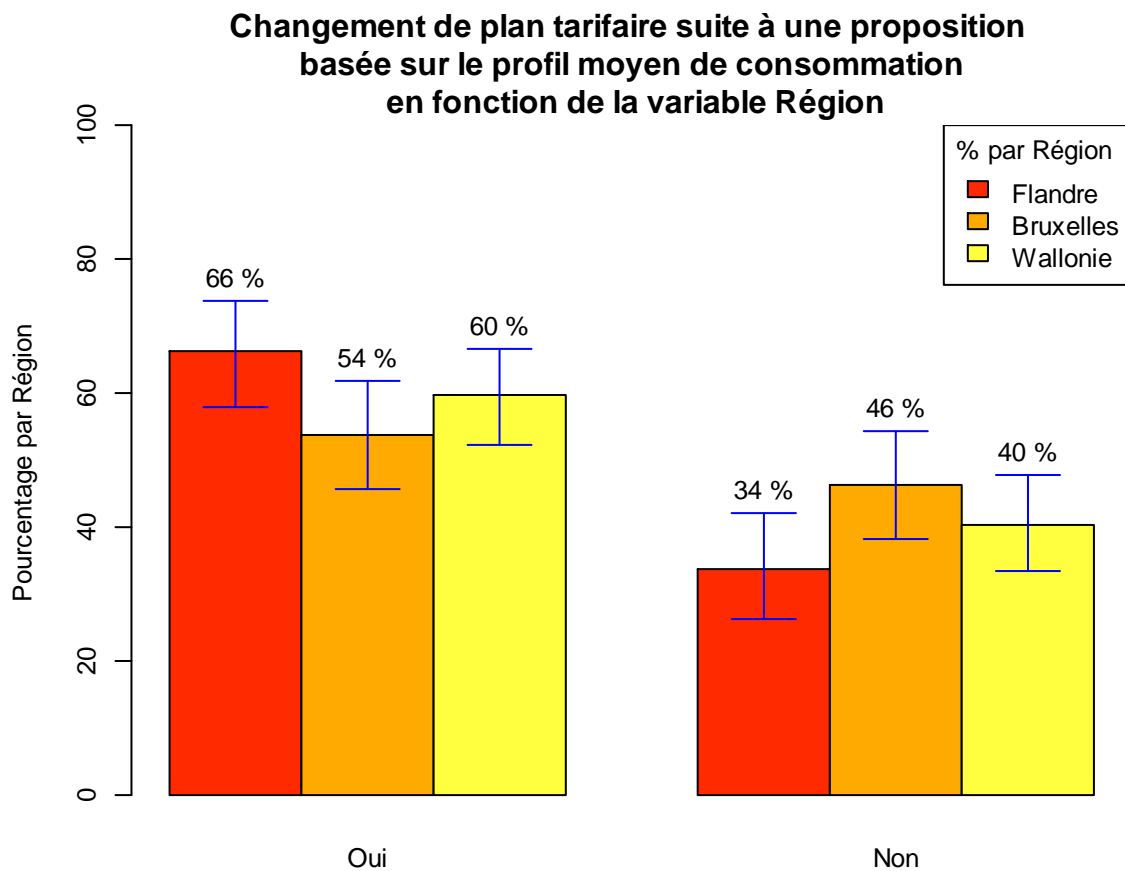


Figure 68 : Changement de plan tarifaire suite à une proposition basée sur le profil moyen de consommation parmi ceux qui ont reçu cette proposition en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 62% de ceux qui se sont vu proposer un plan tarifaire basé sur le profil moyen de consommation (22% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse *Oui*, 38% (14%) ont sélectionné *Non*.

Par rapport à 2012, il y a en 2013 davantage de répondants qui rapportent avoir changé de plan tarifaire suite à la proposition reçue: leur fréquence passe de 51% à 62% (différence significative : augmentation proportionnelle de 22%)

Près de deux tiers des répondants semblent avoir changé de plan tarifaire suite à la proposition, soit davantage qu'en 2012.



**Figure 69 : Changement de plan tarifaire suite à une proposition
basée sur le profil moyen de consommation en fonction de la variable Région**

Il y a plus de personnes qui ont changé de plan tarifaire suite à la proposition en Flandre que dans les autres Régions.

5.4. Raisons pour lesquelles le consommateur n'a pas changé de plan tarifaire suite à la proposition de l'opérateur d'un tarif adapté au profil moyen de consommation

La quatrième question portait sur les raisons qui ont fait que le consommateur n'a pas changé de tarif suite à la proposition de l'opérateur d'un tarif adapté au profil moyen de consommation. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré n'avoir pas changé de plan tarifaire après s'être vu proposer un changement de plan tarifaire adapté à leur profil moyen. Seuls 38% des répondants à la question précédente, soit 13% de l'ensemble (183 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

Elle était formulée comme suit dans la foulée de la précédente : *Si non, pour quelles raisons? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient : *J'avais déjà le plan tarifaire suggéré ; Je n'y ai pas prêté attention ; Je n'ai pas pris cette information au sérieux, je pensais que c'était une publicité ; Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins ; Je craignais que le plan tarifaire proposé ne me coûte plus cher ; Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement ; Autre.*

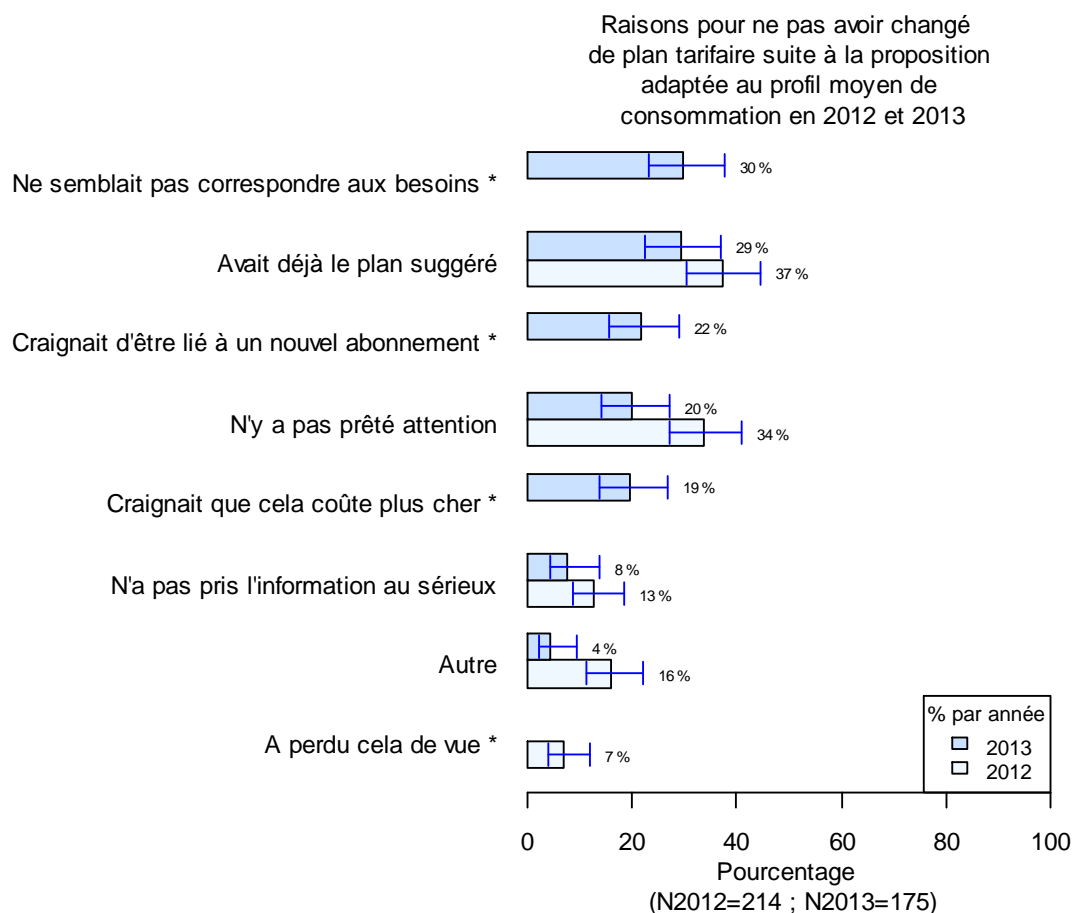


Figure 70 : Raisons pour ne pas avoir changé de plan tarifaire suite à la proposition adaptée au profil moyen de consommation en 2012 et 2013

Le graphe précédent¹² nous montre que 30% de ceux qui se sont vu proposer un plan tarifaire basé sur le profil moyen de consommation mais n'ont pas changé suite à cela (28% de ceux qui se sont vu proposer un plan tarifaire ; 4% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Ne semblait pas correspondre aux besoins, 29% (28% ; 4%) ont sélectionné Avait déjà le plan suggéré, 22% (21% ; 3%) ont sélectionné Craignait d'être lié à un nouvel abonnement, 20% (19% ; 3%) ont sélectionné N'y a pas prêté attention, 19% (19% ; 3%) ont sélectionné Craignait que cela coûte plus cher, 8% (7% ; 1%) ont sélectionné N'a pas pris l'information au sérieux, 4% (4% ; 0.6%) ont sélectionné Autre.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Nous constatons ici que la majorité des répondants considère que le plan suggéré ne correspondait pas à leurs besoins ou bien avaient déjà le plan suggéré. Notons que plus d'un répondant sur cinq ne souhaitait pas être lié à un nouvel abonnement et que près d'un sur cinq craignait que cela ne lui coûte plus cher.

Il n'y a pas de différences marquantes entre les âges, les sexes et les Régions.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	1	2	4

Table 18 : Nombre de raisons pour lesquelles il n'y a pas eu de changement de plan tarifaire sur base du profil moyen de consommation

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 4 critères de choix parmi les 14 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent un seul critère. 6% des répondants ont sélectionné 3 critères ou plus de 3 critères.

L'analyse des combinaisons les plus fréquentes n'a pas nécessairement lieu d'être pour cette question vu que plus de la moitié des répondants ne donnent qu'une seule réponse et non une combinaison.

¹² De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, les items marqués d'un * sur le graphe ont été modifiés : l'item A perdu cela de vue a été retiré cette année; l'item Craignait que cela coûte plus cher a été ajouté cette année; l'item Craignait d'être lié à un nouvel abonnement a été ajouté cette année; l'item Ne semblait pas correspondre aux besoins a été ajouté cette année.

5.5. Sentiment d'être bien informé en ce qui concerne ses droits

La cinquième question de cette section était formulée comme suit : *De manière générale, vous sentez-vous bien informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs des télécommunications?* La réponse proposée se présentait sous la forme d'une échelle de Likert à 11 niveaux, de 0 à 10, dont les extrêmes étaient labellisés Très mal informé pour 0 et Très bien informé pour 10. Une case Sans avis était également proposée.

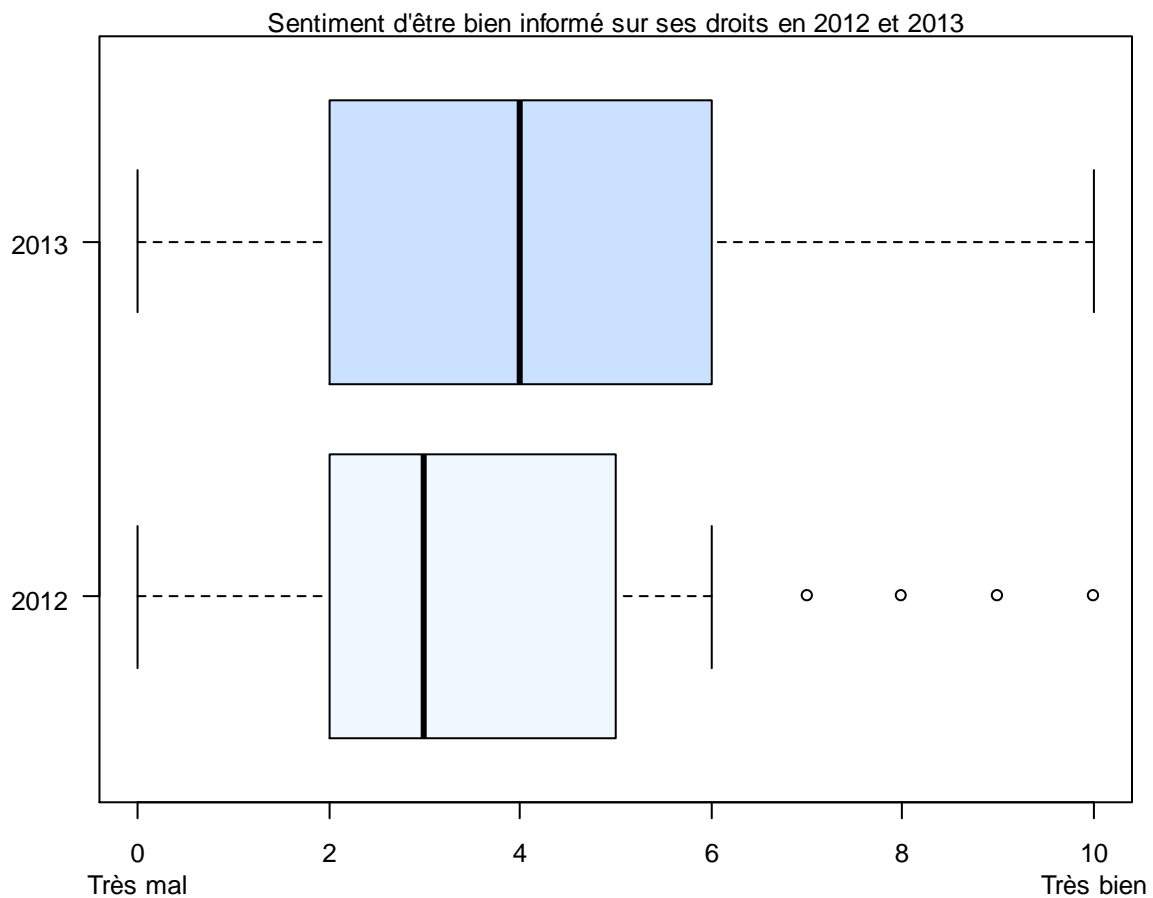


Figure 71 : Sentiment d'être bien informé sur ses droits en 2012 et 2013

	Min	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Sans avis	NAs
Sentiment d'être bien informé sur ses droits	0	2	4	6	10	4.2	1148	134	140

Table 19 : Sentiment d'être bien informé sur ses droits en 2013

Le graphe et la table de la page précédente nous montrent que toute l'étendue de l'échelle de Likert a été utilisée. 90% des répondants ont donné une réponse à l'item Sentiment d'être bien informé sur ses droits et 10% se sont déclarés Sans avis.

Bien qu'encore majoritairement négatif, le sentiment d'être bien informé sur ses droits est en belle augmentation par rapport à l'an passé.

Seuls 25% des répondants qui se sont prononcés s'estiment bien informés sur leurs droits. Ce constat est fort négatif, d'autant plus que la plupart des autres échelles de Likert du questionnaire ont mené à des réponses plus nuancées. La tendance de réponse est donc sans équivoque.

Quel que soit l'âge, le sexe ou la Région d'origine du répondant, les réponses à cette question restent les mêmes.

5.6. **Le consommateur est-il au courant de la date de fin de ses contrats à durée déterminée?**

La sixième question portait sur la connaissance du consommateur de l'endroit où trouver la date de fin de contrat. Elle était formulée comme suit : *Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre des services de télécommunications que vous utilisez (ex : GSM, téléphone fixe), savez-vous où trouver la date de fin de votre contrat avec votre opérateur actuel? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient : *Oui, elle se trouve dans mon contrat ; Oui, elle se trouve sur chacune de mes factures ; Oui, elle se trouve sur ma facture une fois par an ; Oui, elle se trouve sur le site Web de mon opérateur ; Non, je dois en faire la demande à mon opérateur ; Non, je ne sais pas ; Pas d'application, je n'ai pas de contrat à durée déterminée ; Autre.*

La réponse correcte est dans le contrat et sur chaque facture.

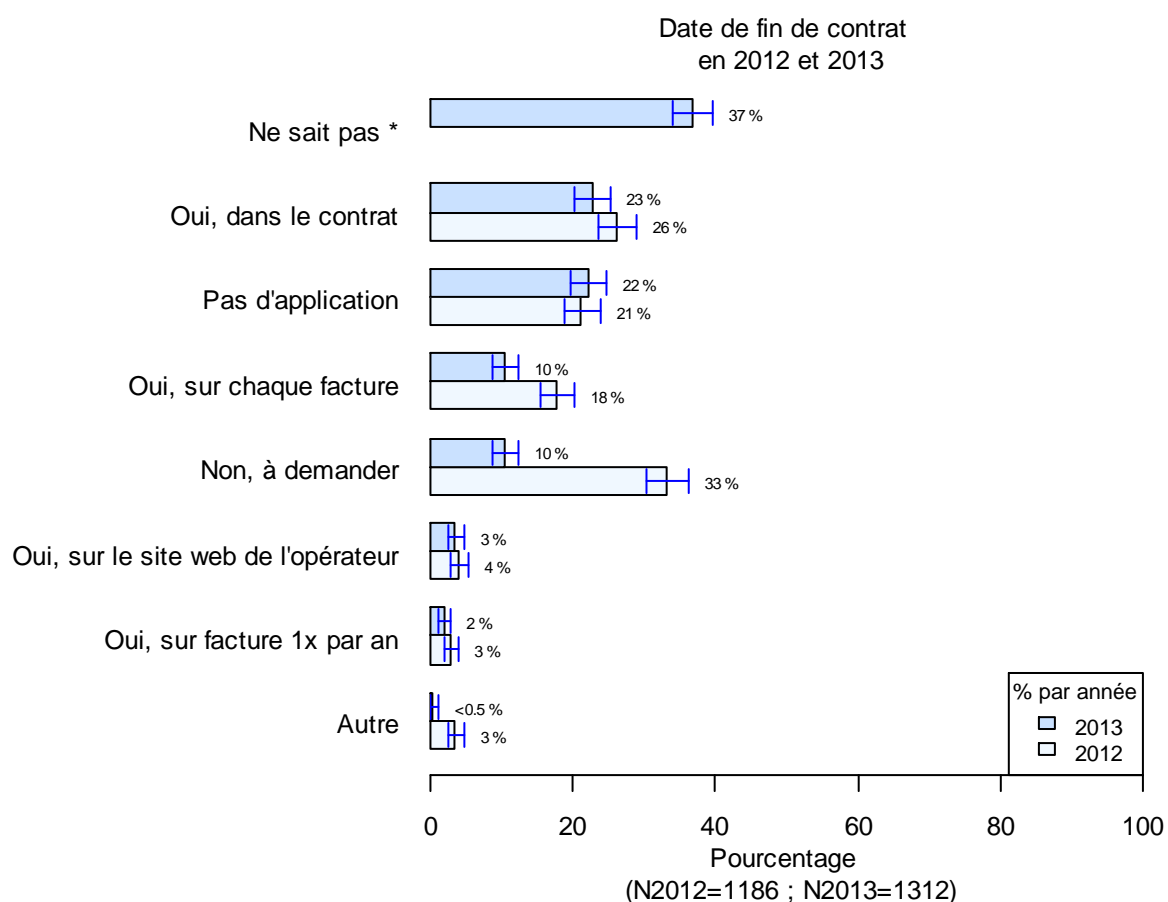


Figure 72 : Date de fin de contrat en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus¹³ nous montre que 37% des répondants ont sélectionné la réponse Ne sait pas, 23% ont sélectionné Oui, dans le contrat, 22% ont sélectionné Pas d'application, 10% ont sélectionné Oui, sur chaque facture, 10% ont sélectionné Non, à demander, 3% ont sélectionné Oui, sur le site web de l'opérateur, 2% ont sélectionné Oui, sur facture 1x par an, 0.3% ont sélectionné Autre. Notons que les 22% qui ont sélectionné la réponse Pas d'application sont théoriquement ceux qui ne disposent pas de contrat à durée déterminée. Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse Non, à demander qui passe de 33% à 10% (différence significative : diminution proportionnelle de 69%). Cette diminution est compensée par l'arrivée de l'item Ne sait pas. La réponse Oui, sur chaque facture passe de 18% à 10% (différence significative : diminution de 42%).

Nous constatons ici qu'une majorité de répondants ne sait pas où se trouve la date de fin de contrat. Seuls 23% savent que cette date se retrouve sur le contrat et seul 10% savent qu'on la retrouve également sur chaque facture.

Au niveau des différences entre les classes d'âge, les sexes et les Régions, rien de fondamental n'apparaît.

¹³ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, l'item Ne sait pas a été ajouté.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	1	1	4

Table 20 : Nombre de possibilités de trouver la date de fin de contrat

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 4 réponses parmi les 7 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent une seule réponse. 7% des répondants ont sélectionné 2 réponses ou plus de 2 réponses.

L'analyse des combinaisons les plus fréquentes n'a pas nécessairement lieu d'être pour cette question vu que plus de la moitié des répondants ne donnent qu'une seule réponse et non une combinaison.

5.7. Le consommateur sait-il identifier des numéros surtaxés?

La septième question teste la capacité des répondants à identifier des numéros surtaxés. Elle était formulée comme suit : *D'après vous, quels numéros parmi les suivants sont des numéros surtaxés? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient : 0900 65432 ; 1713 ; 3403 ; 0912 84 838 ; 0903 654 32 ; 078 876 543 ; 09 352 678 ; *Je ne sais pas.*

Les réponses correctes sont 0900 65432, 0903 654 32 et 3403.

Le graphe ci-après nous montre que 43% des répondants ont sélectionné la réponse 0900 654 32, 43% ont sélectionné Ne sait pas, 29% ont sélectionné 0903 654 32, 28% ont sélectionné 078 876 543, 22% ont sélectionné 0912 84 838, 17% ont sélectionné 3403, 15% ont sélectionné 1713, 7% ont sélectionné 09 352 678.

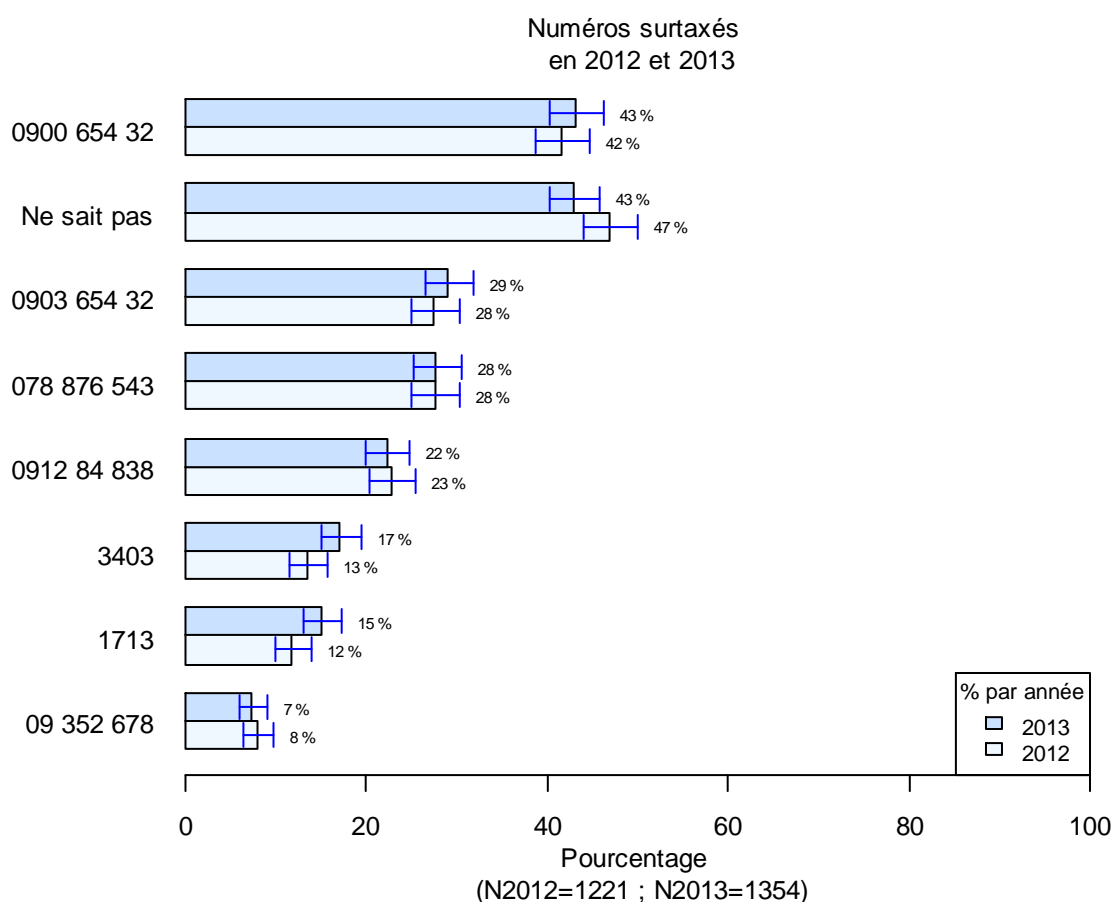


Figure 73 : Numéros surtaxés en 2012 et 2013

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Nous constatons ici que près de la moitié des répondants ne savent pas identifier un numéro surtaxé. Parmi les autres répondants, la plupart identifie correctement le 0900 et plus de la moitié le 0903. Enfin, les répondants se trompent régulièrement au niveau du 078 et du 0912 et ne savent pas que le 3403 est surtaxé.

Il n'y a pas de différence marquante en fonction des variables sociodémographiques.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	2	3	4	7

Table 21 : Nombre numéros surtaxés dans la liste (à l'exclusion de la réponse Ne sait pas)

La table ci-dessus nous indique quant à elle que les répondants qui ont sélectionné autre chose que Ne sait pas à cette question ont sélectionné entre 1 et 7 numéros parmi les 7 numéros proposés. La

moitié des répondants sélectionnent 3 numéros ou moins de 3 numéros. 15% des répondants ont sélectionné 5 numéros ou plus de 5 numéros.

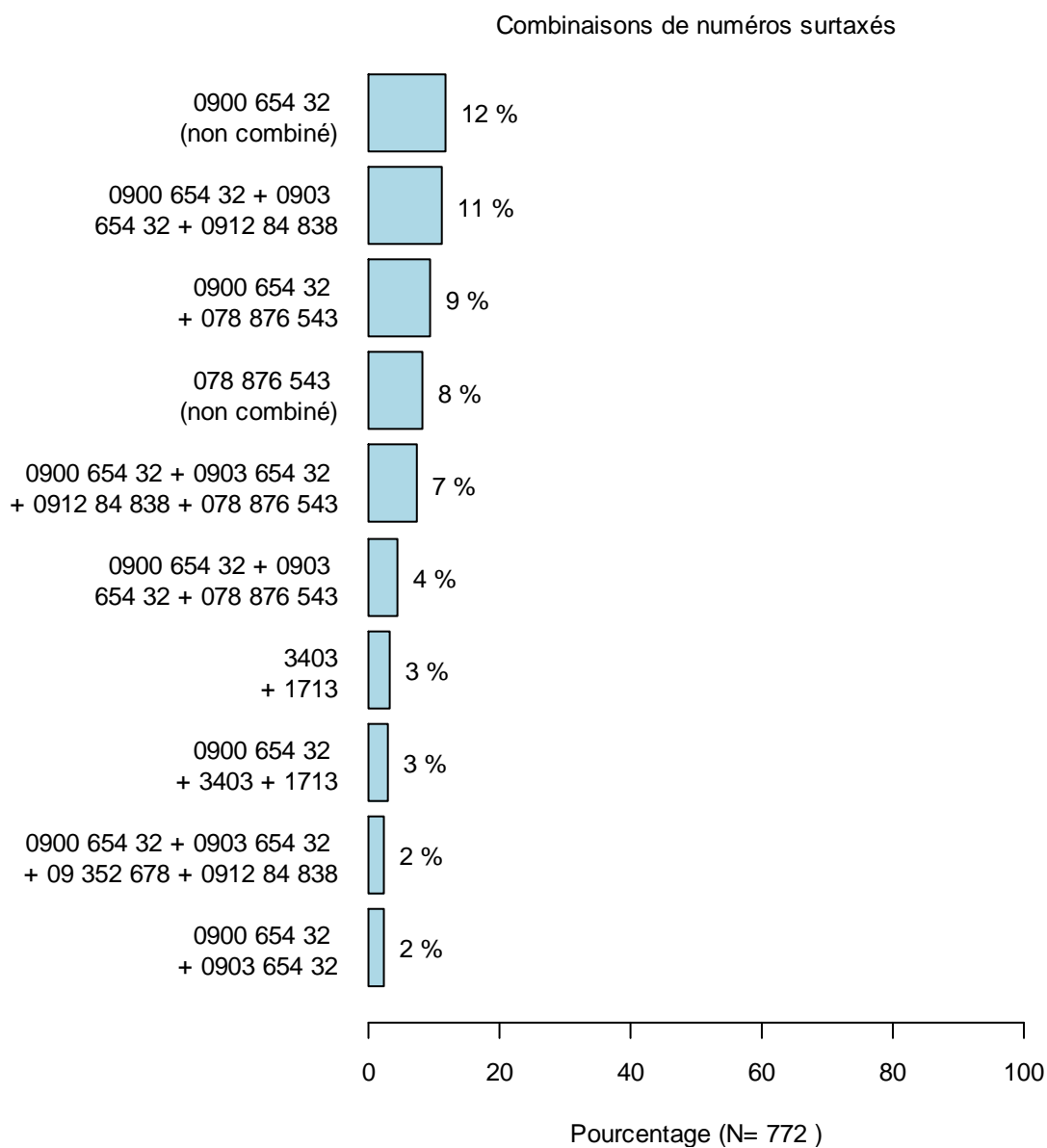


Figure 74 : Combinaisons de numéros surtaxés

Le graphe ci-dessus nous confirme que très peu de répondants (moins de 2%) sont capables de donner la bonne combinaison de numéros surtaxés.

5.8. Le consommateur est-il au courant de la possibilité de conserver son numéro de téléphone fixe quand on change d'opérateur?

La huitième question portait sur la connaissance du consommateur de la possibilité de conserver son numéro de téléphone fixe quand on change d'opérateur. Elle n'a été posée qu'aux 75% des répondants (1063 répondants après pondération) disposant du téléphone fixe.

Elle était formulée comme suit : *Si vous utilisez un téléphone fixe, pensez-vous qu'il est possible de conserver votre numéro de téléphone même si vous n'êtes plus client chez cet opérateur?* Les réponses proposées étaient : *Oui ; Non ; Je ne sais pas ; Pas d'application, je n'utilise pas de téléphone fixe.*

La réponse correcte est Oui.

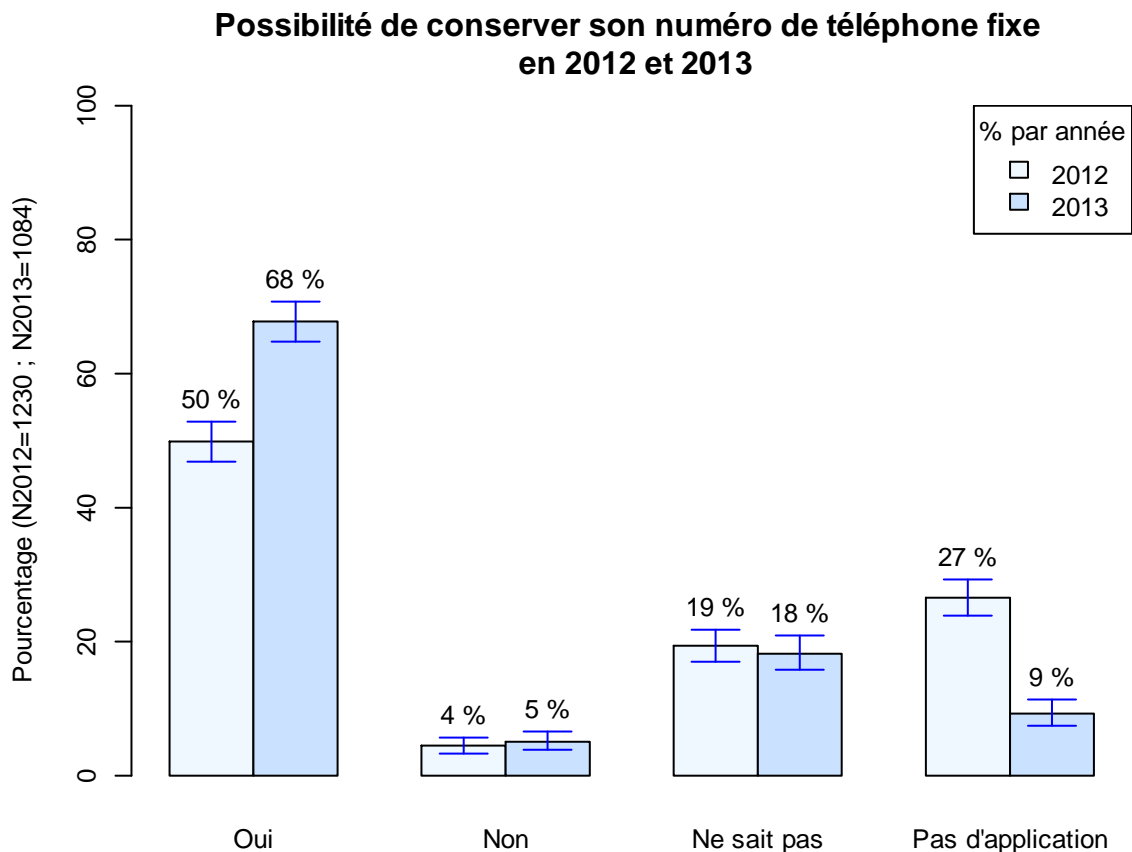


Figure 75 : Possibilité de conserver son numéro de téléphone fixe en 2012 et 2013

Le graphe qui précède nous montre que 68% des répondants ont sélectionné la réponse Oui, 18% ont sélectionné Ne sait pas, 9% ont sélectionné Pas d'application, 5% ont sélectionné Non.

Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse Oui qui passe de 50% à 68% (différence significative : augmentation proportionnelle de 36%).

Parmi les répondants concernés par le téléphone fixe, deux personnes sur trois savent qu'elles peuvent conserver leur numéro fixe. Cette réponse correcte est en nette hausse par rapport à l'an passé. Néanmoins, le fait de ne pas vouloir changer de numéro était invoqué comme frein au changement dans la section 3. Une personne sur trois reste donc à informer.

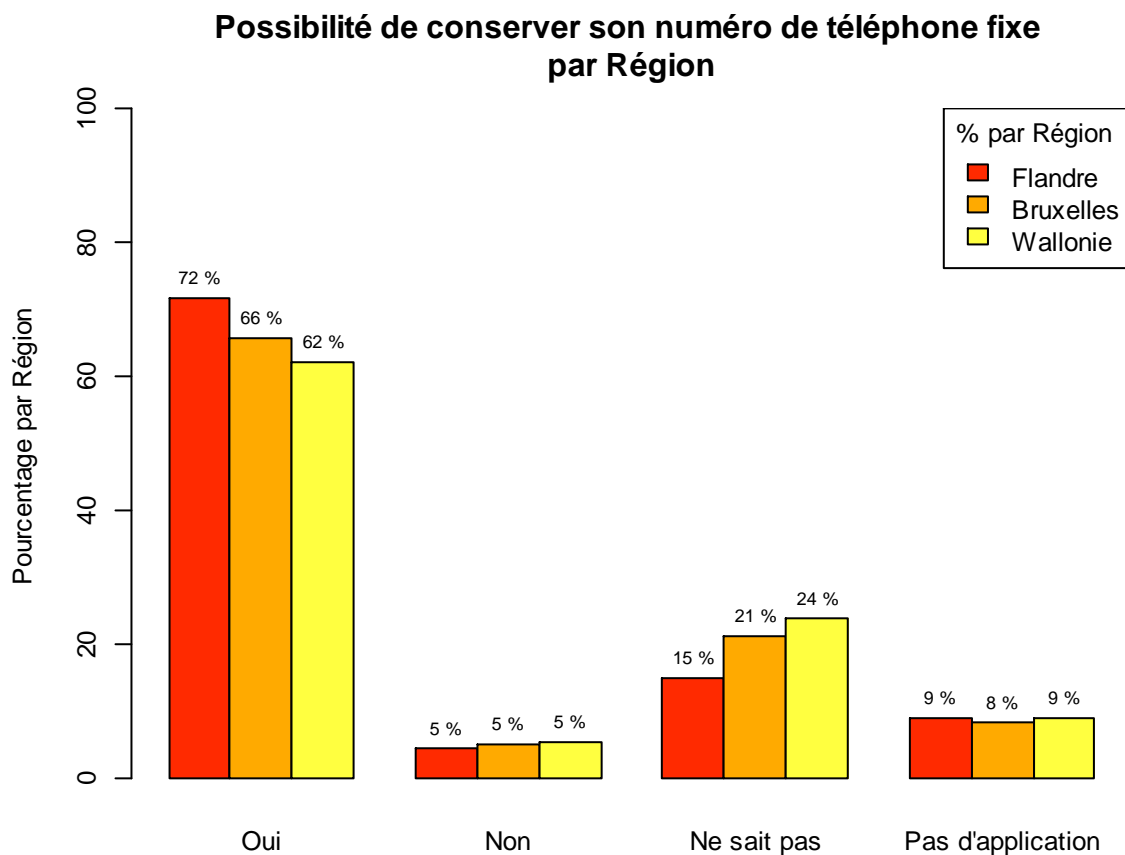


Figure 76 : Possibilité de conserver son numéro de téléphone fixe par Région

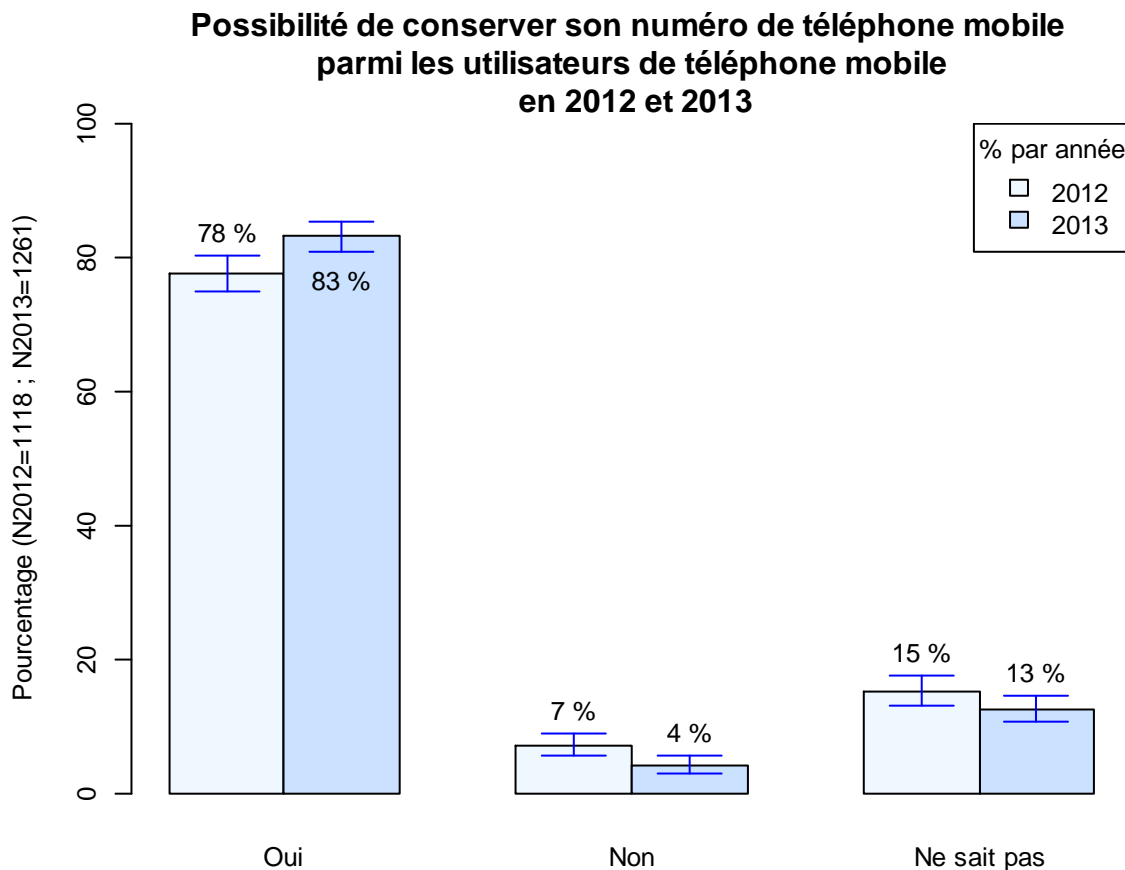
Le graphe ci-dessus illustre un léger effet de la Région : les résidents de Flandre semblent mieux informés que les autres.

5.9. Le consommateur est-il au courant de la possibilité de conserver son numéro de GSM quand on change d'opérateur?

La neuvième question portait sur la connaissance du consommateur de la possibilité de conserver son numéro de GSM quand on change d'opérateur. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré utiliser un GSM ou Smartphone à la première question. Seuls 95% des répondants (1346 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

Elle était formulée comme suit : *Pensez-vous qu'il est possible de conserver votre numéro de GSM même si vous n'êtes plus client chez cet opérateur?* Les réponses proposées étaient : *Oui ; Non ; Je ne sais pas.*

La réponse correcte est **Oui**.

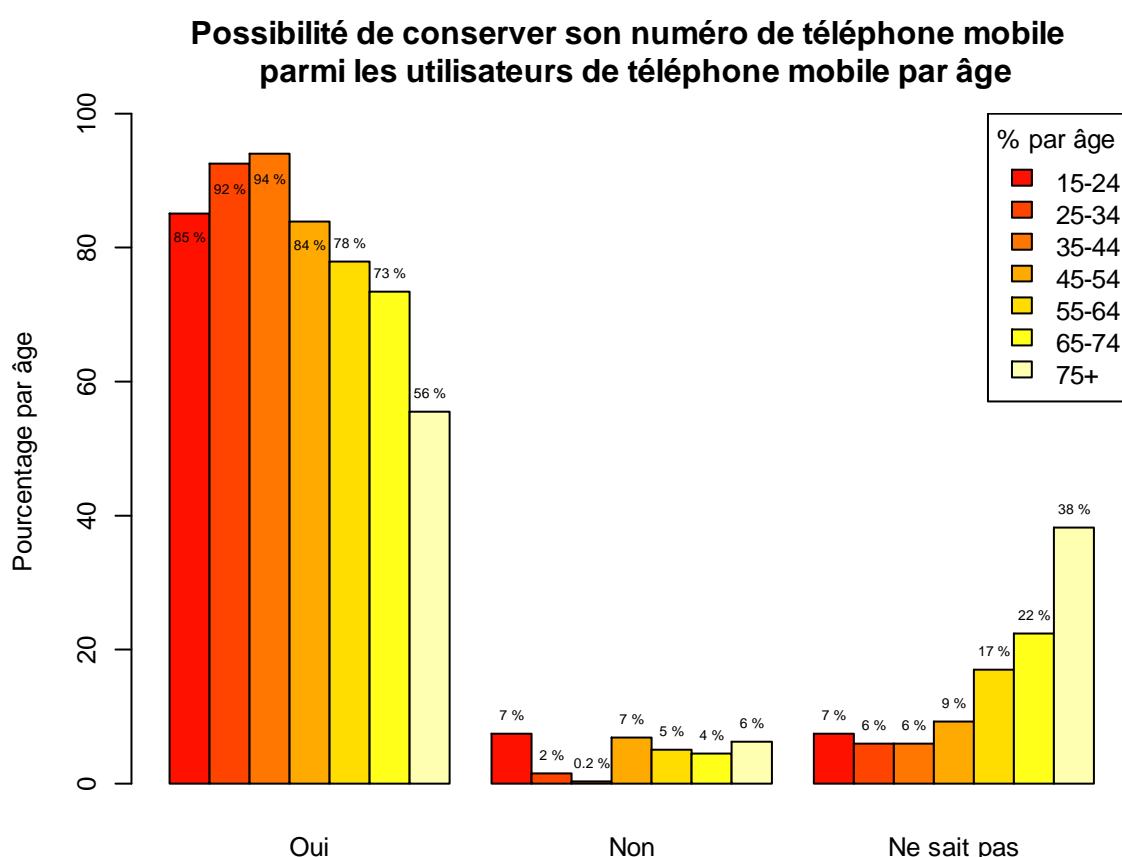


**Figure 77 : Possibilité de conserver son numéro de téléphone mobile
parmi les utilisateurs de téléphone mobile en 2012 et 2013**

Le graphe à la page précédente nous montre que 83% de ceux qui ont un GSM (74% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Oui, 13% (11%) ont sélectionné Ne sait pas, 4% (4%) ont sélectionné Non.

Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse Oui qui passe de 78% à 83% (différence significative : augmentation proportionnelle de 6%). La réponse Non passe de 7% à 4% (différence significative : diminution proportionnelle de 43%) et la réponse Ne sait pas passe de 15% à 13% (diminution proportionnelle de 13%).

Une majorité de répondants savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de GSM. La portabilité des numéros semble mieux connue en ce qui concerne le GSM que le téléphone fixe.



**Figure 78 : Possibilité de conserver son numéro de téléphone mobile
parmi les utilisateurs de téléphone mobile par âge**

Le graphe ci-dessus illustre de grandes différences dans les réponses selon la catégorie d'âge : les jeunes adultes sont les mieux informés au sujet de la possibilité de conserver son numéro de GSM quand on change d'opérateur. On retrouve ici la même tendance que pour la téléphonie fixe.

5.10. Le consommateur utilise-t-il un abonnement ou une carte prépayée?

La dixième question de la section 5 portait sur l'utilisation d'une carte prépayée ou d'un abonnement GSM. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré utiliser un GSM ou Smartphone à la première question. Seuls 95% des répondants (1346 individus après pondération) sont donc concernés par cette question. Cette question sert par ailleurs de filtre pour les deux questions suivantes.

Elle est formulée de la façon suivante : *Pour votre GSM, avez-vous principalement recours à...* Les réponses possibles étaient : *Une carte prépayée ; Un abonnement.*

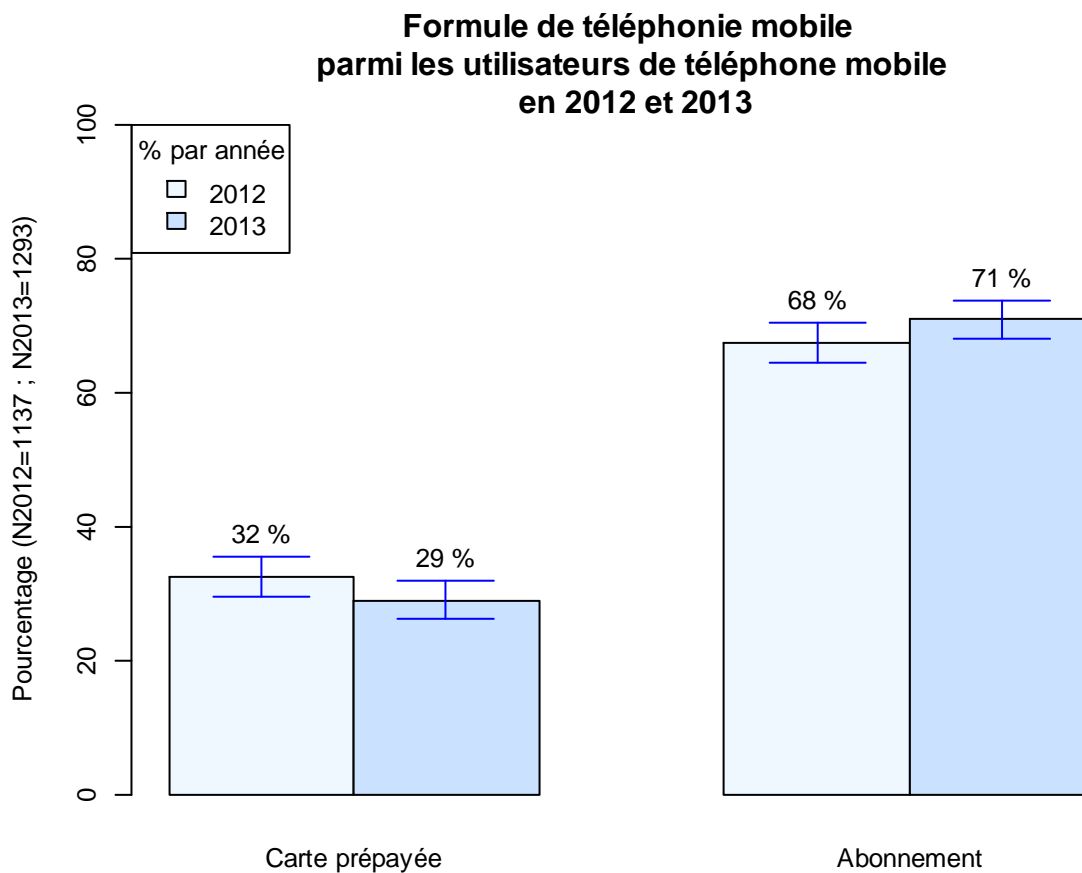


Figure 79 : Formule de téléphonie mobile parmi les utilisateurs de téléphone mobile en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 29% de ceux qui ont un GSM (26% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Carte prépayée, 71% (65%) ont sélectionné Abonnement.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Les données nous permettent d'affirmer qu'une majorité des utilisateurs privés de la téléphonie fixe ont un abonnement.

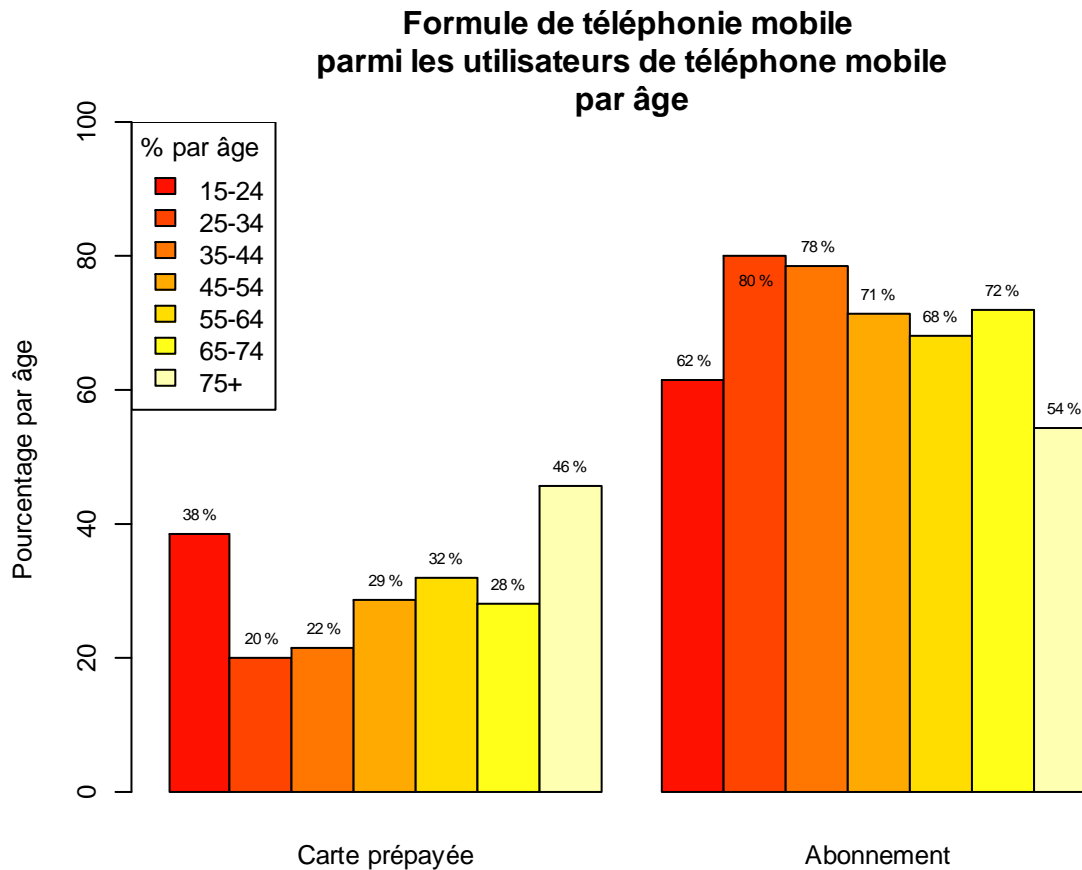


Figure 80 : Formule de téléphonie mobile parmi les utilisateurs de téléphone mobile par âge

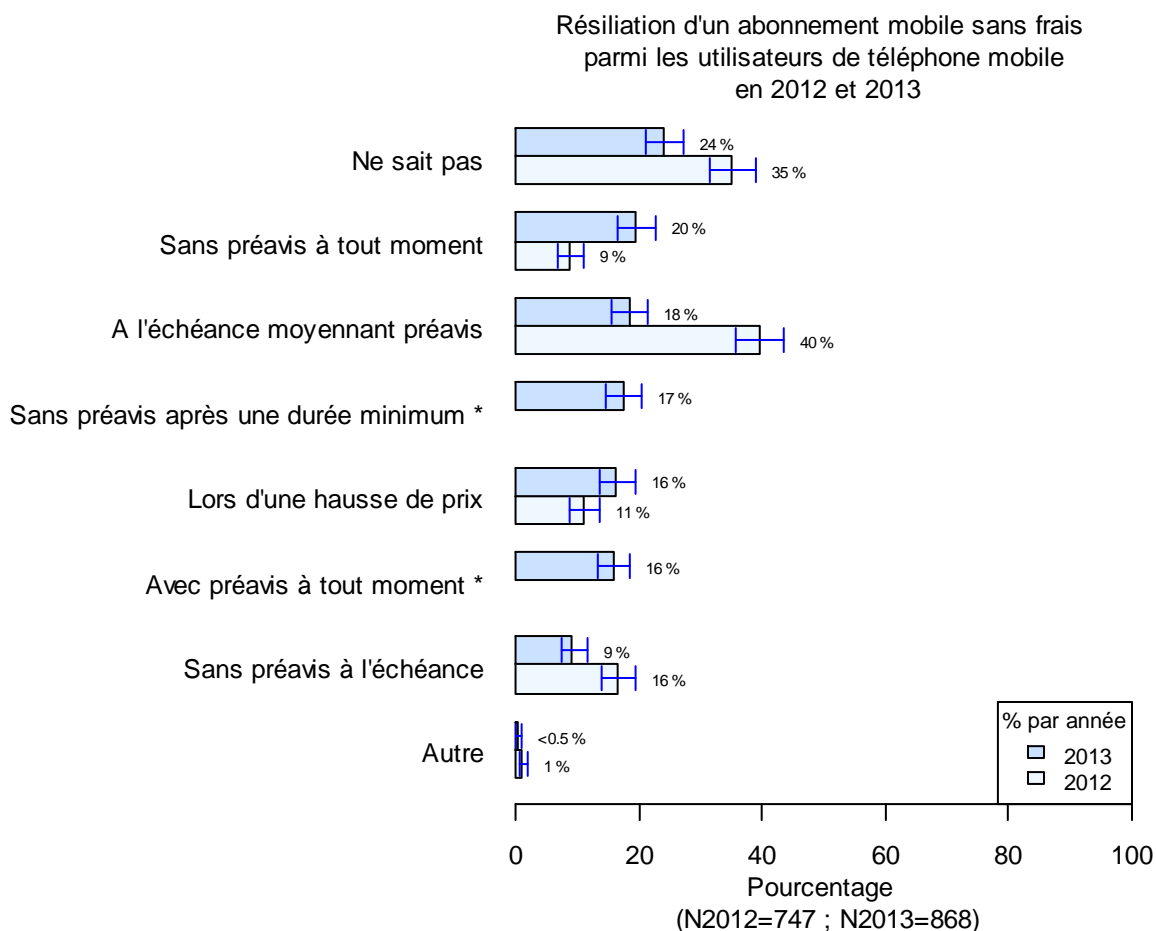
Le graphe ci-dessus nous indique que les cartes prépayées sont nettement plus présentes au sein de deux catégories spécifiques de répondants : les moins de 24 ans et les plus de 75 ans. S'agissant des strates de population avec le plus faible taux de réponse dans cette étude, il se peut dès lors que la part de marché des cartes prépayées soit sous-estimée.

5.11. **Le consommateur sait-il à quelles conditions il peut résilier son abonnement GSM sans frais?**

La onzième question de cette section portait sur la connaissance du consommateur de la possibilité de résilier son abonnement GSM sans frais. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir un abonnement de GSM. Seuls 65% des répondants (918 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

Elle était formulée comme suit : *Selon vous à quelle(s) condition(s) pouvez-vous résilier votre abonnement GSM actuel sans frais? Plusieurs réponses possibles.* Les réponses proposées étaient : *Lors d'une hausse de prix ; Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat ; A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat ; Sans préavis à l'échéance ; Sans préavis à tout moment ; Avec préavis à tout moment ; Je ne sais pas ; Autre.*

Les bonnes réponses sont lors d'une hausse de prix et sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat. On notera toutefois que certains opérateurs offrent la possibilité de résilier leur contrat à tout moment sans condition mais il ne s'agit pas d'une obligation légale.



**Figure 81 : Résiliation d'un abonnement mobile sans frais
parmi les utilisateurs de téléphone mobile en 2012 et 2013**

Le graphe ci-dessus¹⁴ nous montre que 24% de ceux qui ont un abonnement pour leur téléphone mobile (16% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Ne sait pas, 20% (13%) ont sélectionné Sans préavis à tout moment, 18% (12%) ont sélectionné A l'échéance moyennant préavis, 17% (12%) ont sélectionné Sans préavis après une durée minimum, 16% (11%) ont sélectionné Lors d'une hausse de prix, 16% (11%) ont sélectionné Avec préavis à tout moment, 9% (6%) ont sélectionné Sans préavis à l'échéance, 0.2% (0.9%) ont sélectionné Autre.

Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse Sans préavis à tout moment qui passe de 13% à 26% (différence significative : augmentation proportionnelle de 95%). La réponse A l'échéance moyennant préavis passe de 61% à 24% (différence significative : diminution de 60%). La réponse Sans préavis à l'échéance passe de 25% à 12% (différence significative : diminution de 52%).

¹⁴ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, les items marqués d'un * sur le graphe ont été modifiés : l'item Avec préavis à tout moment a été ajouté cette année; l'item Sans préavis après une durée minimum a été ajouté cette année.

Nous constatons ici que moins d'un répondant sur cinq sait qu'il peut résilier son abonnement sans préavis moyennant une durée minimum et près d'un sur quatre ne sait pas du tout quand il peut résilier son abonnement sans frais. La plupart des répondants ne savent pas qu'une hausse de prix (supérieure à l'index) donne l'autorisation de changer d'opérateur. On constate de gros changements par rapport aux réponses choisies en 2012 : moins de personnes déclarent ne pas savoir et moins de personnes indiquent à l'échéance moyennant préavis. Cette seconde baisse est probablement due à l'introduction des nouveaux items intégrant le changement de loi.

Il n'y a pas de différence fondamentale basée sur les variables sociodémographiques.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	1	1	4

Table 22 : Nombre de possibilités de résilier son abonnement mobile sans frais (hors Ne sait pas)

La table ci-dessus nous indique que les répondants n'ayant pas sélectionné Ne sait pas à cette question sélectionnent entre 1 et 4 possibilités de réponse parmi les 6 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent un seul critère. 24% des répondants ont sélectionné 2 critères ou plus de 2 critères.

L'analyse des associations les plus fréquentes en fonction de l'âge, du sexe et de la Région n'a pas de sens vu que plus de trois répondants sur quatre ne fournissent qu'une réponse.

5.12. Le consommateur sait-il quand il peut résilier son abonnement GSM sans frais?

Comme pour la question précédente, la douzième question de la section portait sur la connaissance du consommateur de la possibilité de résilier son abonnement GSM sans frais mais elle portait cette fois sur le délai minimum avant résiliation. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir un abonnement de GSM. Seuls 65% des répondants (918 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

Elle était formulée comme suit : *Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier votre abonnement GSM actuel sans frais?* Les réponses proposées étaient : *Pas de durée minimum ; Après 6 mois ; Après 1 an ; Après 2 an ; Autre ; Je ne sais pas.*

La bonne réponse est après 6 mois. Comme à la question précédente, il est important de noter que certains opérateurs offrent la possibilité de résilier leur contrat à tout moment sans préavis mais il ne s'agit pas d'une obligation légale.

Il s'agit d'une nouvelle question par rapport à 2012.

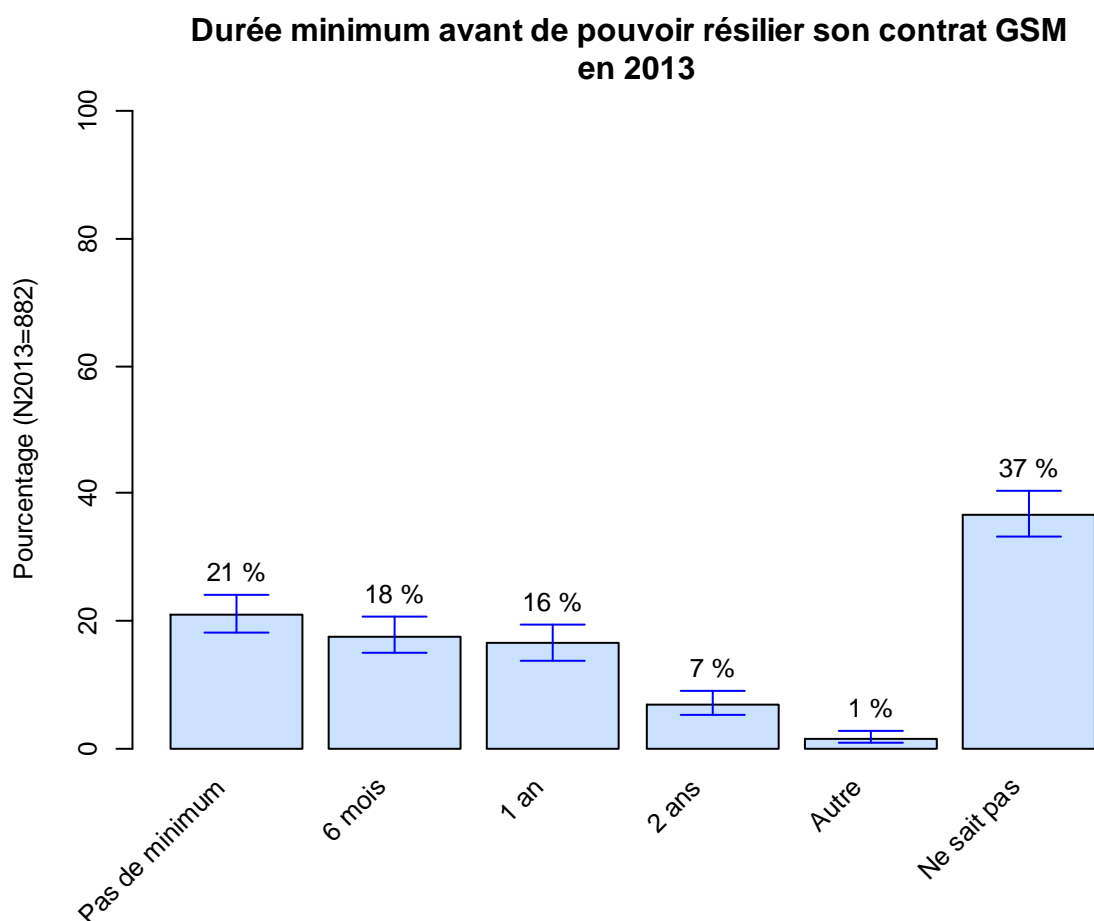


Figure 82 : Durée minimum avant de pouvoir résilier son contrat GSM en 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 37% des répondants ont sélectionné la réponse Ne sait pas, 21% ont sélectionné Pas de minimum, 18% ont sélectionné 6 mois, 16% ont sélectionné 1 an, 7% ont sélectionné 2 ans, 1% ont sélectionné Autre.

Parmi les répondants concernés par le GSM, 37% ne savent pas quand ils peuvent résilier leur abonnement GSM sans frais. Près d'un répondant sur cinq pense qu'il n'y a pas de durée minimum et seuls 18% connaissent la bonne réponse à savoir 6 mois.

Durée minimum avant de pouvoir résilier son contrat GSM par âge

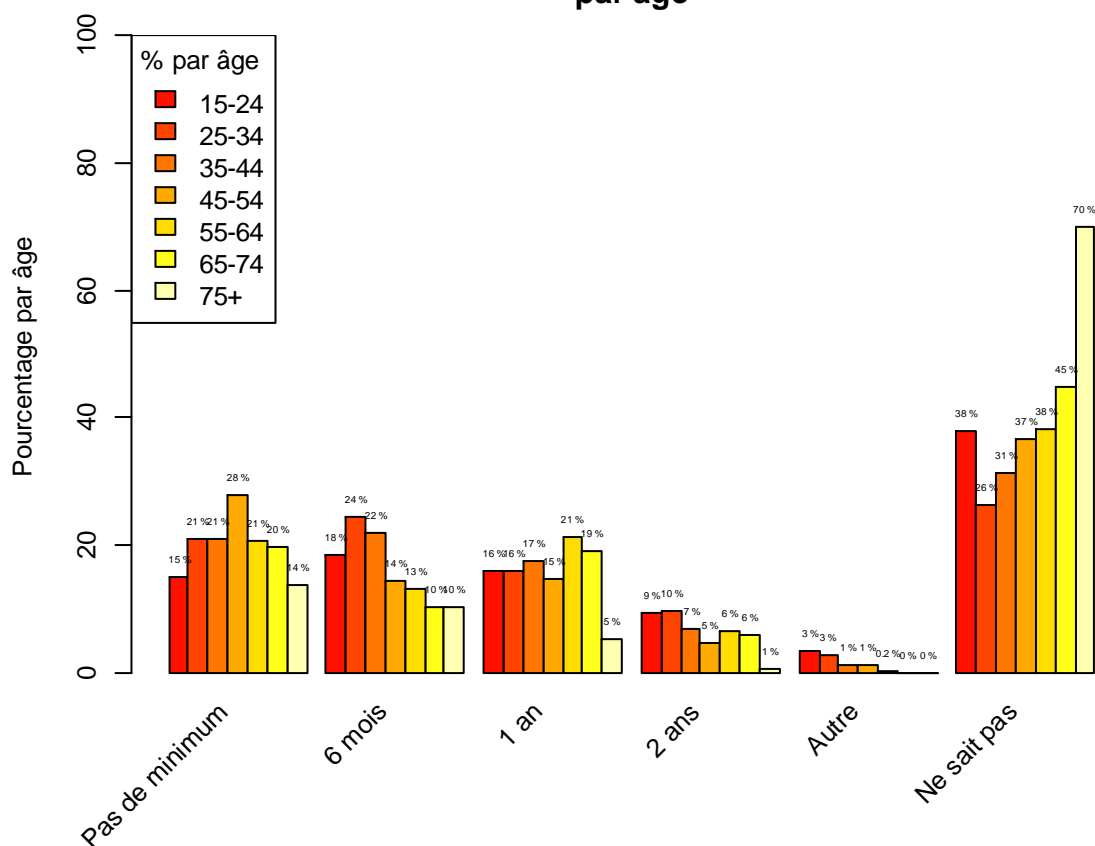


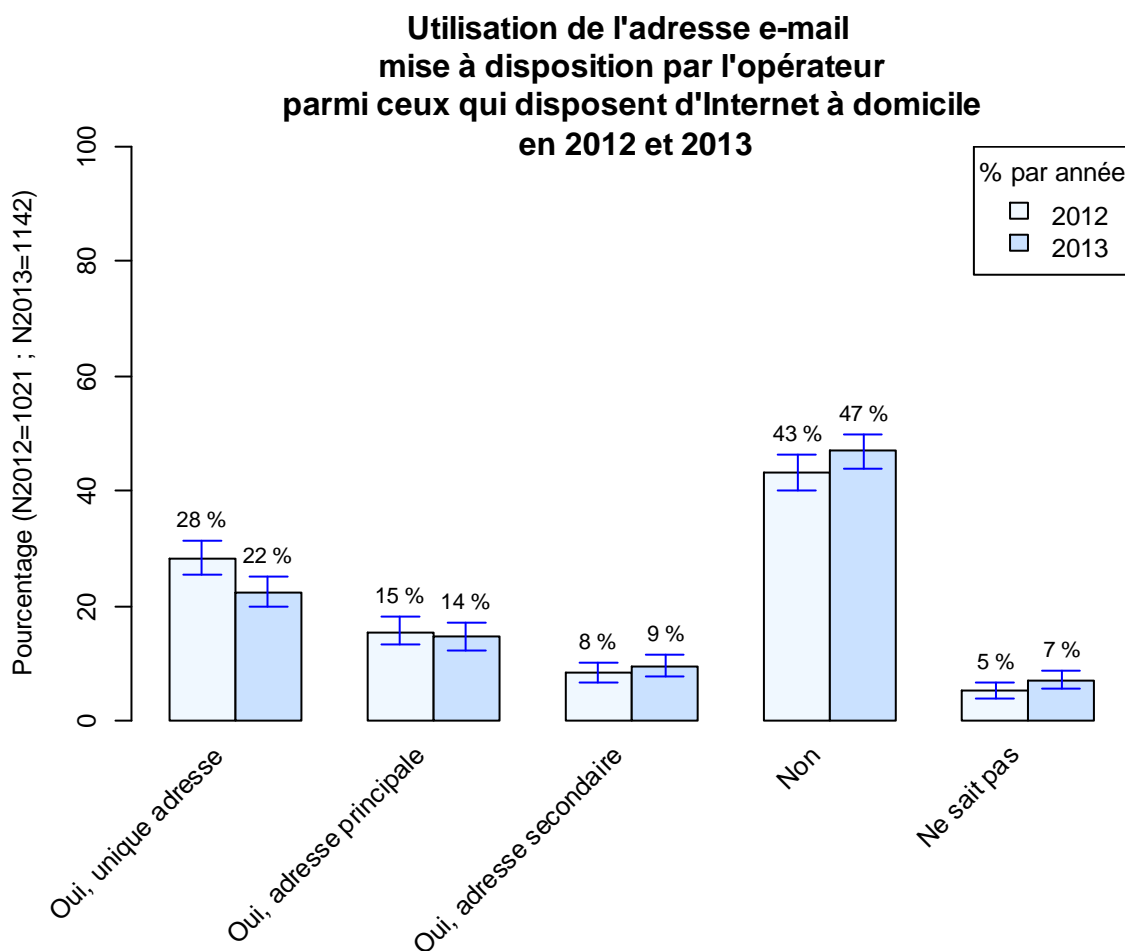
Figure 83 : Durée minimum avant de pouvoir résilier son contrat GSM par âge

Le graphe ci-dessus nous montre que ce sont essentiellement les plus âgés qui ne savent pas répondre à la question.

5.13. Le consommateur utilise-t-il l'adresse e-mail personnalisée mise à disposition par son opérateur Internet à domicile?

La treizième question portait sur l'utilisation de l'adresse e-mail personnalisée mise à disposition par son opérateur Internet à domicile. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir un accès à Internet à domicile. Seuls 88% des répondants (1245 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

Elle était formulée comme suit : *Pour votre Internet à domicile, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom?* Les réponses proposées étaient : *Oui, c'est mon unique adresse e-mail ; Oui, c'est mon adresse principale ; Oui, mais ce n'est pas mon adresse principale ; Non, je n'utilise pas cette adresse ; Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur.*



**Figure 84 : Utilisation de l'adresse e-mail mise à disposition
par l'opérateur parmi ceux qui disposent d'Internet à domicile en 2012 et 2013**

Le graphe ci-dessus nous montre que 47% de ceux qui ont Internet à domicile (38% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Non, 22% (18%) ont sélectionné Oui, unique adresse, 14% (12%) ont sélectionné Oui, adresse principale, 9% (8%) ont sélectionné Oui, adresse secondaire, 7% (6%) ont sélectionné Ne sait pas.

Le seul changement par rapport à 2012 concerne la réponse Oui, unique adresse qui passe de 28% à 22% (différence significative : diminution proportionnelle de 21%).

Il semble donc qu'une majorité de répondants n'utilise pas l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur. Cependant, pour 22% des répondants disposant d'Internet, c'est leur seule adresse e-mail.

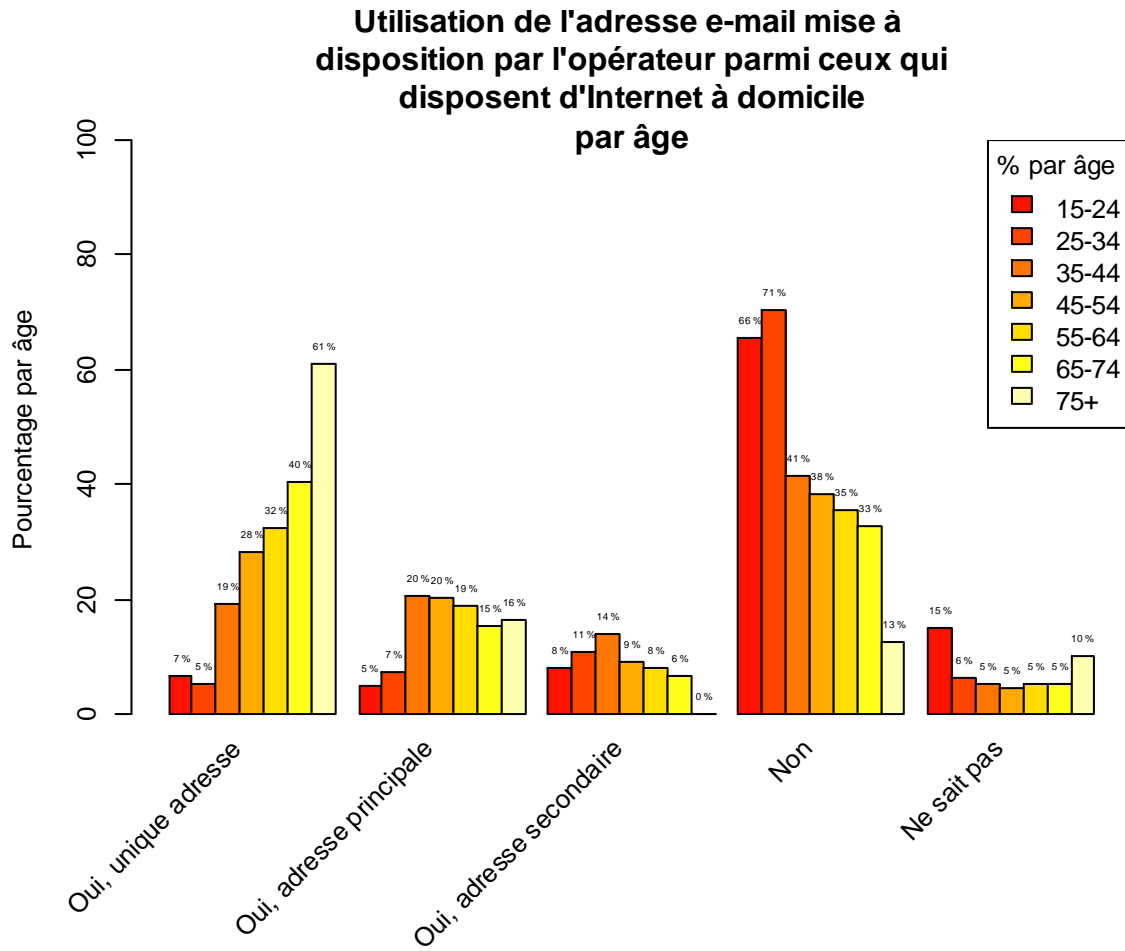


Figure 85 : Utilisation de l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur parmi ceux qui disposent d'Internet à domicile

Le graphe ci-dessus illustre les grandes différences dans les réponses selon la catégorie d'âge : les plus jeunes n'utilisent pas l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur alors que les plus âgés l'utilisent, voire même à titre exclusif.

5.14. **Le consommateur sait-il qu'il peut conserver l'adresse e-mail personnalisée mise à disposition par son opérateur Internet à domicile lorsqu'il change d'opérateur?**

La quatorzième question portait sur la possibilité de conserver l'adresse e-mail personnalisée mise à disposition par son opérateur Internet à domicile lors du changement d'opérateur. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir un accès à Internet à domicile. Seuls 88% des répondants (1245 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

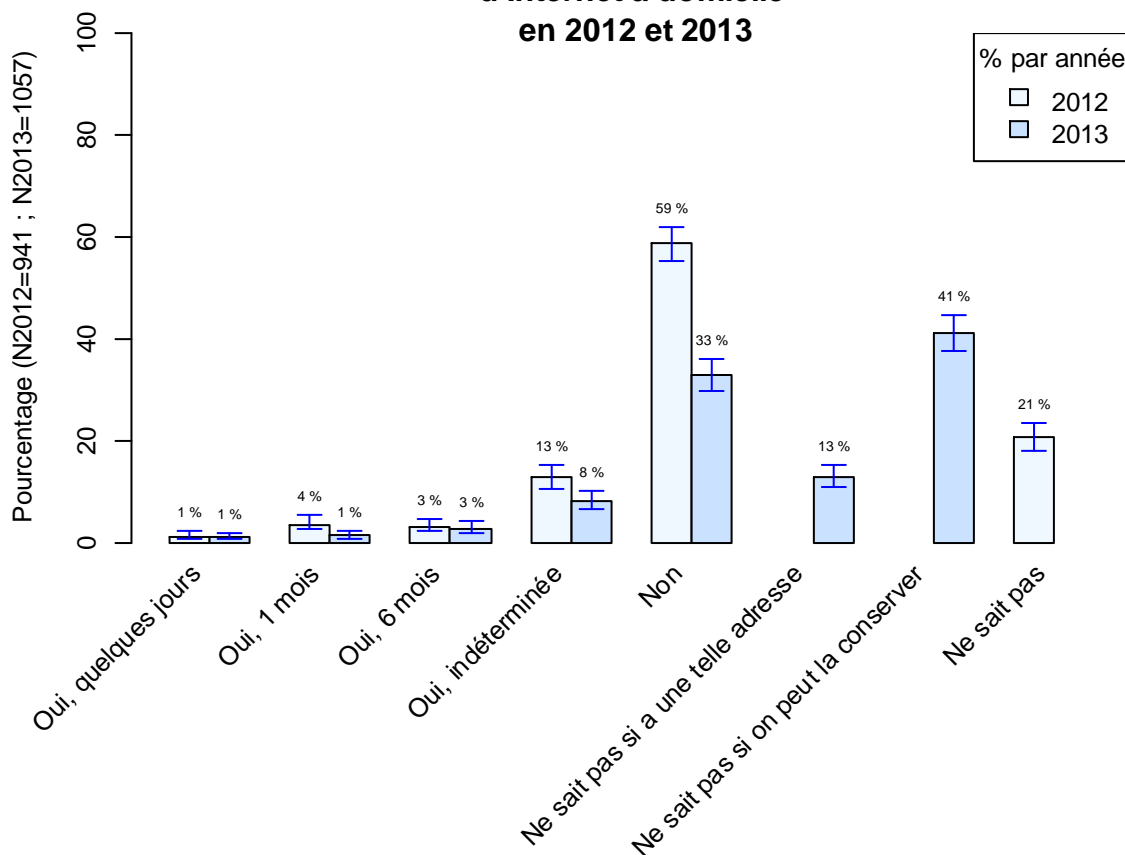
Elle était formulée comme suit : *Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il vous est possible de conserver cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur?* Les réponses proposées étaient : *Oui, quelques jours ; Oui, environ 1 mois ; Oui, pendant 6 mois ; Oui, de manière indéterminée ; Non ; Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur ; Je ne sais pas s'il est possible de conserver cette adresse.*

La réponse correcte était Oui, pendant 6 mois.

Le graphe de la page suivante¹⁵ nous montre que 41% de ceux qui ont Internet à domicile (31% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Ne sait pas si on peut la conserver, 33% (24%) ont sélectionné Non, 13% (10%) ont sélectionné Ne sait pas si a une telle adresse, 8% (6%) ont sélectionné Oui, indéterminée, 3% (2%) ont sélectionné Oui, 6 mois, 1% (1%) ont sélectionné Oui, 1 mois, 1% (0.8%) ont sélectionné Oui, quelques jours.

¹⁵ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, l'item Ne sait pas a été remplacé par les items Ne sait pas si a une telle adresse et Ne sait pas si on peut la conserver.

Conservation de l'adresse e-mail mise à disposition par l'opérateur parmi ceux qui disposent d'Internet à domicile en 2012 et 2013



**Figure 86 : Conservation de l'adresse e-mail mise à disposition
par l'opérateur parmi ceux qui disposent d'Internet à domicile en 2012 et 2013**

Le changement à noter par rapport à 2012 concerne la réponse Oui, de manière indéterminée qui passe de 59% à 33% (différence significative : diminution proportionnelle de 44%).

Il semble donc qu'une majorité de répondants ne sait pas qu'il est possible de conserver l'adresse e-mail mise à disposition par son opérateur Internet à domicile lors du changement d'opérateur. La bonne réponse, pendant 6 mois, n'est sélectionnée que par 3% des répondants.

Il n'y a pas de différence marquante en fonction des variables sociodémographiques.

5.15. Vitesse de connexion correspondant à la vitesse annoncée

La quinzième question portait sur l'adéquation entre la vitesse réelle et la vitesse annoncée d'Internet à domicile. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir un accès à Internet à domicile. Seuls 88% des répondants (1245 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

Elle était formulée comme suit : *Dans quelle mesure considérez-vous que la vitesse de votre connexion à Internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur?* La réponse proposée se présentait sous la forme d'une échelle de Likert à 11 niveaux, de 0 à 10, dont les extrêmes étaient labellisés Ne correspond pas du tout pour 0 et Correspond tout à fait pour 10. Une case Sans avis était également proposée.

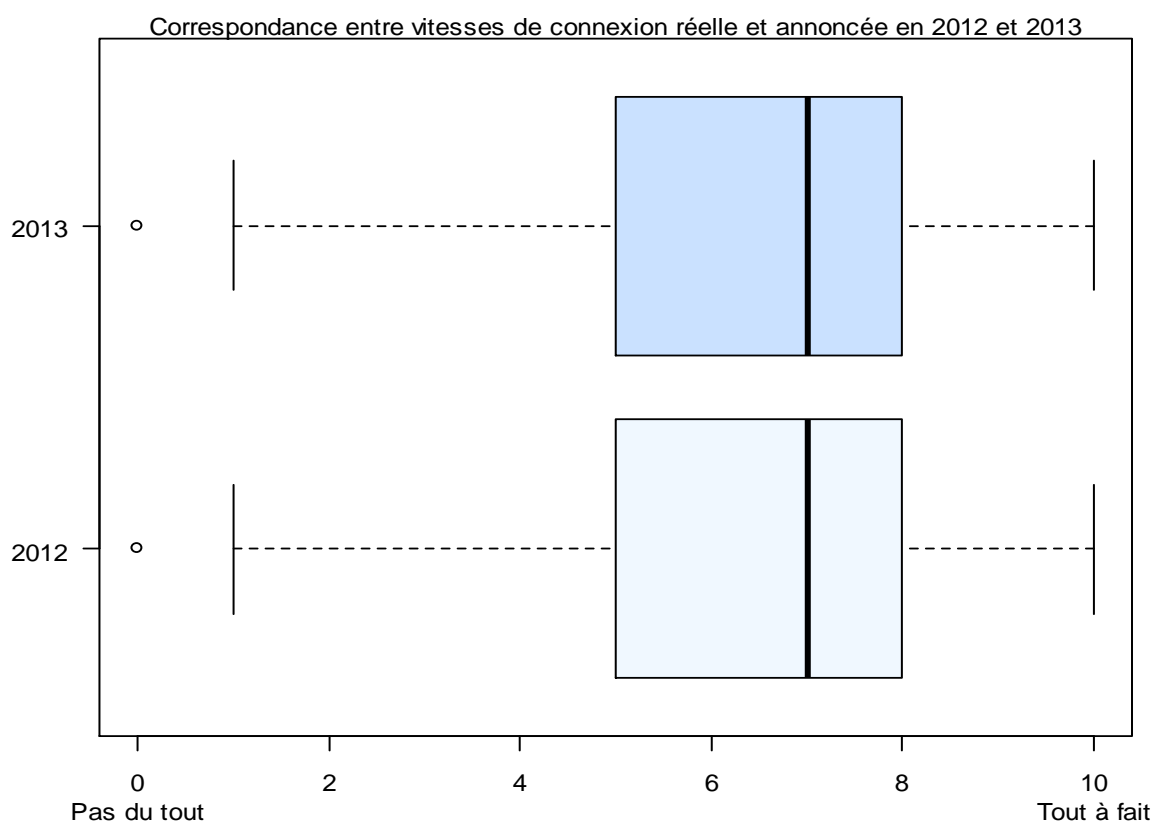


Figure 87 : Correspondance entre vitesses de connexion réelle et annoncée en 2012 et 2013

	Min	Q25%	Q50%	Q75%	Max	Mean	N	Sans	NAs
La vitesse de connexion correspond à la vitesse annon-	0	5	7	8	10	6.2	910	238	274

Table 23 : Correspondance entre vitesses de connexion réelle et annoncée en 2013

Le graphe et la table de la page suivante nous montrent que toute l'étendue de l'échelle de Likert a été utilisée. 79% des répondants ont donné une réponse à l'item La vitesse de connexion correspond à la vitesse annoncée et 21% se sont déclarés Sans avis.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Ce graphe nous montre que les répondants sont globalement satisfaits de l'adéquation entre vitesses de connexion annoncée et réelle. 75% d'entre eux sont moyennement satisfaits à tout à fait satisfaits.

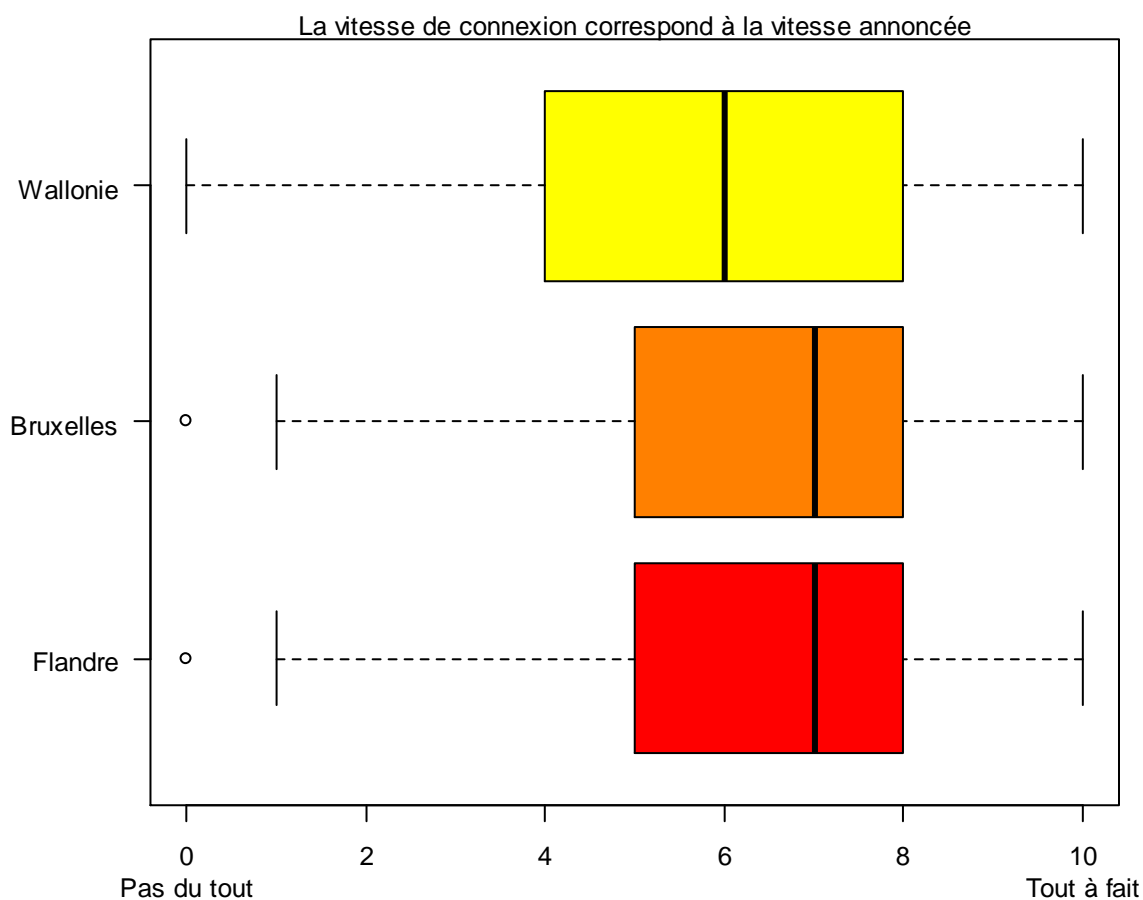


Figure 88 : La vitesse de connexion correspond à la vitesse annoncée par Région

Parmi les variables sociodémographiques, c'est au niveau de la Région que les différences sont légèrement marquées. Les résidents de Flandre semblent plus satisfaits que ceux de Wallonie et de Bruxelles.

5.16. Le consommateur sait-il quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le Web et consulter ses e-mails à domicile?

La seizième question portait sur la connaissance du consommateur de la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le Web et consulter ses e-mails à domicile. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir un accès à Internet à domicile. Seuls 88% des répondants (1245 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

Elle était formulée comme suit : *Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le Web et consulter vos e-mails à domicile?* Les réponses proposées étaient : *Au minimum 2 Mbps ; Au minimum 10 Mbps ; Au minimum 20 Mbps ; Au minimum 50 Mbps ; Je ne sais pas.*

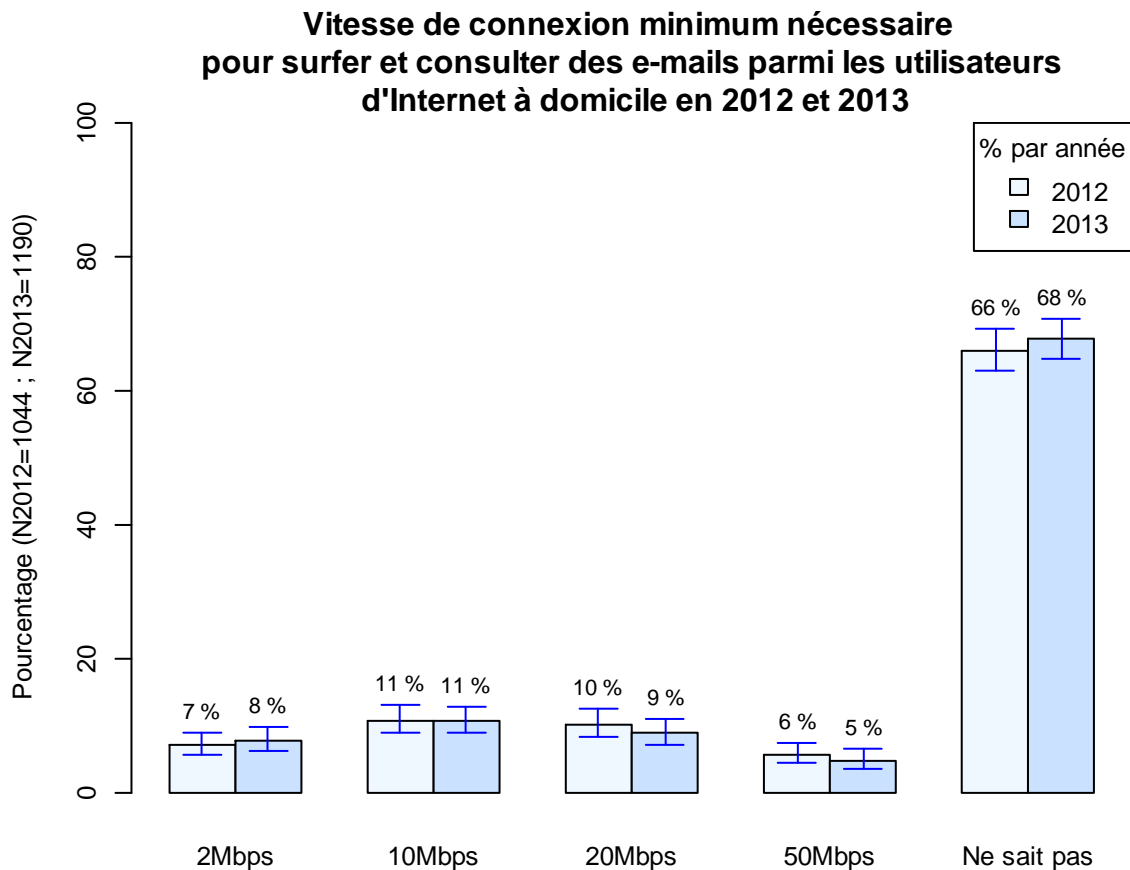


Figure 89 : Vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer et consulter des e-mails parmi les utilisateurs d'Internet à domicile en 2012 et 2013

Le graphe précédent nous montre que 68% de ceux qui ont Internet à domicile (57% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Ne sait pas, 11% (9%) ont sélectionné 10Mbps, 9% (7%) ont sélectionné 20Mbps, 8% (7%) ont sélectionné 2Mbps, 5% (4%) ont sélectionné 50Mbps.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Une majorité des répondants n'a aucune idée de la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le Web et consulter des e-mails.

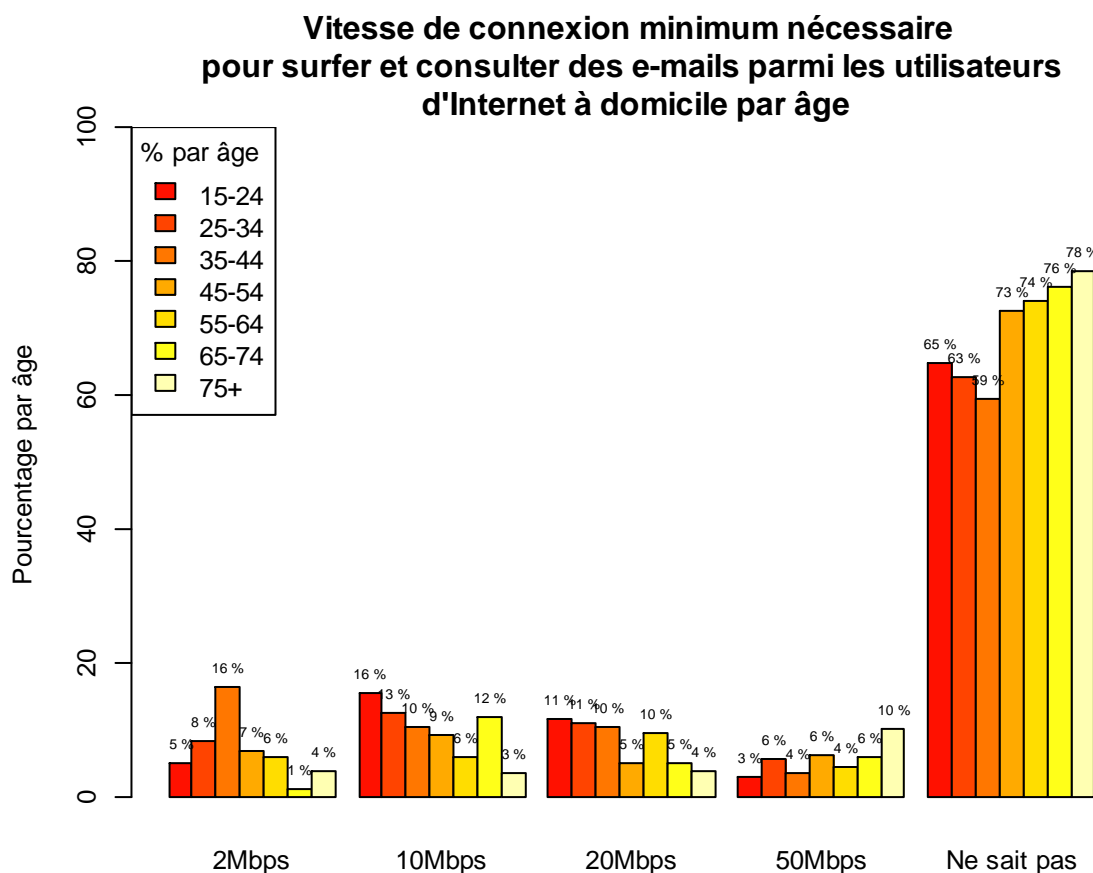


Figure 90 : Vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer et consulter des e-mails parmi les utilisateurs d'Internet à domicile par âge

Vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer et consulter des e-mails parmi les utilisateurs d'Internet à domicile par sexe

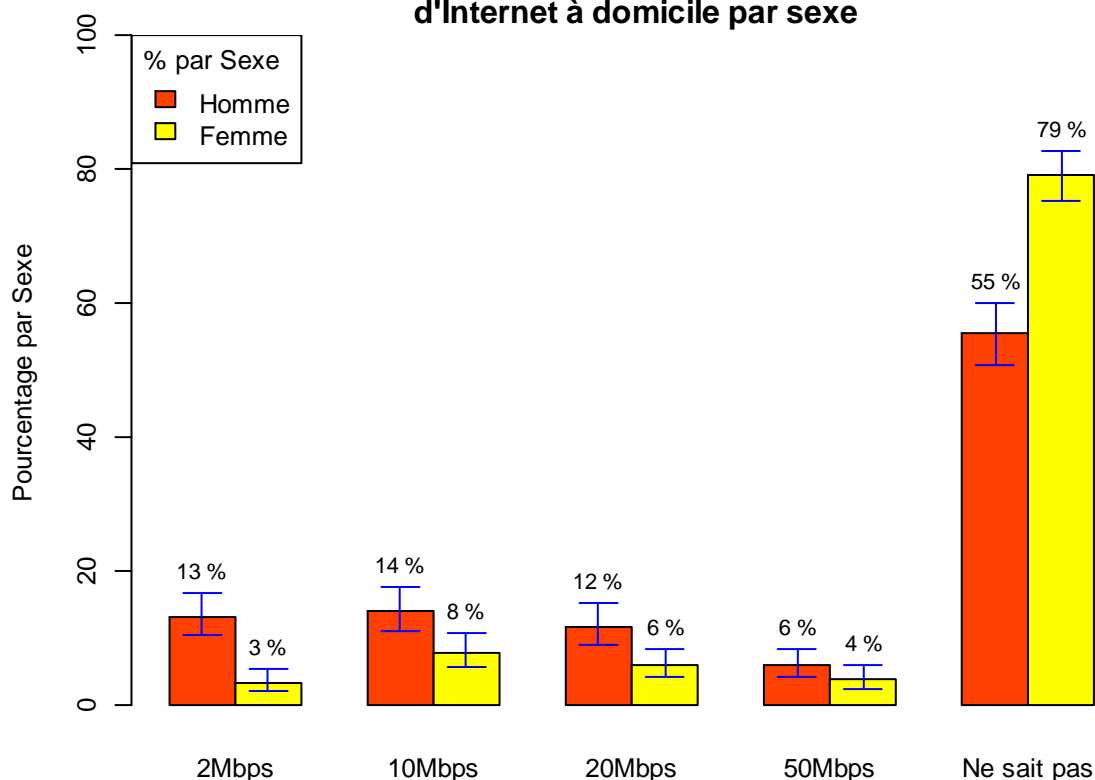


Figure 91 : Vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer et consulter des e-mails parmi les utilisateurs d'Internet à domicile par sexe

Les graphes qui précèdent illustrent les grandes différences dans les réponses selon la catégorie d'âge et par sexe : ce sont surtout les plus âgés et les femmes qui déclarent ne pas savoir quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le Web et consulter ses e-mails à domicile.

5.17. Comment le consommateur a-t-il déterminé la vitesse de connexion dont il a besoin?

La dix-septième question de cette section portait sur la façon dont le consommateur a déterminé la vitesse de connexion dont il a besoin. Cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant déclaré avoir un accès à Internet à domicile. Seuls 88% des répondants (1245 individus après pondération) sont donc concernés par cette question.

Elle était formulée comme suit : *Lorsque vous avez souscrit à une offre Internet à domicile, comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous avez besoin? Plusieurs réponses possibles. Les réponses proposées étaient : Je n'ai pas choisi une offre Internet en fonction de la vitesse de connexion ; Je n'ai pas eu le choix à cause de limitations techniques ; La vitesse de connexion était incluse dans un pack / dans une offre ; Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion ; Ma famille / un(e) ami(e) / une connaissance m'a conseillé une certaine vitesse de connexion ; Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde) ; J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour faire du télétravail ; J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour jouer en réseau ; J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé ; Autre ; Je ne sais pas, je ne me souviens pas.*

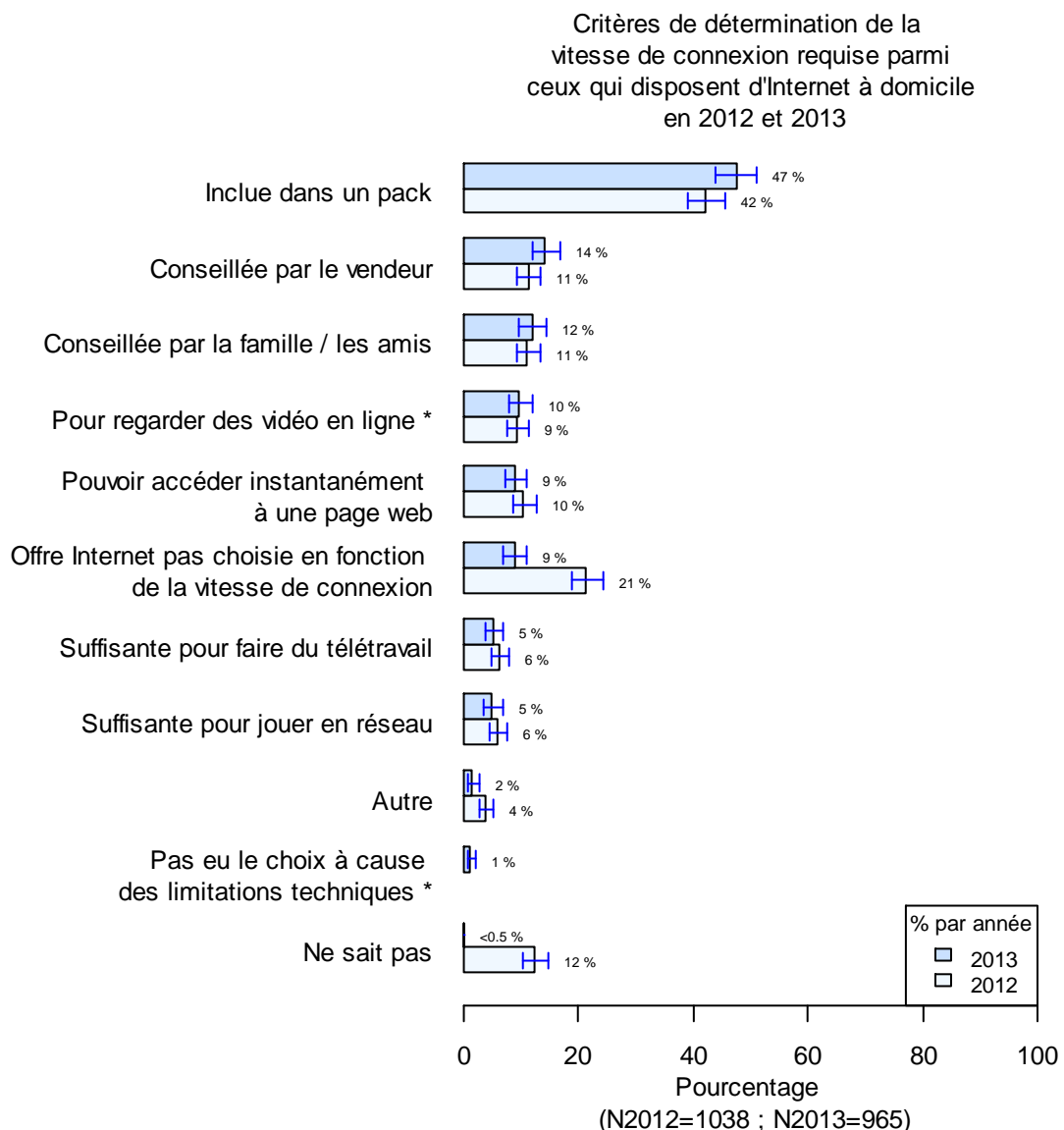


Figure 92 : Critères de détermination de la vitesse de connexion requise parmi ceux qui disposent d'Internet à domicile en 2012 et 2013

Le graphe de la page précédente¹⁶ nous montre que 47% de ceux qui ont Internet à domicile (32% de l'ensemble des répondants) ont sélectionné la réponse Inclue dans un pack, 14% (18%) ont sélectionné Conseillée par le vendeur, 12% (10%) ont sélectionné Conseillée par la famille / les amis, 10% (8%) ont sélectionné Pour regarder des vidéo en ligne, 9% (7%) ont sélectionné Pouvoir accéder instantanément à une page web, 9% (6%) ont sélectionné Offre Internet pas choisie en fonction de la vitesse de connexion, 5% (3%) ont sélectionné Suffisante pour faire du télétravail, 5% (3%) ont sélectionné Suffisante pour jouer en réseau, 2% (3%) ont sélectionné Autre, 1% (1%) ont sélectionné Pas eu le choix à cause des limitations techniques, 0% (0%) ont sélectionné Ne sait pas.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Nous constatons ici que pour une majorité de répondants, la vitesse n'est pas déterminante dans le choix. Elle est plutôt choisie par défaut, étant incluse dans un pack.

La plus grande différence entre les classes d'âge (page suivante) concerne le souci des plus jeunes d'avoir une vitesse de connexion suffisante pour pouvoir regarder des vidéos en ligne et/ou jouer en réseau.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	1	1	6

Table 24 : Nombre de paramètres qui ont déterminé le choix de la vitesse de connexion

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 6 critères de choix parmi les 10 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent un seul critère. 20% des répondants ont sélectionné 2 critères ou plus de 2 critères.

L'analyse des combinaisons les plus fréquentes n'a pas nécessairement lieu d'être pour cette question vu que plus de la moitié des répondants ne donnent qu'une seule réponse et non une combinaison.

¹⁶ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, les items marqués d'un * sur le graphe ont été modifiés : l'item Pas eu le choix à cause des limitations techniques a été ajouté cette année; l'item Pour regarder des vidéo en ligne était précédemment formulé Pour regarder des vidéos en ligne.

Critères de détermination de la vitesse de connexion requise parmi ceux qui disposent d'Internet à domicile par âge

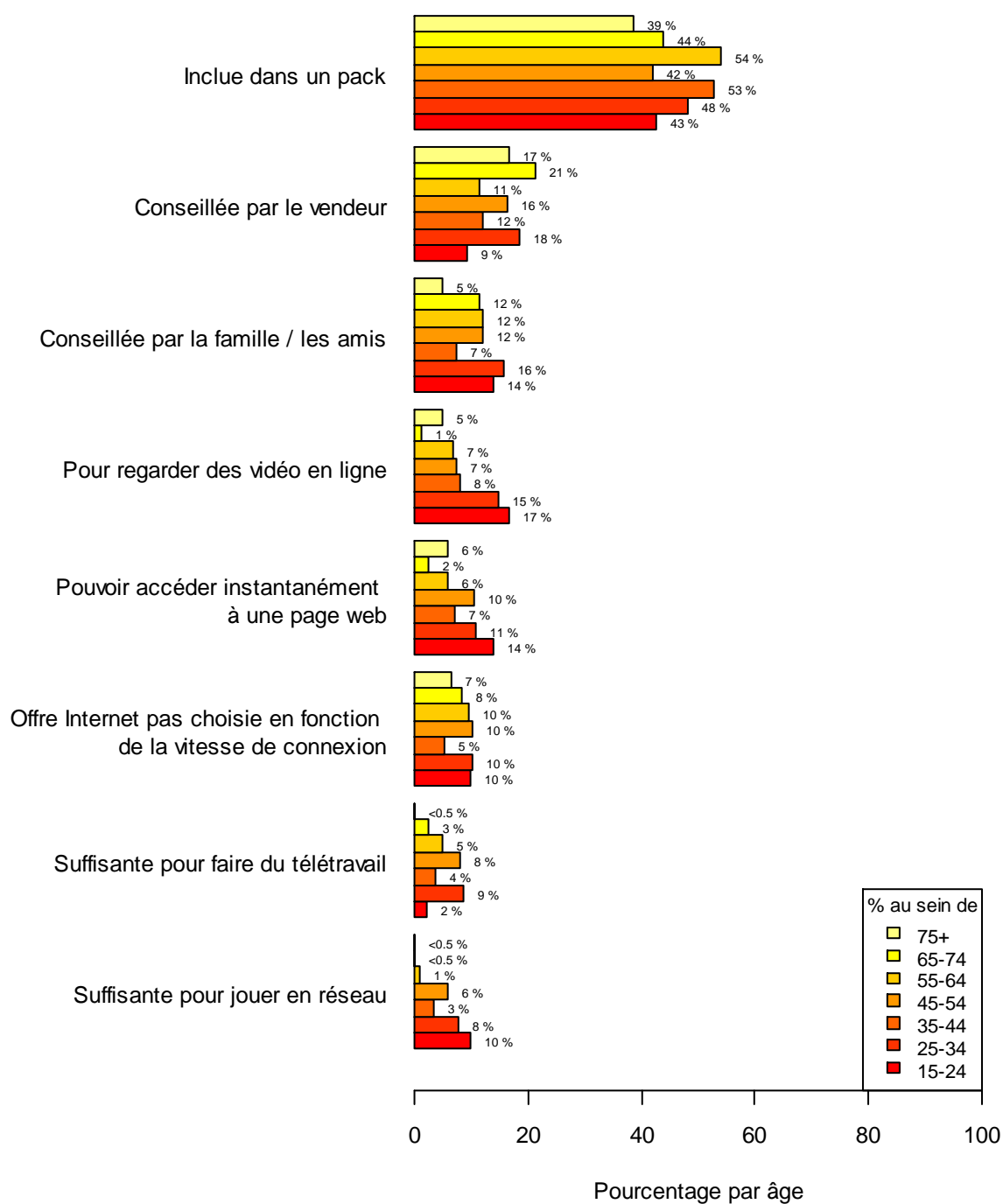


Figure 93 : Critères de détermination de la vitesse de connexion requise parmi ceux qui disposent d'Internet à domicile par âge

5.18. Conclusions sur l'information du consommateur

Lorsqu'on investigate la connaissance du consommateur quant à ses droits, on constate que deux tiers des répondants savent que leur opérateur doit leur proposer un plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation. Cependant, à peine plus d'un tiers se souviennent avoir reçu une telle information. Parmi ceux qui se souviennent, deux tiers ont alors changé de plan tarifaire. Les autres estiment que le plan proposé ne correspondait pas à leurs besoins, indiquent avoir déjà le plan tarifaire adapté ou ont eu peur d'être lié par un nouveau contrat.

Seuls 25% des utilisateurs ont le sentiment d'être bien informés sur leurs droits. Ainsi, quand on leur demande s'ils savent où trouver la date de fin de leur contrat avec leur opérateur actuel, un tiers déclarent ne pas savoir et seulement un quart sait que cela se trouve dans leur contrat.

Identifier n'importe quel numéro surtaxé pose problème à la moitié des utilisateurs et les numéros du type 3403 ne sont identifiés comme numéro surtaxé que par 17% des répondants.

La portabilité des numéros de téléphone fixe est moins connue (deux tiers) que celle des téléphones mobiles (plus de 80%).

Les personnes qui disposent d'un abonnement de téléphonie mobile ne savent généralement pas (moins de 20%) dans quelles conditions ils peuvent résilier leur abonnement, ni après quel délai.

L'e-mail fourni par l'opérateur est utilisée par une personne sur deux et de manière exclusive par un peu moins d'un sur quatre. Seul 3% des répondants savent qu'ils peuvent garder l'usage de cette adresse durant 6 mois après avoir changé d'opérateur.

Trois répondants sur quatre sont satisfaits de leur vitesse réelle de connexion Internet. Deux tiers ignorent la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le Web et consulter ses e-mails à domicile. Enfin, près d'une personne sur deux a une vitesse de connexion déterminée par la composition d'un pack et donc non choisie activement.

6. Le Service universel

La cinquième section du questionnaire portait sur le service universel. Les thèmes abordés ont été l'utilisation des services de renseignements, de l'annuaire téléphonique et des cabines publiques. La connaissance du tarif social a aussi été abordée.

Parmi les 1422 répondants conservés après nettoyage et validation des données, 706 répondants après pondération (50% de l'ensemble) ont répondu aux 6 questions non filtrées de cette section.

6.1. Que consulte-t-on lorsque l'on cherche un numéro de téléphone?

La première question relative au service universel portait sur l'outil utilisé pour rechercher un numéro de téléphone. La question était formulée comme suit : *Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... (plusieurs réponses possibles)*. Les réponses proposées étaient les suivantes : *Les pages blanches en version papier ; Les pages jaunes en version papier ; Le service de renseignements par téléphone ; Un annuaire en ligne ; Un moteur de recherche (ex : Google) ; Autre*.

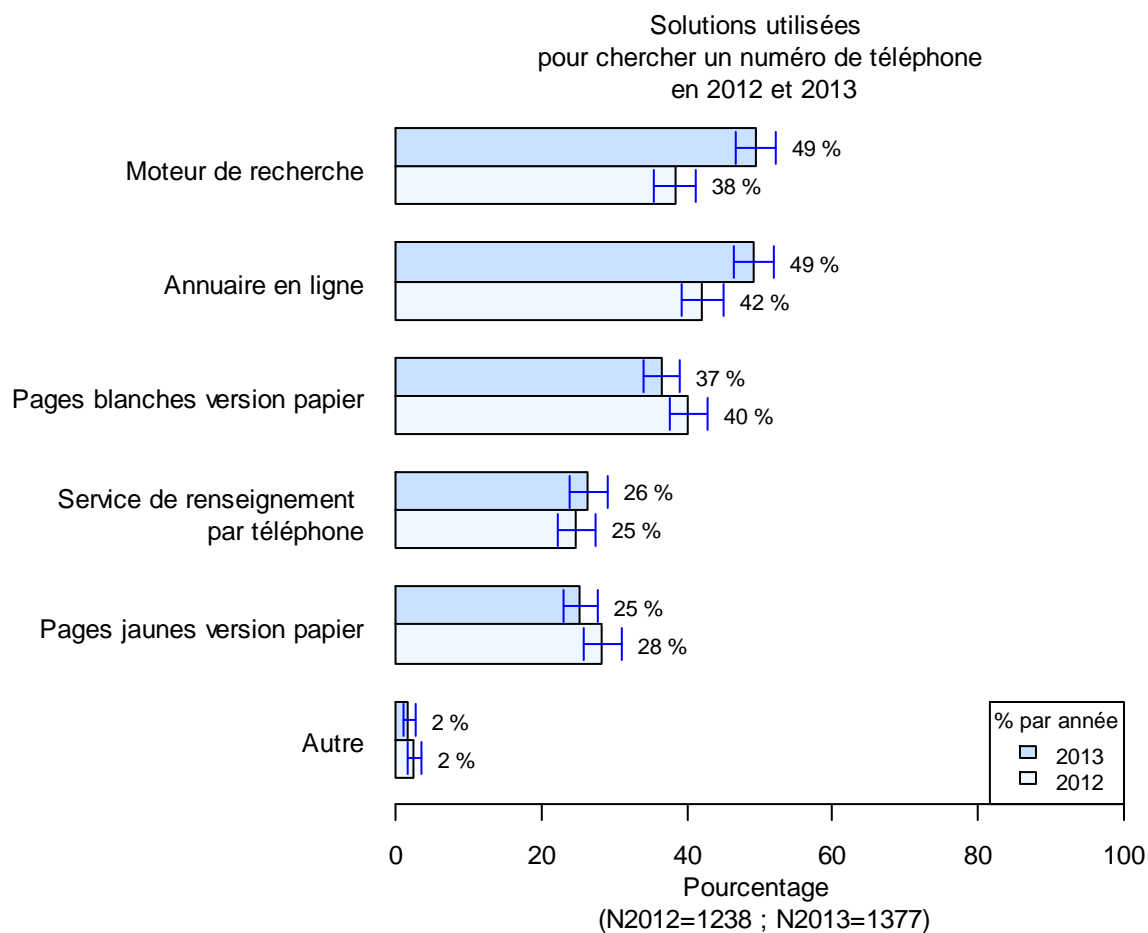


Figure 94 : Solutions utilisées pour chercher un numéro de téléphone en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 49% des répondants ont sélectionné la réponse Moteur de recherche, 49% ont sélectionné Annuaire en ligne, 37% ont sélectionné Pages blanches version papier, 26% ont sélectionné Service de renseignement par téléphone, 25% ont sélectionné Pages jaunes version papier, 2% ont sélectionné Autre.

Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse Moteur de recherche qui passe de 38% à 49% (différence significative : augmentation proportionnelle de 29%). La réponse Annuaire en ligne passe de 42% à 49% (différence significative : augmentation de 17%).

Nous constatons donc que les moteurs de recherche et les annuaires en ligne sont utilisés de manière équivalente par près d'une personne sur deux. Ils sont tous deux en augmentation par rapport à l'enquête de 2012. Les autres sources proposées semblent être régulièrement consultées et restent stables par rapport à l'an passé.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	2	2	5

Table 25 : Nombre de solutions utilisées pour chercher un numéro de téléphone

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 5 sources d'information parmi les 6 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent 2 critères ou moins de 2 critères. 22% des répondants ont sélectionné 3 sources ou plus de 3 sources.

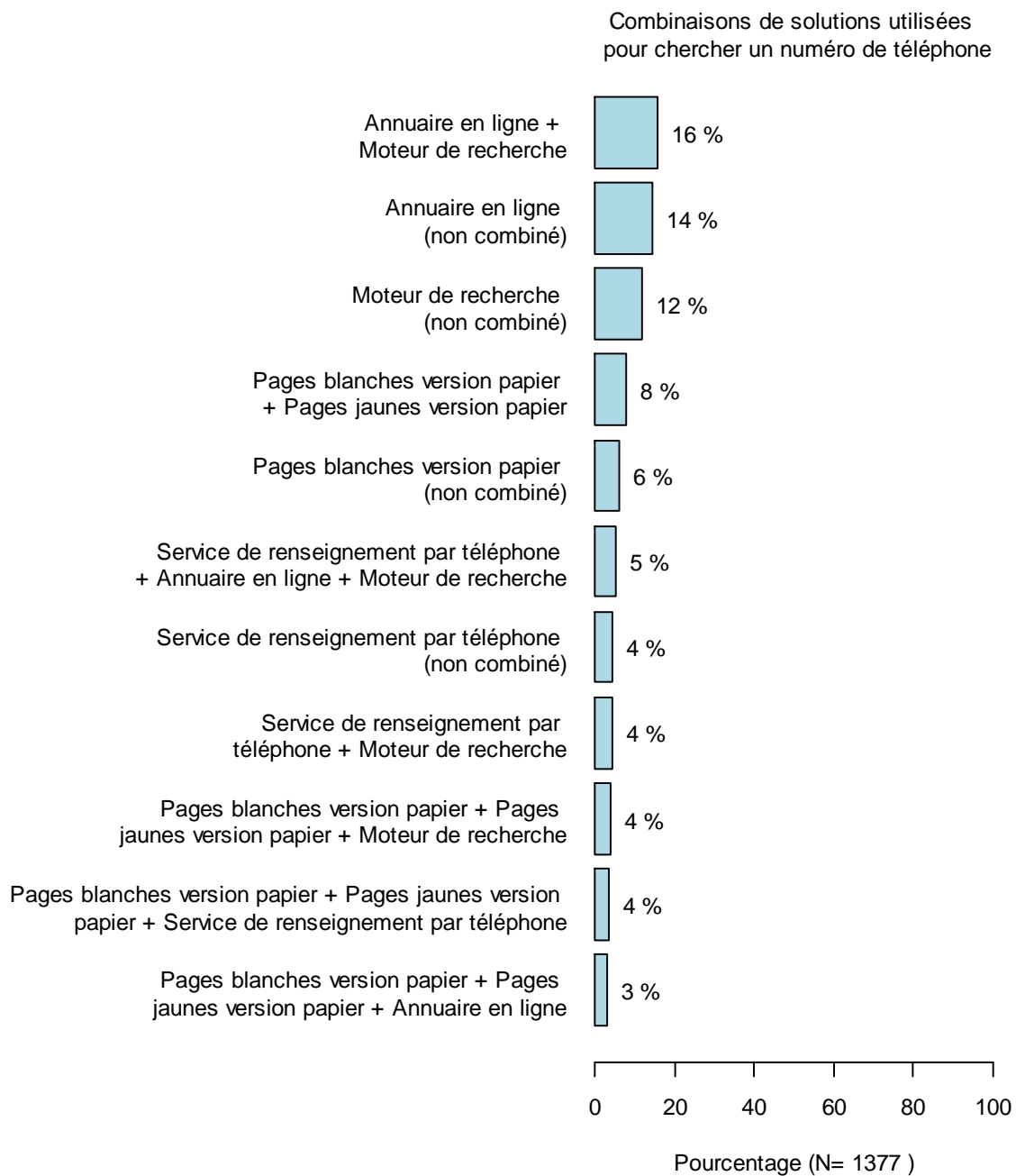


Figure 95 : Combinaisons de solutions utilisées pour chercher un numéro de téléphone

Sur base de ce constat, nous avons étudié les associations de réponses les plus fréquentes (graphe précédent). Il en ressort que l'association la plus fréquente est Annuaire en ligne + Moteur de recherche sélectionnée par 15.8 % des répondants. Ensuite, c'est la réponse isolée Annuaire en ligne (non combiné) qui ressort, sélectionnée par 14.4 % des répondants. Enfin, c'est la réponse isolée Moteur de recherche (non combiné) qui ressort, sélectionnée par 11.8 % des répondants.

Sur base de ces réponses les plus fréquentes, il semble que l'hypothèse d'un monde papier, ou offline, séparé d'un monde digital, ou online, déjà évoqué dans l'analyse des résultats de l'enquête 2012 se confirme cette année encore. Autrement dit, il semble que les utilisateurs du ou des annuaire(s) téléphonique(s) version papier soient des personnes bien distinctes de celles qui ont recours à l'information par Internet. Le graphe ci-dessous en est l'illustration.

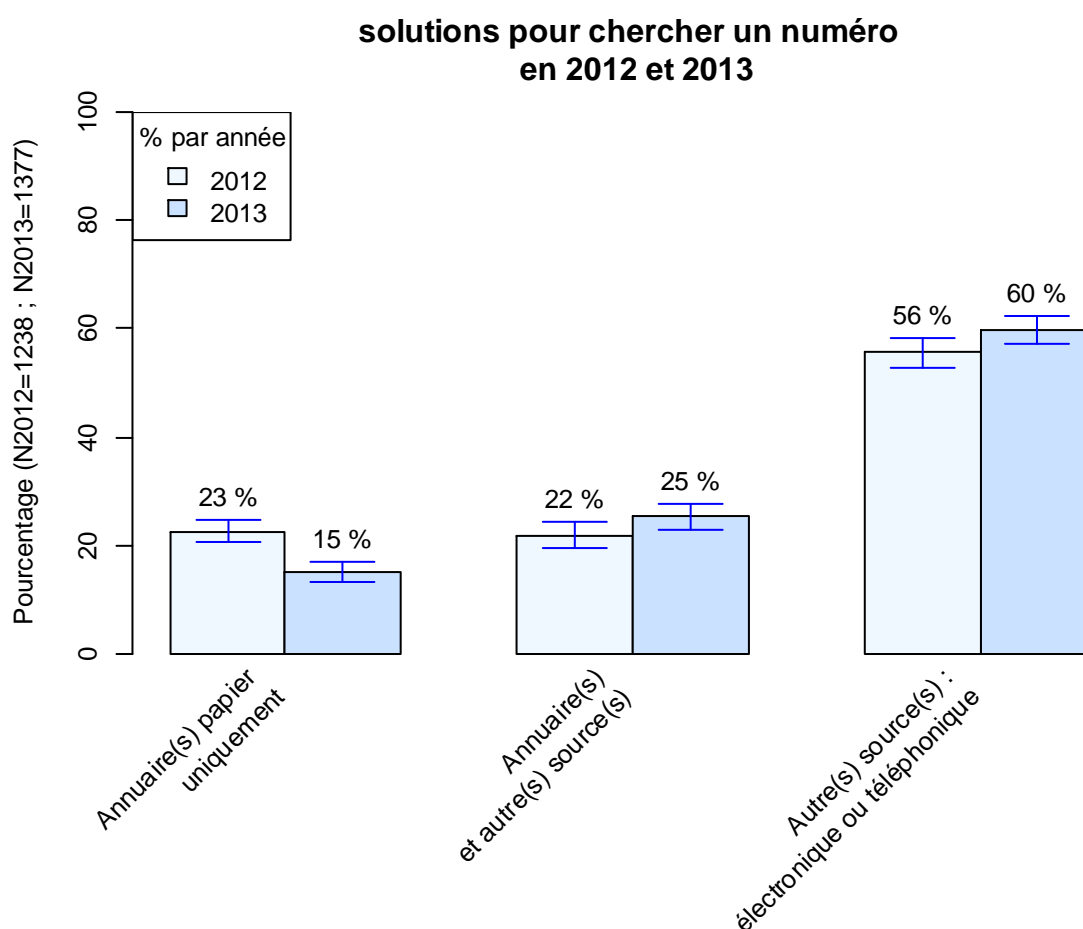


Figure 96 : solutions pour chercher un numéro en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 15% des répondants ont sélectionné la réponse Annuaire(s) papier uniquement, 25% ont sélectionné Annuaire(s) et autre(s) source(s), 60% ont sélectionné Autre(s) source(s) : électronique ou téléphonique. Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse Annuaire papier uniquement qui passe de 23% à 15% (différence significative : di-

minution proportionnelle de 35%). La réponse Annuaire et autres sources passe de 22% à 25% (différence conséquente : augmentation de 14%).

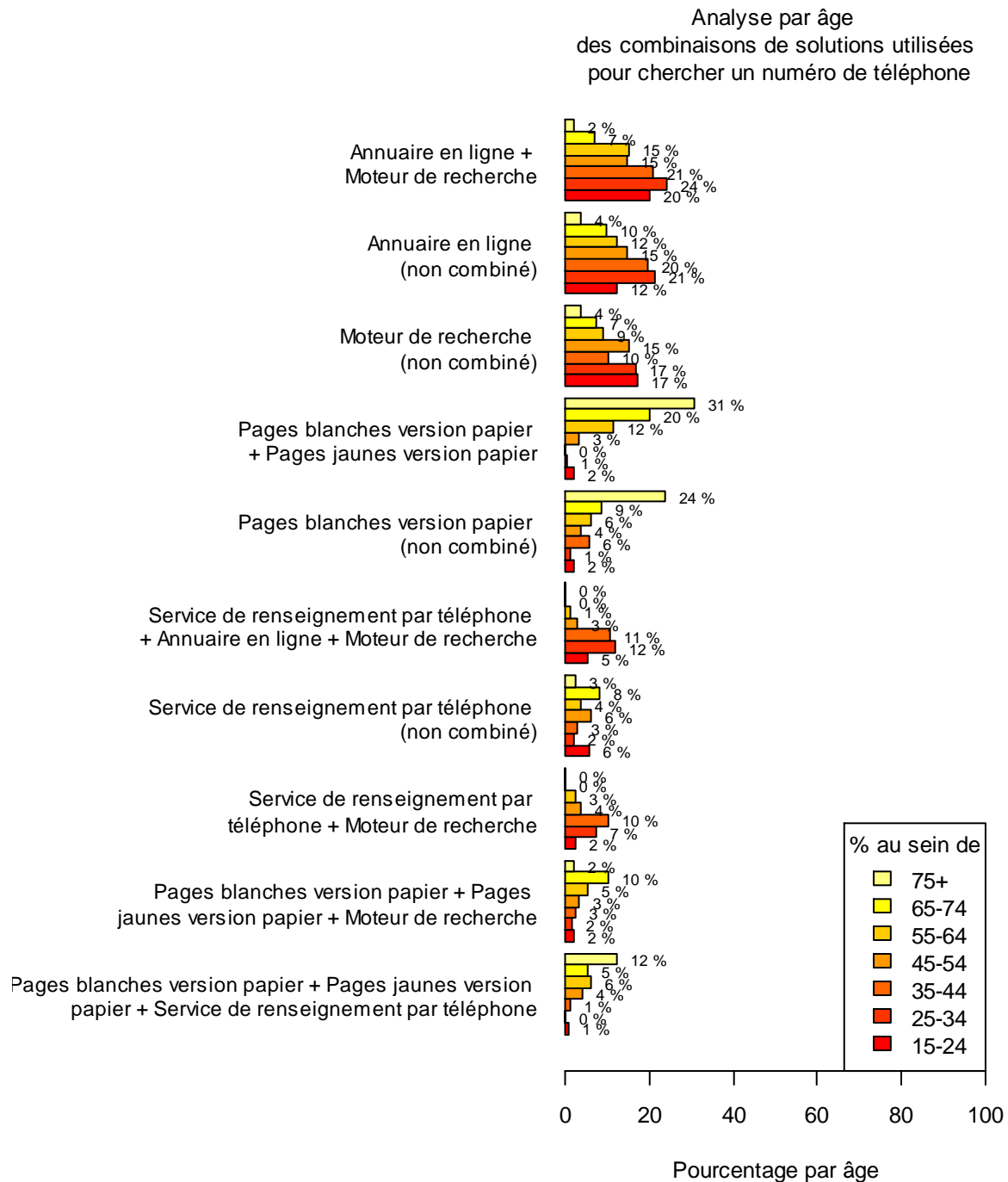


Figure 97 : Analyse par âge des combinaisons de solutions utilisées pour chercher un numéro de téléphone par âge

Partant de cette hypothèse de deux mondes distincts, papier versus électronique, nous avons étudié ces combinaisons fréquentes séparées par âge (graphe de la page précédente). Le constat est clair : les utilisateurs des annuaires téléphoniques sont majoritairement des personnes âgées de plus de 55 ans alors que les utilisateurs des moteurs de recherche et d'annuaires en ligne ont moins de 55 ans. Les plus jeunes, 15-24 ans, privilégient le moteur de recherche avant l'annuaire en ligne ce qui n'est pas le cas de leur aînés. Ceci pourrait être la trace d'un transfert plus ou moins récent de l'annuaire papier à l'annuaire numérique chez les 25-54 ans alors que parmi les plus jeunes, certains n'ont jamais utilisé l'annuaire papier et ont grandi directement dans le monde numérique. Entre les sexes, la même analyse ne révèle rien d'intéressant. Au niveau des Régions, on retrouve trace des différences d'âge mais rien de plus.

6.2. Fréquence d'utilisation des services de renseignements

La seconde question relative au service universel portait sur la fréquence d'utilisation des services de renseignements par téléphone. La question était formulée comme suit : *Ces trois dernières années, avez-vous appelé les services de renseignements par téléphone en Belgique?* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Oui, plusieurs fois ; Oui, une fois ; Non, jamais ; Je ne sais pas.*

Le premier graphe de la page suivante nous montre que 33% des répondants ont sélectionné la réponse Plusieurs fois, 12% ont sélectionné 1 fois, 50% ont sélectionné Jamais, 4% ont sélectionné Ne sait pas.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Il y a donc 46% des répondants qui ont eu recours au moins une fois aux services de renseignements par téléphone durant les 3 dernières années. Ce taux n'est pas négligeable bien que 50% des Belges n'utilisent jamais les services de renseignements par téléphone.

L'analyse en fonction des variables sociodémographiques a permis de constater que les personnes ayant le plus recours aux services de renseignements sont en âge de travailler (entre 25 et 64 ans).

Appel au service de renseignements ces 3 dernières années en 2012 et 2013

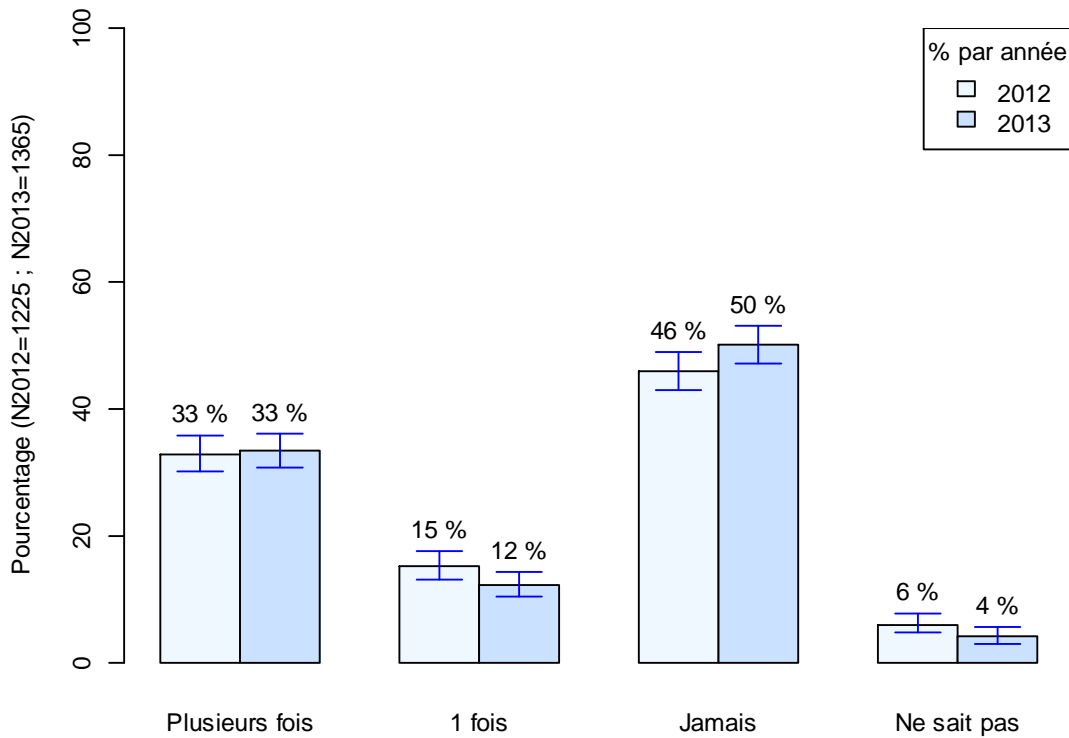


Figure 98 : Appel au service de renseignements ces 3 dernières années en 2012 et 2013

Appel au service de renseignements ces 3 dernières années par âge

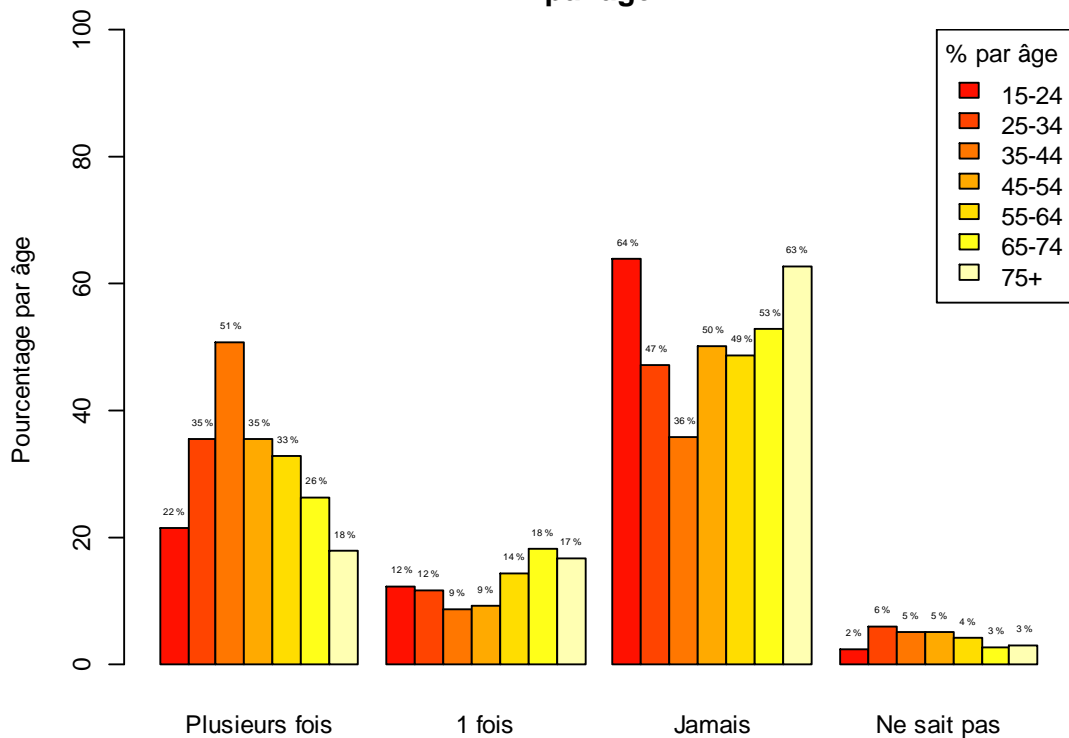


Figure 99 : Appel au service de renseignements ces 3 dernières années par âge

6.3. Fréquence de consultation des pages d'information des annuaires papier

La troisième question relative au service universel portait sur la fréquence d'utilisation des pages d'information contenues dans les annuaires papier. La question était formulée comme suit : *A quelle fréquence, consultez-vous les pages d'information (numéros d'appel d'urgence, Télé-Accueil, Child Focus, etc.) contenues dans les annuaires papier?* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Plus d'une fois par semaine ; Une fois par semaine à une fois par mois ; Plusieurs fois par an ; Très rarement ; Jamais.*

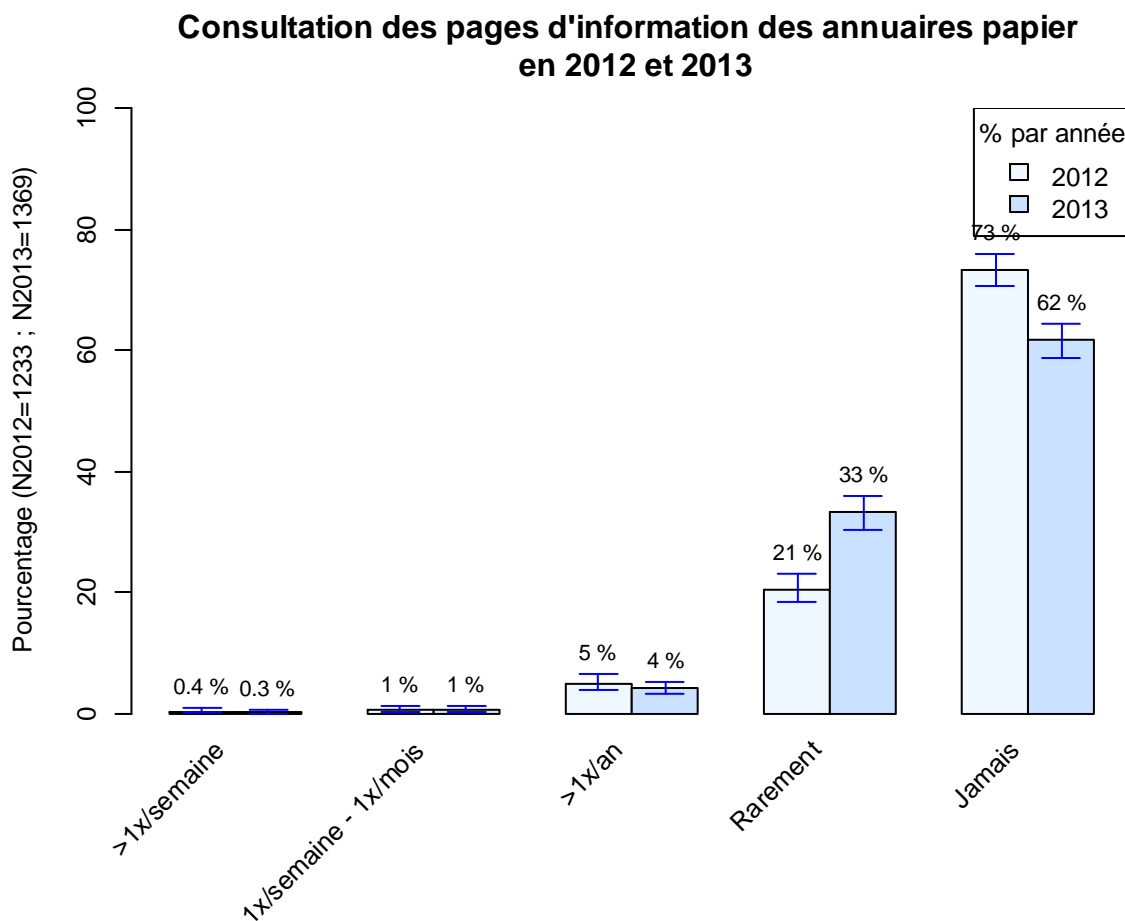


Figure 100 : Consultation des pages d'information des annuaires papier en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 0.3% des répondants ont sélectionné la réponse >1x/semaine, 0.8% ont sélectionné 1x/semaine - 1x/mois, 4% ont sélectionné >1x/an, 33% ont sélectionné Rarement, 62% ont sélectionné Jamais.

Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse Rarement qui passe de 21% à 33% (différence significative : augmentation proportionnelle de 43%). La réponse Jamais passe de 73% à 62% (différence significative : diminution de 15%).

Il y a donc 5% des répondants qui consultent plus ou moins régulièrement ces pages d'information. Ce taux est presque négligeable comparativement aux 62% qui ne les consultent jamais.

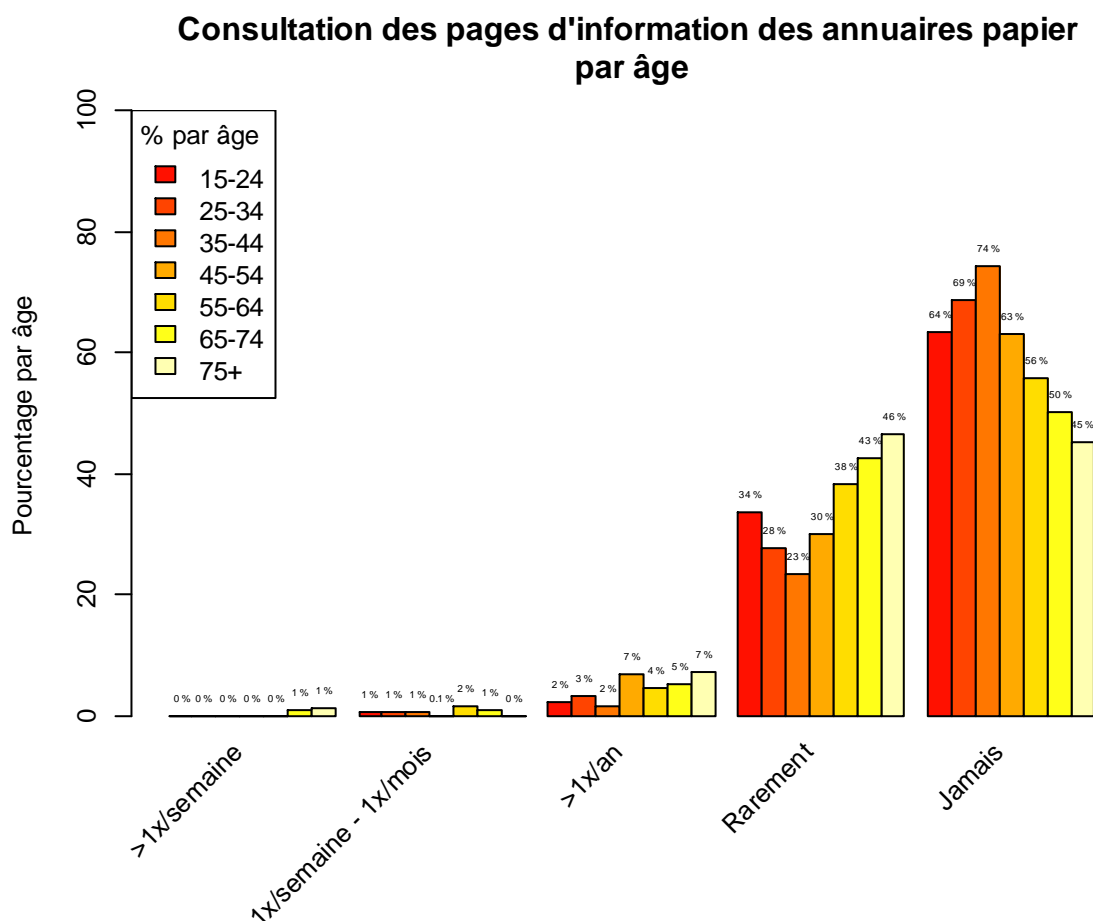


Figure 101 : Consultation des pages d'information des annuaires papier par âge

L'analyse en fonction des variables sociodémographiques est intéressante tant au niveau des tranches d'âge (ci-dessus) que des Régions (page suivante). On y voit clairement une inversion entre les plus jeunes et les plus âgés : les jeunes générations consultent de moins en moins les pages d'information des annuaires. La consultation est aussi un peu moins fréquente en Flandre qu'à Bruxelles et en Wallonie.

Consultation des pages d'information des annuaires papier par Région

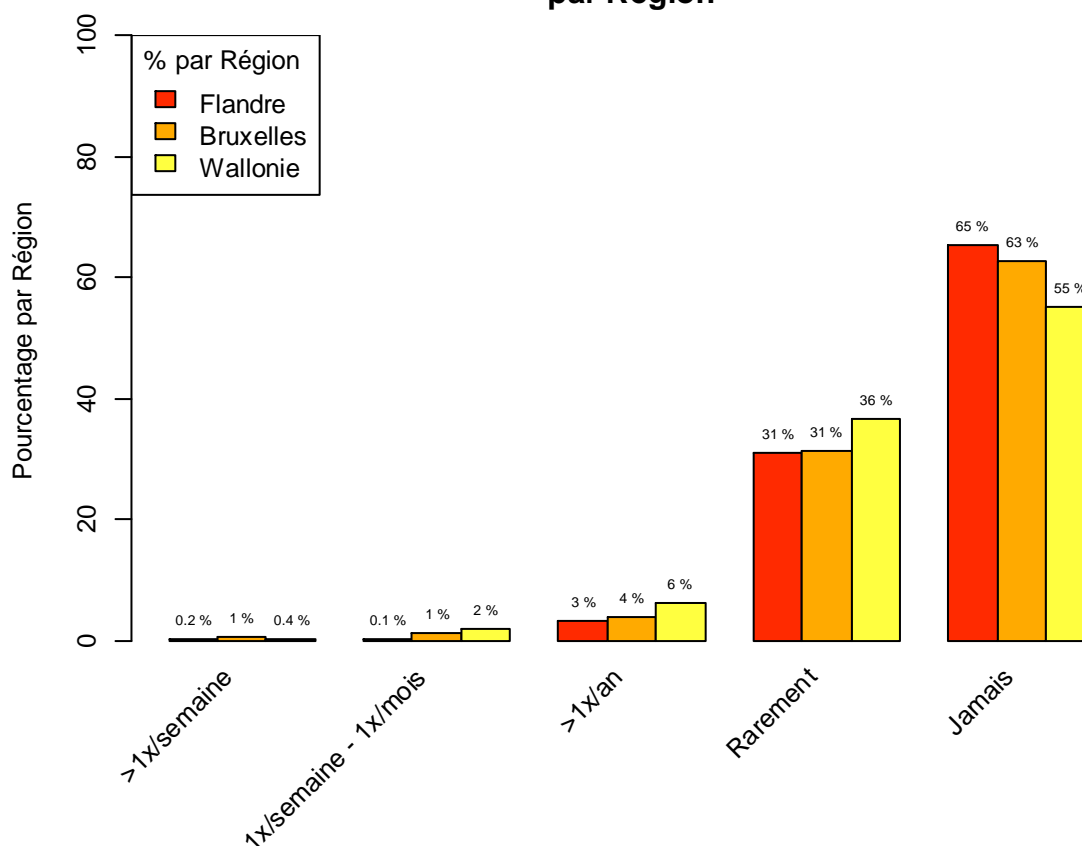


Figure 102 : Consultation des pages d'information des annuaires papier par Région

6.4. Est-il nécessaire de maintenir les annuaires papier?

La quatrième question relative au service universel portait sur la nécessité de maintenir les annuaires papier. La question était formulée comme suit : *Selon vous, est-il nécessaire de maintenir une version papier de l'annuaire des pages blanches sachant qu'une version électronique est disponible gratuitement sur Internet?* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Oui et il faut distribuer l'annuaire papier à tous gratuitement ; Oui, mais l'annuaire papier ne doit être distribué gratuitement qu'à ceux qui le souhaitent ; Oui mais l'annuaire papier pourrait être payant ; Non ce n'est pas nécessaire, la version électronique me suffit ; Je ne sais pas.*

Nécessité de maintenir les pages blanches en 2012 et 2013

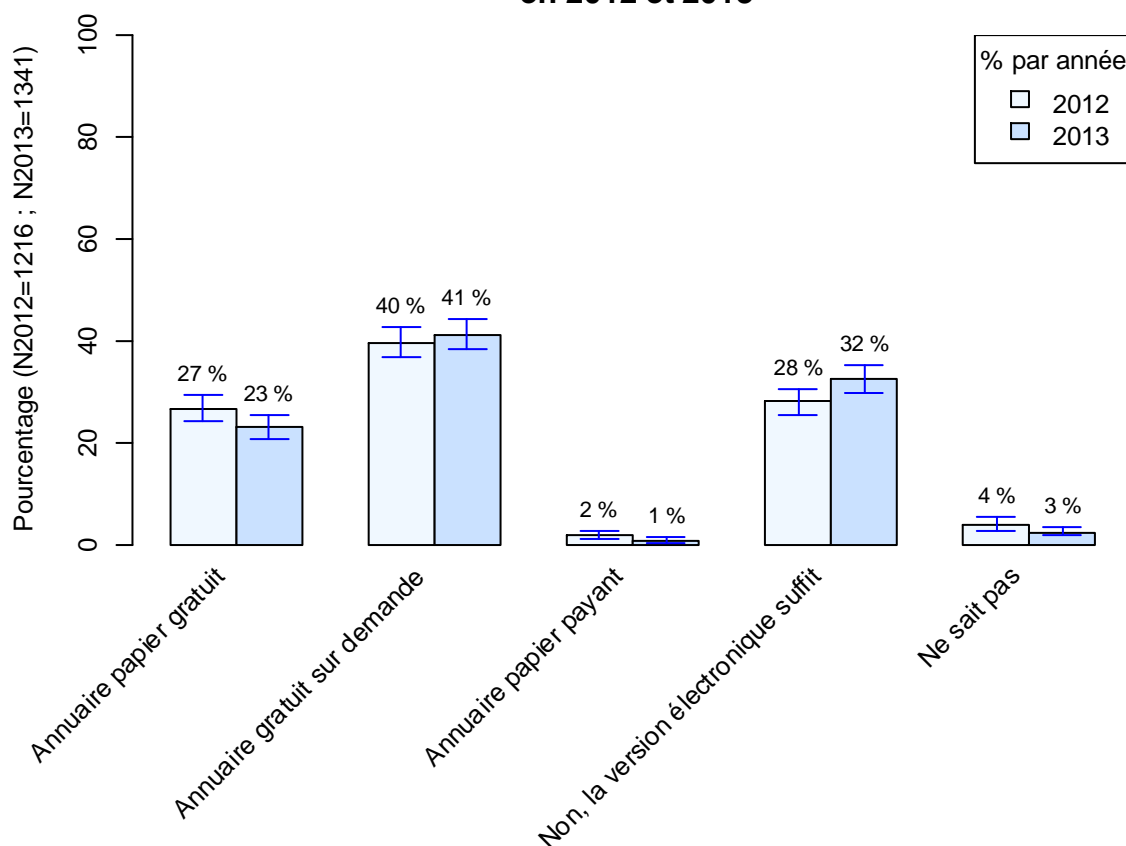


Figure 103 : Nécessité de maintenir les pages blanches en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 23% des répondants ont sélectionné la réponse Annuaire papier gratuit, 41% ont sélectionné Annuaire gratuit sur demande, 0.8% ont sélectionné Annuaire papier payant, 32% ont sélectionné Non, la version électronique suffit, 3% ont sélectionné Ne sait pas.

Le seul changement à noter par rapport à 2012 concerne la réponse Annuaire papier gratuit qui passe de 27% à 23% (différence conséquente : diminution proportionnelle de 15%).

Il y a donc 65% des répondants en faveur du maintien de l'annuaire papier contre 32% en faveur de sa disparition au profit d'une solution uniquement électronique. Cependant, parmi les premiers 65%, seuls la moitié sont pour le maintien d'un annuaire distribué de manière systématique.

Nécessité de maintenir les pages blanches par solutions pour chercher un numéro

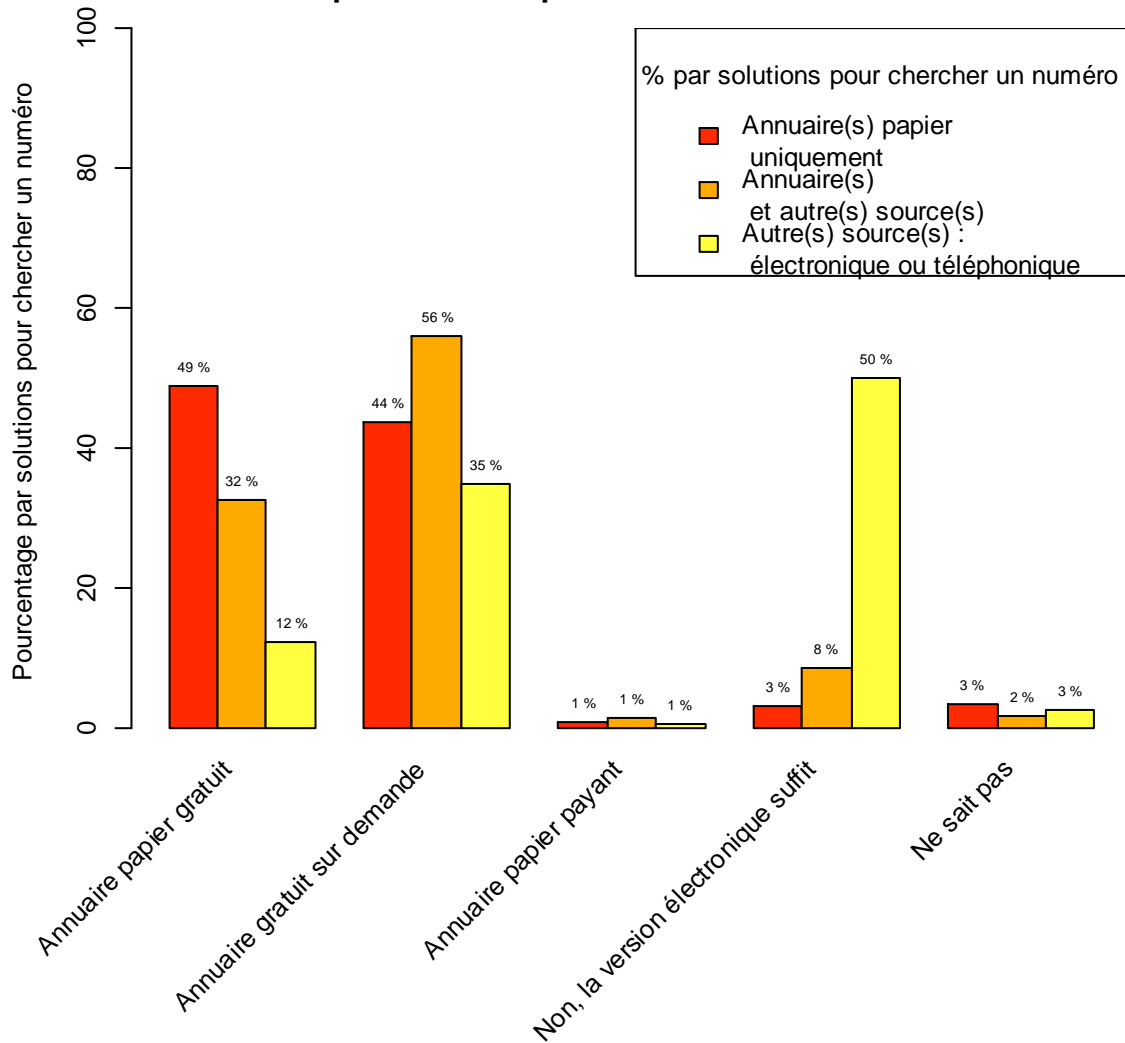


Figure 104 : Nécessité de maintenir les pages blanches par solutions pour chercher un numéro

Sans surprise, lorsque l'on compare les réponses à cette question en fonction des sources consultées lorsque l'on cherche un numéro de téléphone (graphe ci-dessus), les personnes utilisant uniquement les annuaires téléphoniques sont majoritairement en faveur de leur maintien. Cependant, près de 44% d'entre elles pourraient se contenter d'une version distribuée uniquement à ceux qui le souhaitent. Les personnes qui n'utilisent pas les annuaires sont 50% à déclarer qu'une version électronique suffit mais restent nombreux (35%) à considérer qu'il faut maintenir un annuaire disponible gratuitement sur demande.

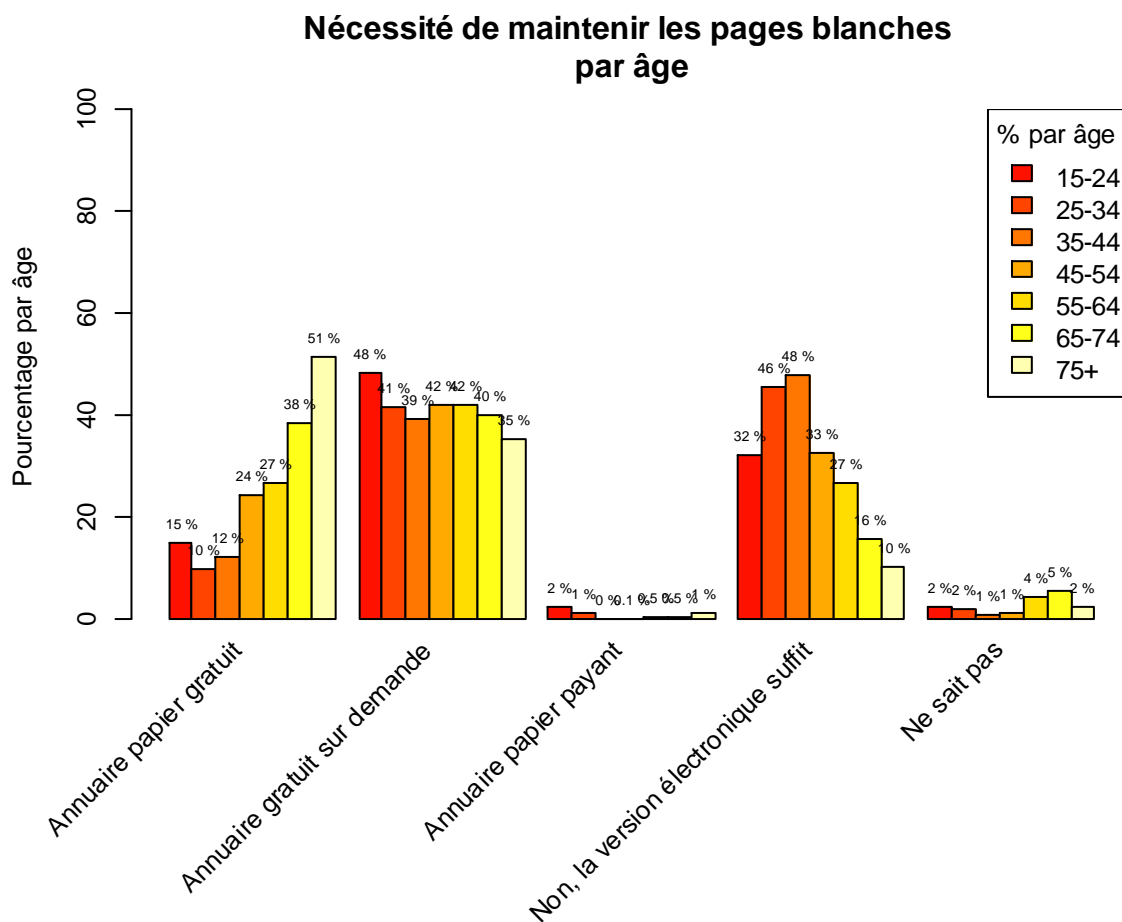


Figure 105 : Nécessité de maintenir les pages blanches par âge

Les personnes de 55 ans et plus ainsi que les répondants habitant en Wallonie étant les plus enclines à avoir recours aux annuaires dans leur recherche (cf. supra), il n'est pas étonnant de les retrouver ici parmi les personnes réclamant un maintien des annuaires. On observe en effet des avis opposés selon les tranches d'âge (ci-dessus) : l'idée que l'annuaire papier doit être distribué gratuitement est davantage présente chez les plus âgés alors que l'idée que la version électronique suffit se retrouve davantage chez les jeunes ainsi qu'en Flandre (page suivante). Pour la variable Sexe, il n'y a rien à souligner de particulier.

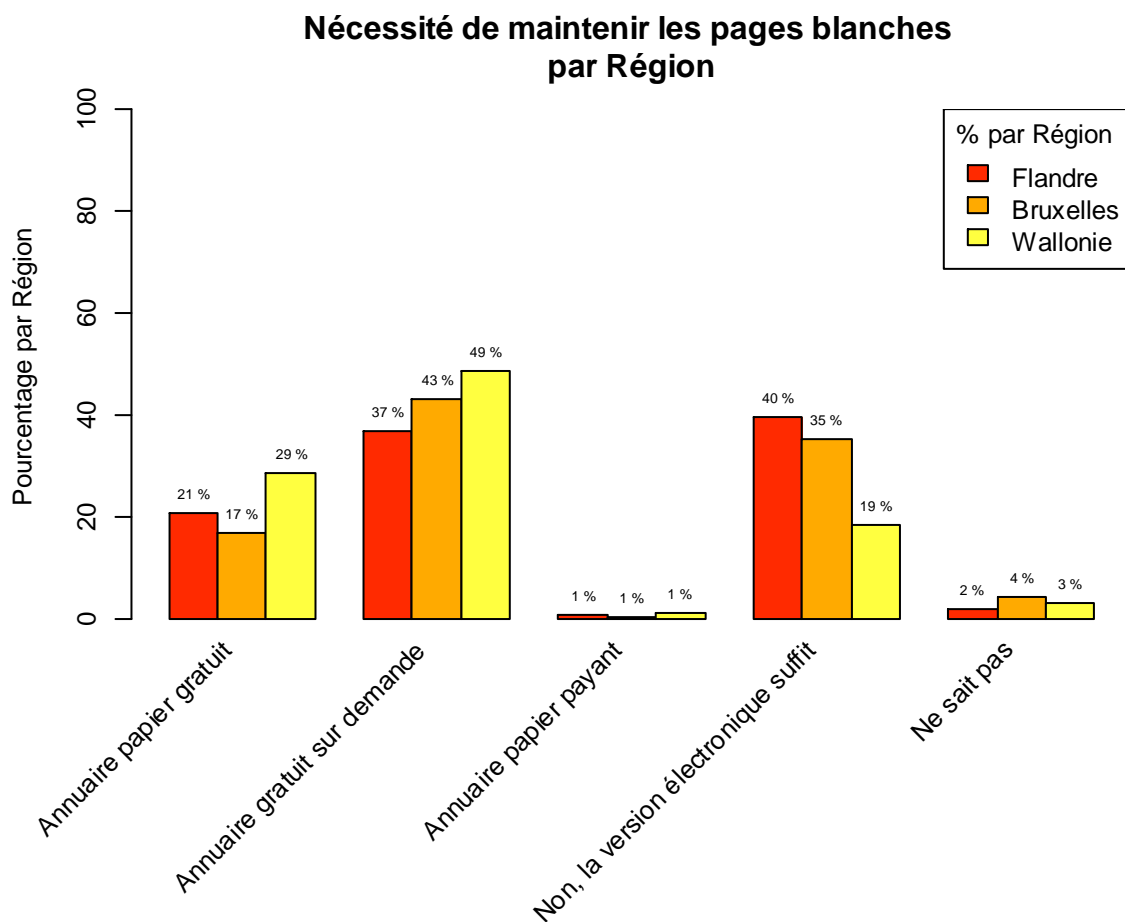


Figure 106 : Nécessité de maintenir les pages blanches par Région

6.5. Utilisation des cabines téléphoniques

La cinquième question relative au service universel portait sur l'usage des cabines téléphoniques. La question était formulée comme suit : *Dans les trois dernières années, avez-vous utilisé une cabine téléphonique en Belgique?* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Oui ; Non.*

Utilisation d'une cabine téléphonique durant les 3 dernières années en 2012 et 2013

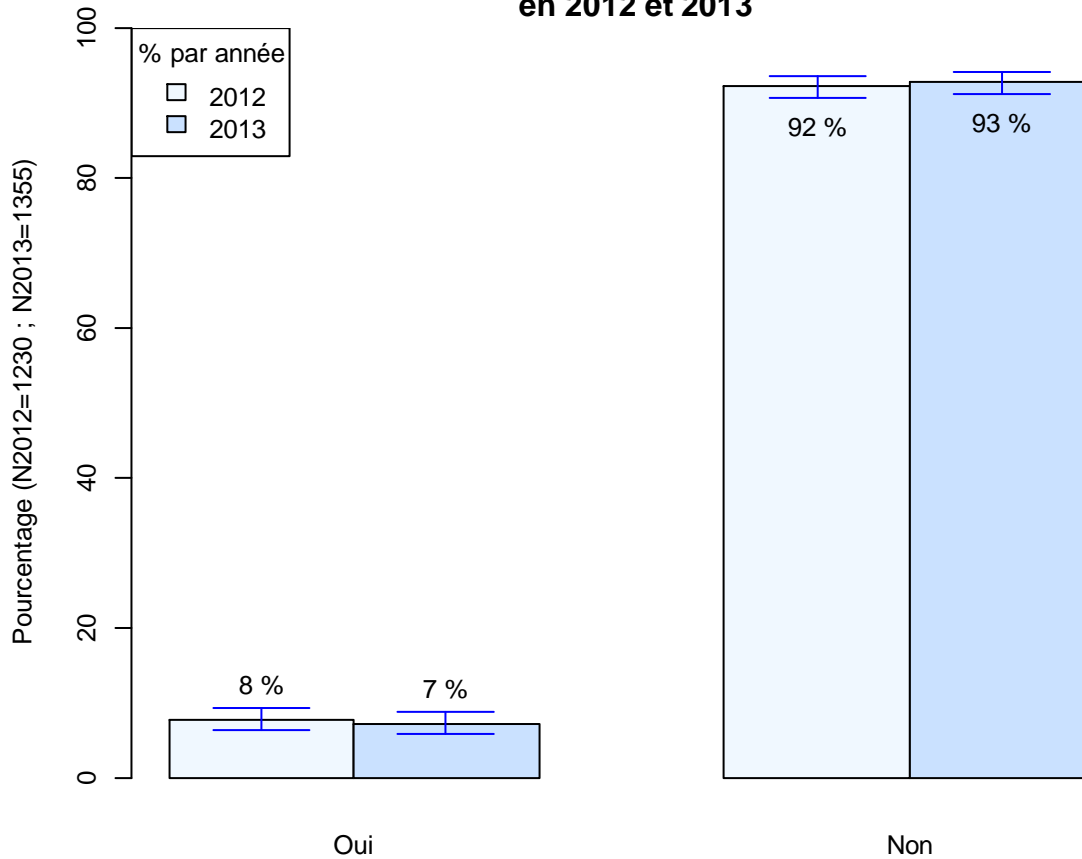


Figure 107 : Utilisation d'une cabine téléphonique durant les 3 dernières années en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 7% des répondants ont utilisé une cabine téléphonique ces trois dernières années et 93% n'en ont pas fait l'usage. Ce résultat reste stable par rapport aux résultats de l'enquête 2012.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Il y a donc moins d'une personne sur dix qui a utilisé une cabine téléphonique durant les 3 dernières années.

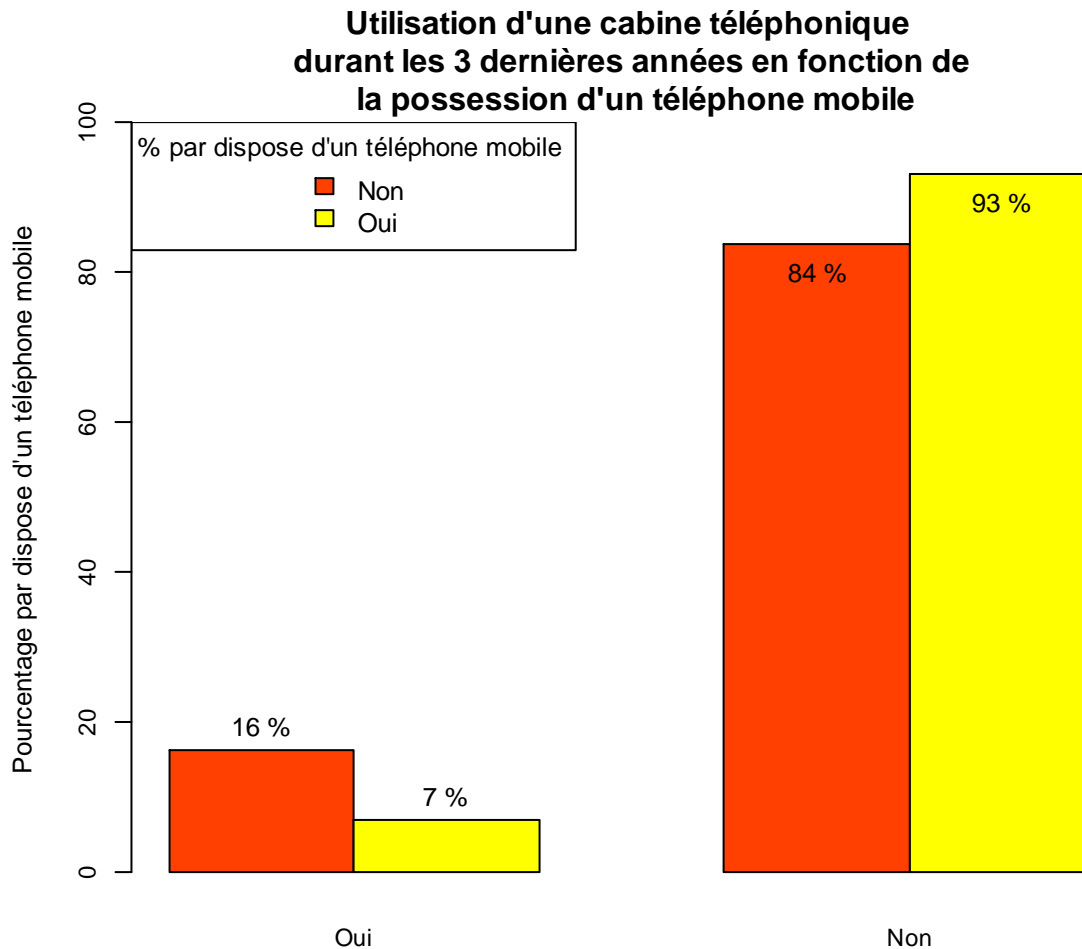


Figure 108 : Utilisation d'une cabine téléphonique durant les 3 dernières années en fonction de la possession d'un téléphone mobile

L'usage des cabines téléphoniques est significativement associé (p -valeur= 0.013) au fait de disposer ou non d'un téléphone portable. Il n'y a pas de différence marquante au niveau des variables d'âge, de sexe et de Région.

6.6. Est-il nécessaire de maintenir les cabines téléphoniques?

La sixième question relative au service universel portait sur la nécessité de maintenir les cabines téléphoniques. Elle sert de filtre à la suivante.

La question était formulée comme suit : *Pensez-vous qu'il est nécessaire de garder les cabines téléphoniques en Belgique malgré le coût que cela représente?* Les réponses proposées étaient les sui-

vantes : *Oui, partout* ; *Oui, uniquement en ville* ; *Oui, uniquement à la campagne* ; *Autre* ; *Non* ; *Sans avis*.

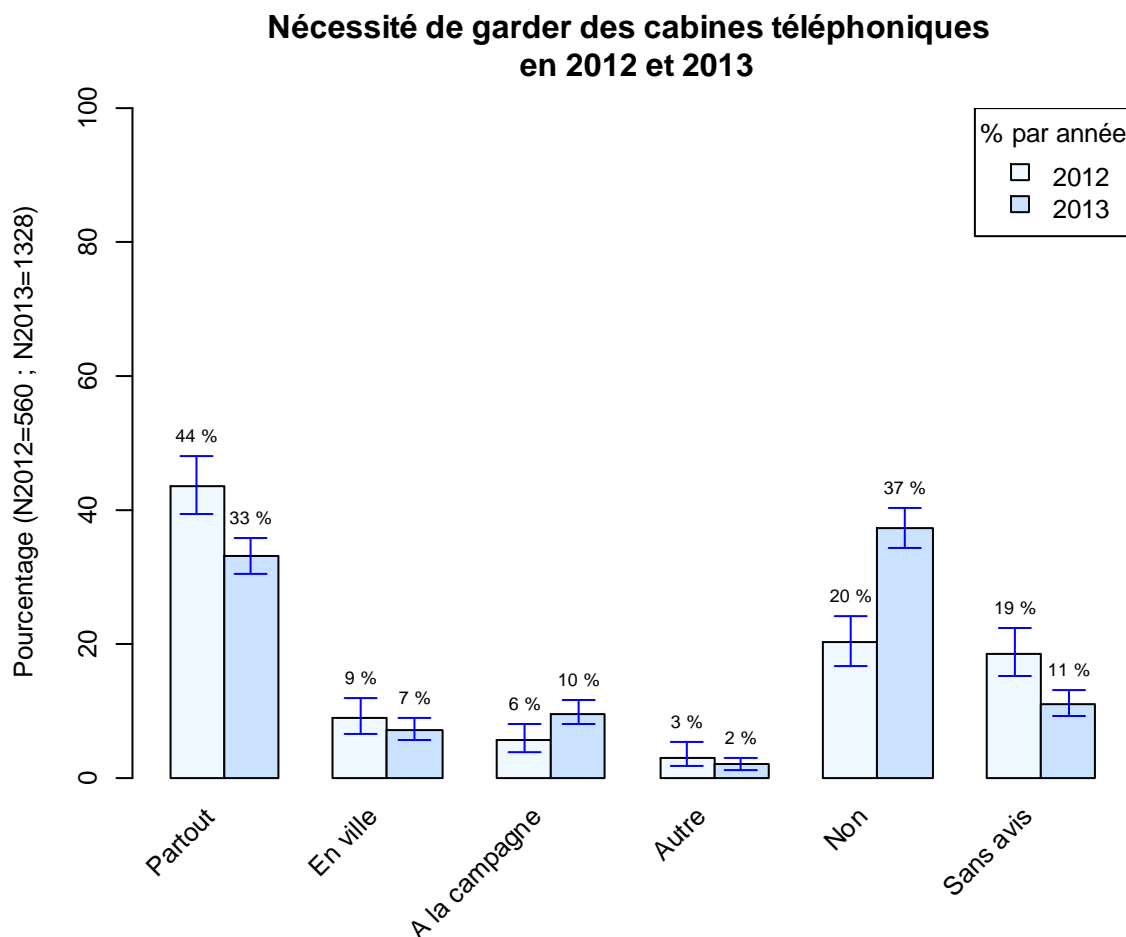


Figure 109 : Nécessité de garder des cabines téléphoniques en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 33% des répondants ont sélectionné la réponse Partout, 7% ont sélectionné En ville, 10% ont sélectionné A la campagne, 2% ont sélectionné Autre, 37% ont sélectionné Non, 11% ont sélectionné Sans avis.

Le plus grand changement par rapport à 2012 concerne la réponse Non qui passe de 20% à 37% (différence significative : augmentation proportionnelle de 85%). La réponse Partout est quant à elle en forte diminution, passant de 44% à 33% (différence significative : diminution proportionnelle de 25%). Enfin, il y a moins de sans avis cette année (diminution significative de 19% à 11%, soit une diminution proportionnelle de 42%).

Il y a donc 52% des répondants en faveur du maintien total ou partiel des cabines téléphoniques, 37% en faveur de leur disparition. On note une nette augmentation de la réponse Non par rapport à l'an passé.

Nécessité de garder des cabines téléphoniques en fonction de l'utilisation d'une cabine téléphonique durant les 3 dernières années

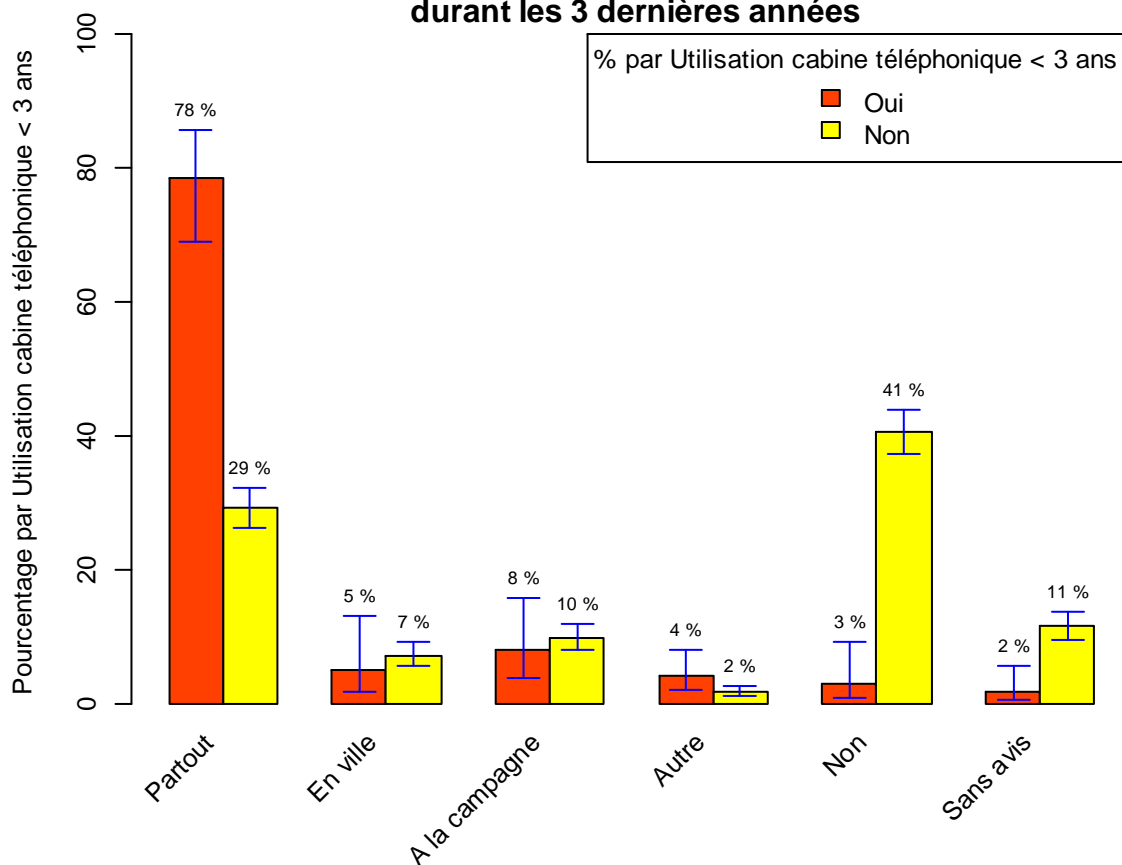


Figure 110 : Nécessité de garder des cabines téléphoniques en fonction de l'utilisation d'une cabine téléphonique durant les 3 dernières années

91% des personnes utilisant actuellement les cabines sont pour leur maintien contre seulement 46% parmi ceux qui n'ont pas fait usage des cabines ces trois dernières années.

Nécessité de garder des cabines téléphoniques par Région

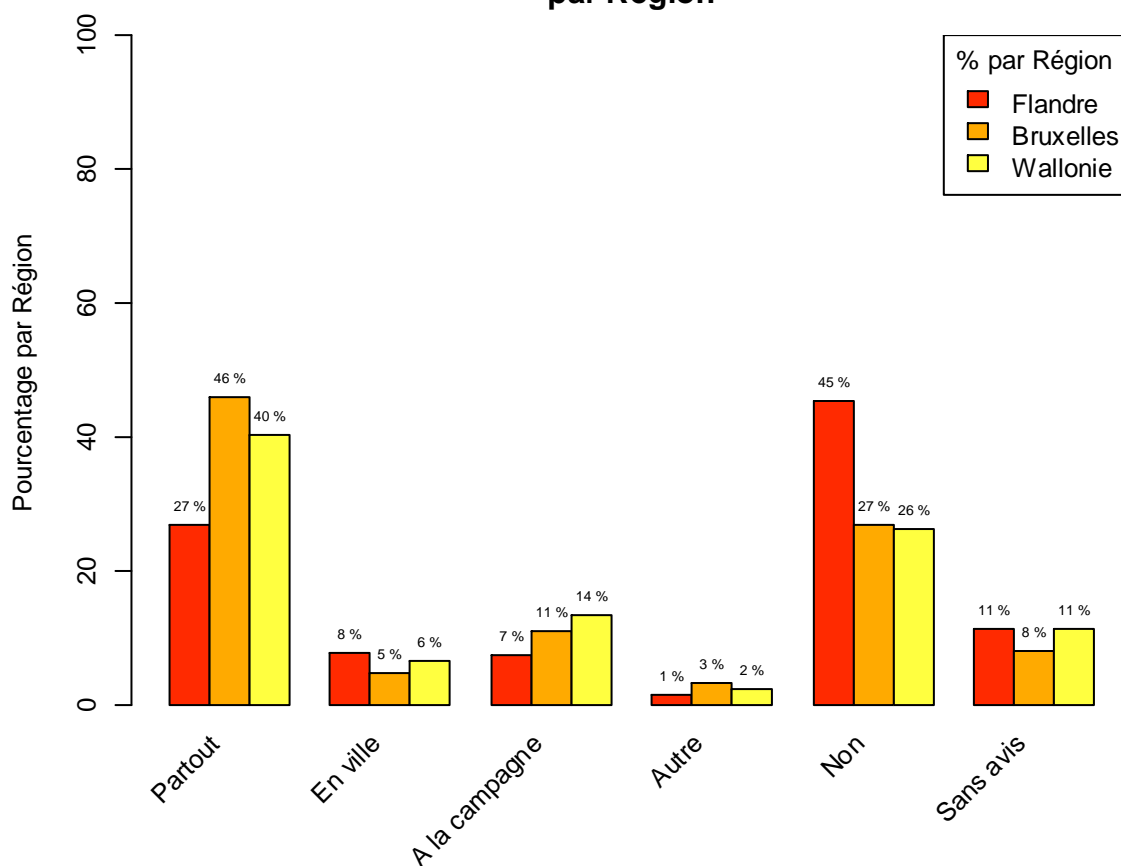


Figure 111 : Nécessité de garder des cabines téléphoniques par Région

Contrairement à ce que l'on aurait pu imaginer, l'âge des répondants ne semble pas influencer leur réponse à cette question. Au niveau des variables sociodémographiques, c'est la variable indiquant la Région qui sort du lot. Les habitants de Bruxelles (avec 46%) et, dans une moindre mesure, les habitants de Wallonie (avec 40%) sont pour un maintien des cabines partout alors que seuls 27% des habitants de Flandre le sont.

6.7. Raisons pour garder les cabines téléphoniques

La septième question portait sur les raisons pour lesquelles le consommateur souhaiterait garder les cabines téléphoniques malgré le coût que cela engendre. La question n'a été posée qu'aux 47% des répondants (661 répondants après pondération) qui ont déclaré qu'il leur semblait nécessaire de garder les cabines téléphoniques.

La question était formulée comme suit : *Si oui, dans quel but souhaiteriez-vous les garder?* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Parce qu'elles sont déjà là ; En cas d'urgence ; En cas de coupure du réseau mobile,... ; Parce que je considère que c'est un service public ; Autre.*

Il s'agit d'une nouvelle question par rapport à 2012.

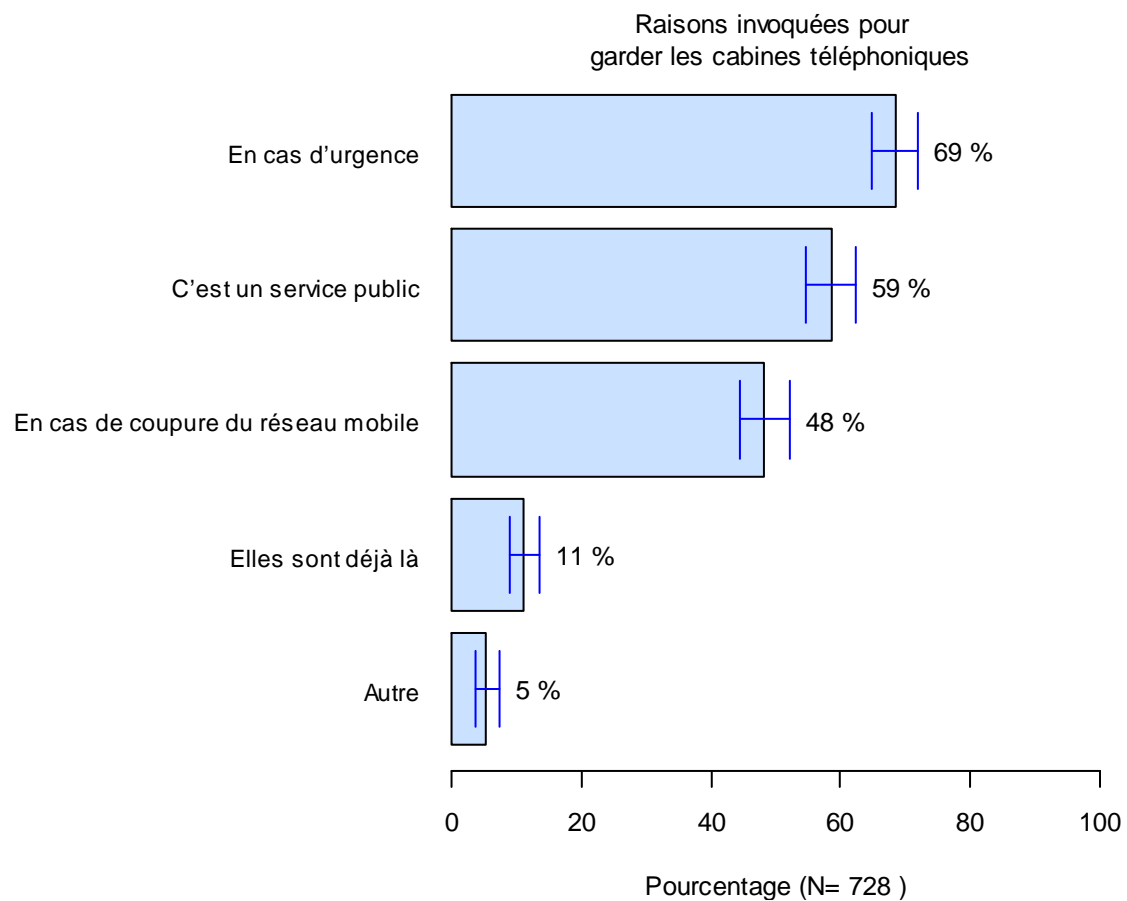


Figure 112 : Raisons invoquées pour garder les cabines téléphoniques

Le graphe ci-dessus nous montre que 69% des répondants ont sélectionné la réponse *En cas d'urgence*, 59% ont sélectionné *C'est un service public*, 48% ont sélectionné *En cas de coupure du réseau mobile*, 11% ont sélectionné *Elles sont déjà là*, 5% ont sélectionné *Autre*.

Nous constatons que la réponse *En cas d'urgence* est la raison la plus fréquemment évoquée. Dans le cadre de réponse ouverte, de nombreux répondants ont mentionné l'utilité pour les touristes ou les personnes n'ayant pas les moyens d'avoir un téléphone portable.

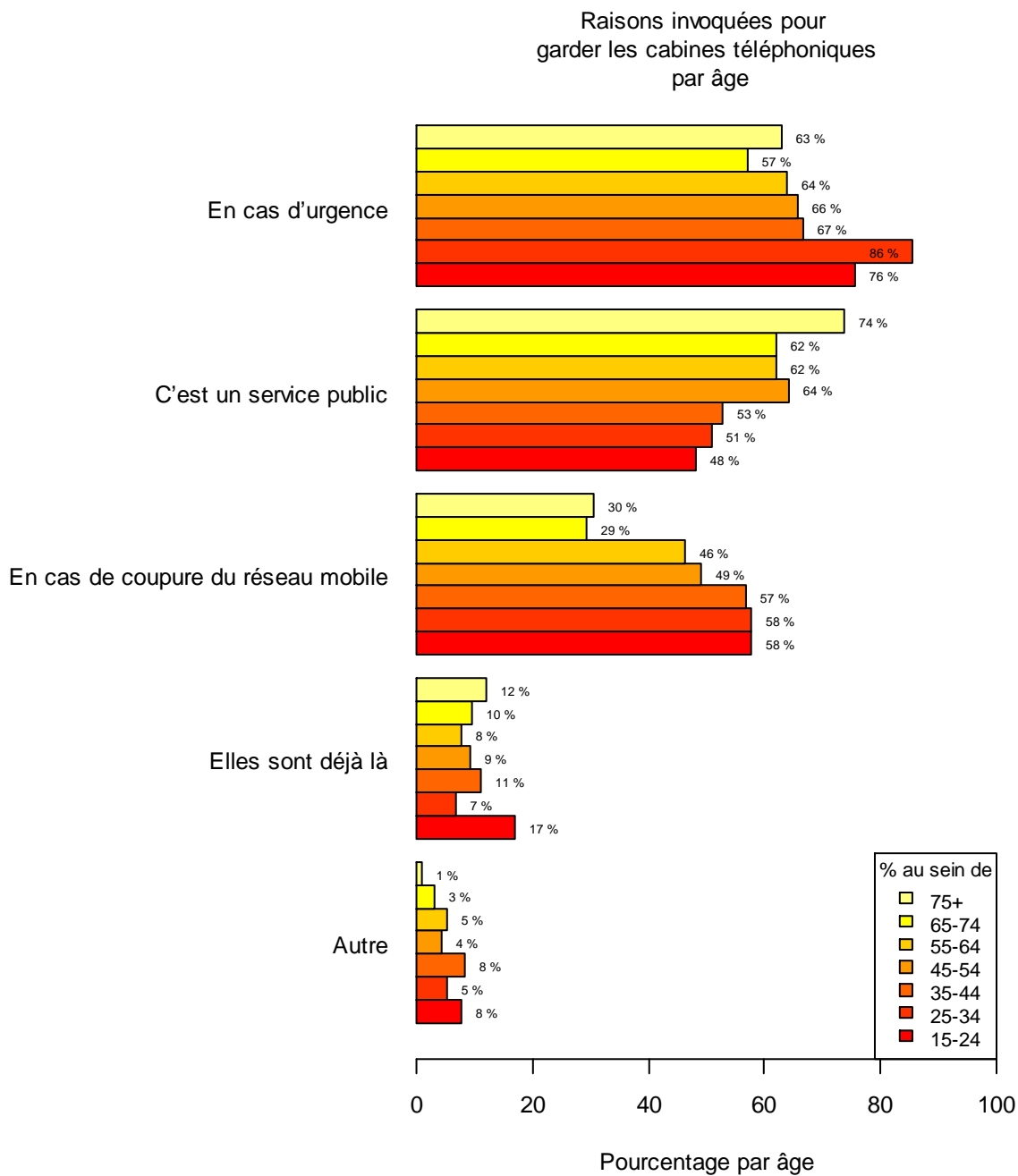


Figure 113 : Raisons invoquées pour garder les cabines téléphoniques par âge

Les jeunes pensent davantage aux cas d'urgence et à la possibilité de coupure de réseaux alors que les plus âgés sont plus sensibles au maintien d'un service public.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	2	3	5

Table 26 : Nombre de raisons pour garder les cabines

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 5 raisons pour garder les cabines téléphoniques parmi les 5 options proposées. La moitié des répondants sélectionnent 2 raisons ou moins de 2 raisons. 5% des répondants ont sélectionné 4 raisons ou plus de 4 raisons.

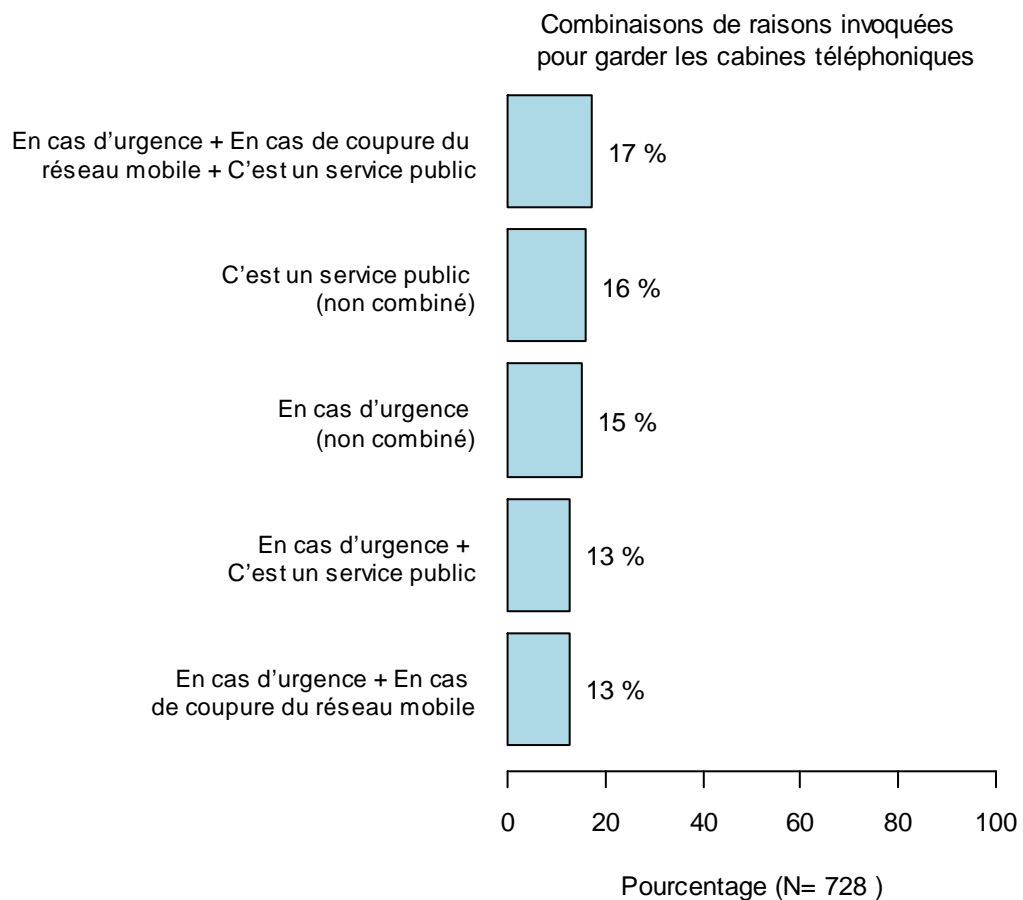


Figure 114 : Combinaisons de raisons invoquées pour garder les cabines téléphoniques

Sur base de ce constat, nous avons étudié les associations de réponses les plus fréquentes (graphe ci-dessus). Il en ressort que l'association la plus fréquente est En cas d'urgence + En cas de coupure du réseau mobile + C'est un service public, sélectionnée par 17 % des répondants. Ensuite, c'est la réponse isolée C'est un service public (non combiné) qui ressort, sélectionnée par 16 % des répondants. Enfin, c'est la réponse isolée En cas d'urgence (non combiné) qui ressort, sélectionnée par 15 % des répondants.

6.8. Connaissance des conditions d'accès au tarif social

La huitième question relative au service universel portait sur les connaissances des conditions d'accès au tarif social. La question était formulée comme suit : *Savez-vous à quelles conditions il est possible de bénéficier d'un tarif social?* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Personnes âgées ; Jeunes de moins de 18 ans ; Ménages avec des revenus réduits ; Personnes handicapées ; Fonctionnaires ; Médecins ; Autre ; Non, je ne sais pas de quoi il s'agit.* Les réponses correctes sont Personnes handicapées, Ménages avec des revenus réduits et Personnes âgées.

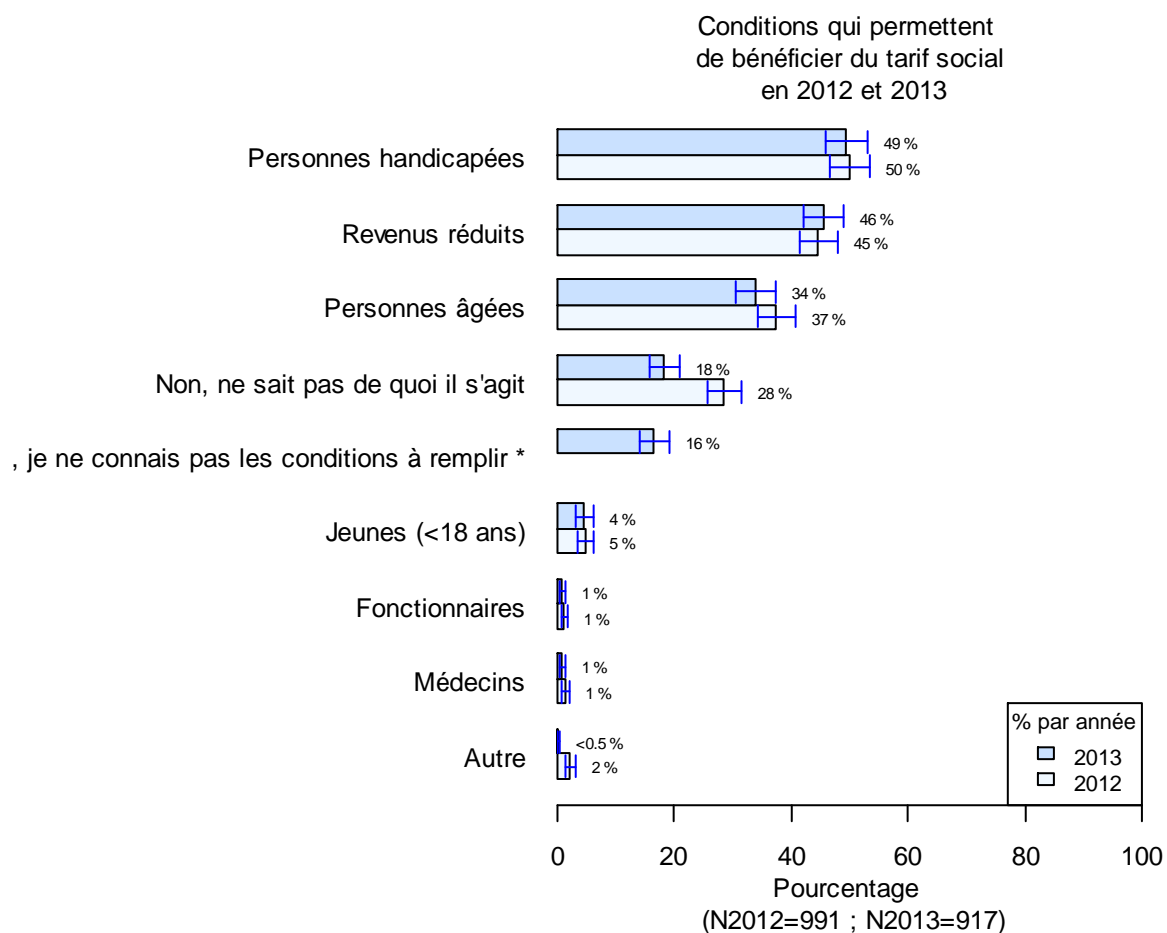


Figure 115 : Conditions qui permettent de bénéficier du tarif social en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus¹⁷ nous montre que 49% des répondants ont sélectionné la réponse Personnes handicapées, 46% ont sélectionné Revenus réduits, 34% ont sélectionné Personnes âgées, 18% ont

¹⁷ De la version 2012 à la version 2013 du questionnaire, l'item Non, je ne connais pas les conditions à remplir a été ajouté.

sélectionné Non, ne sait pas de quoi il s'agit, 16% ont sélectionné Non, je ne connais pas les conditions à remplir, 4% ont sélectionné Jeunes (<18 ans), 0.6% ont sélectionné Fonctionnaires, 0.6% ont sélectionné Médecins, 0% ont sélectionné Autre.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Nous constatons donc que deux des trois conditions d'accès au tarif social, le handicap et les revenus réduits, sont connus de près d'un répondant sur deux. La condition d'âge n'est connue que d'une personne sur trois.

	Min	Q 25%	Median	Q 75%	Max
2013	1	1	2	3	4

Table 27 : Nombre de conditions qui permettent de bénéficier du tarif social

La table ci-dessus nous indique que les répondants à cette question sélectionnent entre 1 et 4 conditions d'accès au tarif social parmi les 7 options proposées ; les réponses Non, je ne sais pas de quoi il s'agit et Non, je ne connais pas les conditions à remplir n'étant pas considérées comme des options à proprement parler. La moitié des répondants sélectionnent 2 conditions d'accès ou moins de 2 conditions d'accès. 4% des répondants ont sélectionné 4 conditions ou plus de 4 conditions.

Il aurait été intéressant de pouvoir identifier les potentiels bénéficiaires du tarif social de sorte à tester leur connaissance du tarif qui leur est réservé. Cependant, afin de respecter les conditions de protection de la vie privée, nous avons dû formuler nos variables sociodémographiques en classe dans le questionnaire (classe d'âge et non âge exact, idem pour le revenu et le nombre de personnes à charge). Ceci ne nous permet dès lors pas d'identifier de manière exacte les personnes ayant accès au tarif social. De plus, il n'était pas éthique de formuler une question relative au handicap dans un questionnaire sur les télécoms ; tout ce pan des bénéficiaires est donc laissé de côté par la force des choses. Par conséquent, il est impossible d'analyser plus en détail la connaissance des conditions d'accès auprès des bénéficiaires du tarif social.

6.9. Personnes bénéficiaires du tarif social

La neuvième et dernière question relative au service universel portait sur le fait de bénéficier actuellement du tarif social. La question était formulée comme suit : *Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications?* Les réponses proposées étaient les suivantes : *Oui ; Non, je ne sais pas de quoi il s'agit ; Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier ; Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande.*

Bénéficiaire d'un tarif social en 2012 et 2013

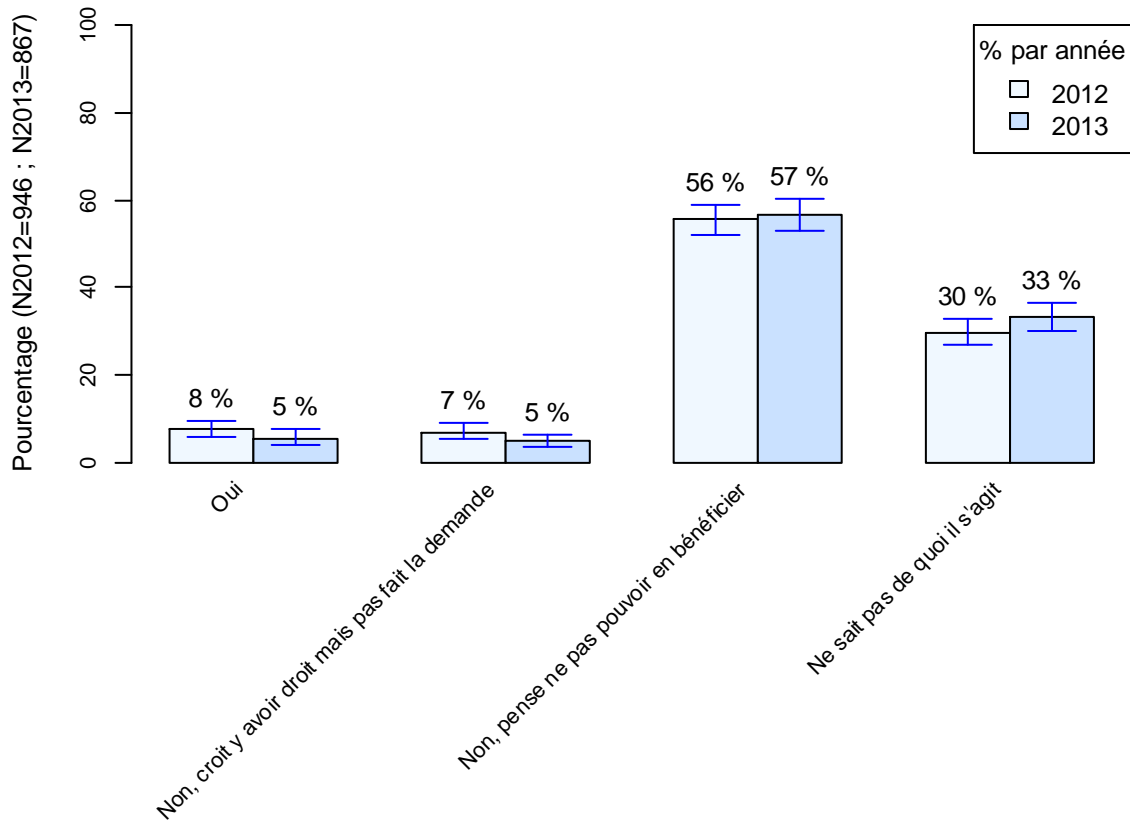


Figure 116 : Bénéficiaire d'un tarif social en 2012 et 2013

Le graphe ci-dessus nous montre que 5% des répondants ont sélectionné la réponse Oui, 5% ont sélectionné Non, croit y avoir droit mais pas fait la demande, 57% ont sélectionné Non, pense ne pas pouvoir en bénéficier, 33% ont sélectionné Ne sait pas de quoi il s'agit.

Il n'y a pas de changements conséquents et/ou significatifs par rapport à l'an passé.

Une fois encore, on voit que 67% des répondants semblent voir de quoi il s'agit bien que seuls 5% déclarent bénéficier de l'avantage social. Il est à noter que ce taux est supérieur au taux réel évoqué par l'IBPT qui avoisinerait les 4%.

La distribution des réponses en fonction des variables sociodémographiques n'apporte aucune information nouvelle.

6.10. Conclusions sur le Service universel

Lorsqu'un utilisateur des services de télécommunication recherche un numéro de téléphone, il se tourne dans un cas sur deux vers les moteurs de recherche ou les annuaires en ligne. Cette tendance est à la hausse. Les pages blanches sont par contre en perte de vitesse par rapport à l'an passé avec seulement un usager sur trois.

Une personne sur deux a utilisé les services de renseignements ces 3 dernières années.

Près de deux tiers des répondants n'utilisent jamais les pages d'information des annuaires et la plupart des autres ne les utilisent que rarement.

65% des répondants sont pour le maintien des annuaires papier mais seuls 23% veulent garder un annuaire gratuit et distribué systématiquement.

Moins d'une personne sur dix a utilisé une cabine téléphonique ces trois dernières années mais plus d'une sur deux souhaite que le réseau soit maintenu, partiellement ou totalement. Les raisons invoquées pour ce maintien sont principalement les cas d'urgence, le fait qu'il s'agisse d'un service public et l'éventualité d'une coupure généralisée des réseaux de téléphonie mobile.

Enfin, près d'un tiers des répondants ne connaissent pas le tarif social et une majorité des Belges ne peuvent identifier les conditions d'accès à ce tarif.

7. Conclusion et adaptations pour l'an prochain


Cette étude est basée sur des données récoltées auprès d'un échantillon représentatif de la population belge en 2013. Les principaux résultats ont été synthétisés en fin de chaque section, ils ne seront donc pas repris ici. L'annexe 2 permet une comparaison des résultats des enquêtes 2012 et 2013.

L'enquête sera renouvelée une troisième et dernière fois en 2014. Très peu de modifications seront apportées au questionnaire de sorte à assurer une comparabilité maximum entre les trois années. A ce stade, seules deux modifications sont prévues :

- Les réponses Autre et les commentaires associés ont été bien moins fréquents que dans l'enquête 2012, ce qui laisse penser que les adaptations des propositions de réponses ont été efficaces. Le seul commentaire répété que nous avons pu constater est apparu en vis à vis de la question sur la justification du maintien des cabines téléphoniques. Suite à cela, nous proposons d'ajouter la justification Pour les touristes dans le questionnaire 2014.
- La deuxième modification dans le questionnaire de l'an prochain concernera l'adaptation de 'mobilier Internet...' en 'Internet op verplaatsing...' dans la version néerlandaise telle que mentionnée dans la note encadrée dans la première section d'analyse de ce rapport.

Enfin, il est possible que de nouvelles questions soient ajoutées afin de sonder la connaissance des changements législatifs ou d'autres aspects des télécommunications. Cependant, nous veillerons à ce que le questionnaire conserve une taille acceptable.

Annexe 1 : Questionnaire 2013

EvaSys	Enquête sur les télécommunications	Electric Paper
		

REPONSE: Pour répondre, cocher la/les case(s) de votre choix.

CORRECTION: Pour corriger une réponse, noircir la case incorrecte et cocher la case correspondant à la réponse choisie.

Afin de nous permettre de garantir la qualité statistique de cette enquête, nous vous prions de bien vouloir compléter les points suivants. Ces données ne seront en aucun cas liées à vos réponses et ne permettront pas de vous identifier.

Merci d'utiliser un stylo avec de l'encre bleue ou noire, mais **pas de crayon**.

a) Vous êtes :

Un homme Une femme

b) Votre âge :

De 15 à 24 ans De 25 à 34 ans De 35 à 44 ans
 De 45 à 54 ans De 55 à 64 ans De 65 à 74 ans
 75 ans ou plus

c) Votre région d'habitation :

Flandre Bruxelles Wallonie

d) Catégorie de revenu net mensuel de votre ménage :

[= Revenu net mensuel additionné de tous les membres du ménage]

Moins de 1100 euros Entre 1100 et 1599 euros Entre 1600 et 2099 euros
 Entre 2100 et 2599 euros Entre 2600 et 3099 euros 3100 ou plus
 Je ne sais pas

e) Nombre de personnes à charge [1] dans votre ménage [2] :

Aucune 1 à 2 3 à 5
 Plus de 5

[1] personne à charge = qui dépend financièrement de vous (ou de votre ménage).

[2] ménage = ensemble des personnes qui sont inscrites à la même adresse suivant le certificat de composition de ménage du registre de la population.



1. Utilisation des télécommunications / choix des opérateurs

1.1. Quels **équipements ou services de télécommunication** utilisez-vous parmi les suivants ?
Veillez 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 | <input type="checkbox"/> Téléphone fixe | <input type="checkbox"/> Téléphone mobile (GSM ou Smartphone) |
| <input type="checkbox"/> Téléphone par Internet / par ordinateur / Voice over IP (exemple : Skype) | <input type="checkbox"/> Internet à la maison | <input type="checkbox"/> Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone |
| <input type="checkbox"/> Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable | <input type="checkbox"/> Réseaux Wi-Fi partagé (exemple : Hotspots) | |

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

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Oui
(Veillez choisir dans la liste ci-dessous) | <input type="checkbox"/> Non
(Veillez passer directement à la question 1.2 <u>page suivante</u>) | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
(Veillez passer directement à la question 1.2 <u>page suivante</u>) |
|--|--|---|

→ 1.1.2. Si **oui**, lesquels?

	Pack 1	Pack 2
Télévision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléphone fixe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléphone mobile (GSM ou Smartphone)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléphone par Internet / par ordinateur / Voice over IP (ex : Skype)	<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"/>
Réseaux Wi-Fi partagé (ex: Hotspots)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1. Utilisation des télécommunications / choix des opérateurs

1.2. Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer **vos (vos) opérateur (s)**? *Plusieurs réponses possibles.*

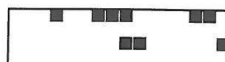
- | | | |
|---|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aldi | <input type="checkbox"/> Allo RTL | <input type="checkbox"/> Base |
| <input type="checkbox"/> Belgacom | <input type="checkbox"/> Belgian Telecom | <input type="checkbox"/> Billi |
| <input type="checkbox"/> Carrefour mobile | <input type="checkbox"/> Colruyt mobile | <input type="checkbox"/> Cybernet |
| <input type="checkbox"/> Delhaize mobile | <input type="checkbox"/> Dommel | <input type="checkbox"/> Edpnet |
| <input type="checkbox"/> Ello Mobile | <input type="checkbox"/> Euphony | <input type="checkbox"/> Jim mobile |
| <input type="checkbox"/> La Poste | <input type="checkbox"/> Mobile Vikings | <input type="checkbox"/> Mobistar |
| <input type="checkbox"/> Numericable | <input type="checkbox"/> Opticall | <input type="checkbox"/> Proximus |
| <input type="checkbox"/> Scarlet | <input type="checkbox"/> Scromble | <input type="checkbox"/> Telenet |
| <input type="checkbox"/> Transatel Mobile | <input type="checkbox"/> United Telecom | <input type="checkbox"/> Voo |
| <input type="checkbox"/> Autre | | |

[1.2] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

1.3. 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"/> Prix/plan tarifaire intéressant | <input type="checkbox"/> Bonne réputation de l'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Service(s) annexe(s) offert(s) (ex : nombre d'adresses e-mail, de n° de téléphone) | <input type="checkbox"/> Incitant commercial (ex : «recevez une tablette à seulement x€ lors de la souscription à un contrat de y mois») | <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"/> Accessibilité des points de vente |
| <input type="checkbox"/> Qualité/clarté des informations | <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"/> J'ai choisi cet opérateur parce que ma famille / mes amis me l'ont conseillé | <input type="checkbox"/> Disponibilité dans ma rue/commune/région |
| <input type="checkbox"/> Participation financière de mon employeur (partielle ou complète) | <input type="checkbox"/> Autre | |

[1.3] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:



1. Utilisation des télécommunications / choix des opérateurs

1.4. La dernière fois que vous avez souscrit à un service de télécommunication (téléphone, Internet, GSM, télévision, etc.) avez-vous fait une **comparaison entre les offres des différents opérateurs** qui proposaient ce service ?

- Oui
 (Veuillez passer à la question 1.5.)
- Non
 (Veuillez passer directement à la section 2)

→ 1.5. Si **oui**, laquelle ou lesquelles de ces **sources avez-vous consultée(s)** pour effectuer des comparaisons ? *Plusieurs réponses possibles.*

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Site Internet des opérateurs | <input type="checkbox"/> Boutiques ou stand des opérateurs | <input type="checkbox"/> Magasins indépendants des opérateurs |
| <input type="checkbox"/> Comparateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) | <input type="checkbox"/> Autre comparateur tarifaire | <input type="checkbox"/> Site indépendant des opérateurs spécialisé dans la comparaison des services |
| <input type="checkbox"/> Site d'une association de consommateurs (ex : Test Achat) | <input type="checkbox"/> Autre site Internet | <input type="checkbox"/> Médias en général |
| <input type="checkbox"/> Publicité (y compris téléphonique) | <input type="checkbox"/> Ma famille, mes amis | <input type="checkbox"/> Autre |

[1.5] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

2. Satisfaction / problèmes rencontrés / attitude en cas de problème

Pour les questions suivantes, nous vous prions de bien vouloir répondre à l'aide d'une échelle de 0 à 10. Veuillez cocher la case la plus appropriée à votre degré de satisfaction, par exemple la case en-dessous du chiffre '8' si vous êtes très satisfait, comme suit :

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

Vous pouvez aussi cocher la case en-dessous de 'sans avis' si vous n'avez aucune opinion sur la question qui vous est posée.

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



2. Satisfaction / problèmes rencontrés / attitude en cas de problème

2.4. **Si vous avez rencontré des problèmes**, le(s)quel(s) ? *Plusieurs réponses possibles.*

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Problème de facturation | <input type="checkbox"/> Hausse des tarifs insuffisamment annoncée | <input type="checkbox"/> Retard dans la fourniture du service |
| <input type="checkbox"/> Promesse non réalisée / publicité mensongère | <input type="checkbox"/> Indemnisation réclamée par l'opérateur pour une résiliation de contrat | <input type="checkbox"/> Service inactif / coupures de longue durée |
| <input type="checkbox"/> Réseau saturé | <input type="checkbox"/> Problème administratif ou commercial | <input type="checkbox"/> Autre |

[2.4] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

2.5. Dans cette situation, **avez-vous réagi** vis-à-vis de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s) ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Oui
(Veuillez passer à la question 2.5.1 ci-dessous puis à la question 2.5.3 page suivante) | <input type="checkbox"/> Non
(Veuillez passer directement à la question 2.5.2. page suivante) |
|---|---|

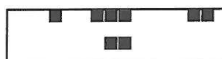
→ 2.5.1. Si **oui**, comment ? *Plusieurs réponses possibles.*

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> J'ai écrit une lettre à l'opérateur (envoi ordinaire) | <input type="checkbox"/> J'ai écrit une lettre recommandée à l'opérateur | <input type="checkbox"/> J'ai pris contact avec l'opérateur (par téléphone, e-mail ou via une page Web) |
| <input type="checkbox"/> Je me suis rendu(e) dans un point de vente de l'opérateur | <input type="checkbox"/> J'ai introduit une plainte auprès du Service de Médiation pour les télécommunications | <input type="checkbox"/> J'ai introduit une plainte auprès de l'IBPT |
| <input type="checkbox"/> J'ai introduit une plainte auprès du Service Public Fédéral Economie [1] | <input type="checkbox"/> J'ai introduit une plainte auprès d'une association de consommateurs | <input type="checkbox"/> J'ai introduit une plainte en justice |

Autre

[2.5.1] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

[1] =ancien Ministère des Affaires Economiques



2. Satisfaction / problèmes rencontrés / attitude en cas de problème

2.8. Au cours de cette année, à quelle fréquence avez-vous consulté des **sites de comparaison** des coûts des services de télécommunications?

- | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Très souvent | <input type="checkbox"/> Souvent | <input type="checkbox"/> Parfois |
| <input type="checkbox"/> Rarement | <input type="checkbox"/> Jamais | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas / je ne me souviens pas |

2.9. Avez-vous déjà fait usage du **comparateur tarifaire de l'IBPT** (<http://www.meilleurtarif.be>)?

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Oui, une fois
(Veuillez passer à la question 2.9.1 ci-dessous) | <input type="checkbox"/> Oui, à plusieurs reprises
(Veuillez passer à la question 2.9.1 ci-dessous) | <input type="checkbox"/> Non, jamais mais j'en ai déjà entendu parler
(Veuillez passer directement à la section 3) |
| <input type="checkbox"/> Non, je ne sais pas ce dont il s'agit
(Veuillez passer directement à la section 3) | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
(Veuillez passer directement à la section 3) | |

→ 2.9.1. Si **oui**, vous l'avez utilisé pour la dernière fois:

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> durant les 12 derniers mois | <input type="checkbox"/> il y a plus d'un an | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas / je ne me souviens pas |
|--|--|---|

2.10. Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, sur une échelle de 0 à 10, diriez-vous:

- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|----|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------------------|
| a) Qu'il est facile d'utiliser le comparateur ? | <table border="0"> <tr> <td></td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>Pas du tout facile</td> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Pas du tout facile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Tout à fait facile | <input type="checkbox"/> Sans avis |
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pas du tout facile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b) Que les résultats du comparateur étaient pertinents ? | <table border="0"> <tr> <td></td> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td>Pas du tout pertinents</td> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Pas du tout pertinents | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Tout à fait pertinents | <input type="checkbox"/> Sans avis |
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pas du tout pertinents | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | |

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

- | | | |
|------------------------|------------------------------|------------------------------|
| a) De plan tarifaire ? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| b) D'opérateur? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |



3. Changements / comparaison / transparence

3.1. Avez-vous déjà **changé d'opérateur** au cours de ces trois dernières années?

- Oui
(Veuillez passer à la question 3.3)
- Non
(Veuillez passer à la question 3.2)

3.2. Si **vous n'avez pas changé** d'opérateur depuis trois ans, quelles en sont les raisons ?
Plusieurs réponses possibles.

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

[3.2] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

3.3. Si **vous avez changé** d'opérateur au cours de ces trois dernières années, quelles en sont les raisons? *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"/> Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.) | <input type="checkbox"/> Simple envie de changer | <input type="checkbox"/> L'opérateur précédent a été repris par un autre opérateur que je n'apprécie pas |
| <input type="checkbox"/> Il est devenu plus facile de changer d'opérateur | <input type="checkbox"/> Autre | |

[3.3] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

3. Changements / comparaison / transparence

3.4. Dans quelle mesure diriez-vous qu'il est **facile** de changer d'opérateur ?
 Veuillez indiquer votre opinion, **même si vous n'avez pas changé** d'opérateur au cours de ces 3 dernières années.

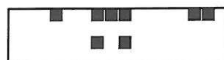
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Pas du Tout à fait Sans avis facile

3.5. S'il vous semble difficile de changer d'opérateur (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"/> Changement gratuit d'opérateur | <input type="checkbox"/> Une fiche d'information standardisée qui permet une description des offres selon une structure identique quel que soit l'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Un site Internet indépendant des opérateurs indiquant l'offre la moins chère pour mon profil d'utilisation | <input type="checkbox"/> Une durée de contrat plus courte | <input type="checkbox"/> Une aide à la prise en charge du processus de changement par un organisme indépendant des opérateurs |
| <input type="checkbox"/> Confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur envisagé | <input type="checkbox"/> Confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur envisagé | <input type="checkbox"/> Une facilité technique et administrative du changement |
| <input type="checkbox"/> Une information sur les performances réelles du service (vitesse de connexion par exemple) | <input type="checkbox"/> Je suis satisfait, je ne pense pas changer d'opérateur | <input type="checkbox"/> Autre |

[3.5] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:



4. Information

4.5. Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre des services de télécommunications que vous utilisez (ex : GSM, téléphone fixe), savez-vous où trouver la **date de fin de votre contrat** avec votre opérateur actuel? *Plusieurs réponses possibles*

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

[4.5] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

4.6. D'après vous, quels numéros parmi les suivants sont des **numéros surtaxés** ?
Plusieurs réponses possibles.

- | | | |
|--------------------------------------|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 0900 65432 | <input type="checkbox"/> 3403 | <input type="checkbox"/> 0903 654 32 |
| <input type="checkbox"/> 09 352 678 | <input type="checkbox"/> 1713 | <input type="checkbox"/> 0912 84 838 |
| <input type="checkbox"/> 078 876 543 | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas | |

Question spécifique sur le téléphone fixe

Si vous n'utilisez **pas** de téléphone fixe à titre privé, veuillez passer à la question suivante

4.7. Si vous utilisez un téléphone fixe, pensez-vous qu'il est possible de **conserver votre numéro de téléphone** même si vous n'êtes plus client chez cet opérateur ?

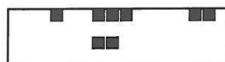
- | | | |
|--|------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas |
| <input type="checkbox"/> Pas d'application, je n'utilise pas de téléphone fixe | | |

Questions spécifiques sur le GSM

Si vous n'utilisez **pas** de GSM à titre privé, veuillez passer à la question 4.12 page suivante.

4.8. Pensez-vous qu'il est possible de **conserver votre numéro de GSM** même si vous n'êtes plus client chez cet opérateur ?

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas |
|------------------------------|------------------------------|---|



4. Information

4.9. Pour votre GSM, avez-vous principalement recours à ...
Une seule réponse possible

- Une carte prépayée
(Veuillez passer à la question 4.12)
- Un abonnement
(Veuillez passer à la question 4.10)

Veuillez répondre aux questions suivantes si vous avez un **abonnement** pour votre GSM.
Si vous utilisez uniquement une **carte prépayée**, veuillez passer à la question 4.12.

4.10. Selon vous à quelle(s) condition(s) pouvez-vous résilier votre **abonnement GSM** actuel sans frais ? *Plusieurs réponses possibles.*

- Lors d'une hausse de prix Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat Sans préavis à l'échéance
- Sans préavis à tout moment Avec préavis à tout moment A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat
- Je ne sais pas Autre

[4.10] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

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

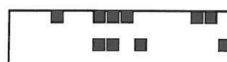
- pas de durée minimum après 6 mois après 1 an
- après 2 ans Autre Je ne sais pas

Questions spécifiques sur l'Internet à domicile

Si vous n'utilisez **pas** Internet à domicile, veuillez passer en section 5, page 15.

→ 4.12. 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 Oui, c'est mon adresse principale Oui, mais ce n'est pas mon adresse principale
- Non, je n'utilise pas cette adresse Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur



4. Information [Continue]

4.13. 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 cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ?

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Oui, quelques jours | <input type="checkbox"/> Oui, environ 1 mois | <input type="checkbox"/> Oui, pendant 6 mois |
| <input type="checkbox"/> Oui, de manière indéterminée | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur |
| <input type="checkbox"/> Je ne sais pas s'il est possible de conserver cette adresse | | |

4.14. 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	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Correspond tout à fait	<input type="checkbox"/> Sans avis
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		

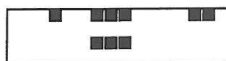
4.15. Selon vous, quelle est la **vitesse de connexion** minimum nécessaire pour surfer sur le Web et consulter vos e-mail à domicile ?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Au minimum 2 Mbps | <input type="checkbox"/> Au minimum 10 Mbps | <input type="checkbox"/> Au minimum 20 Mbps |
| <input type="checkbox"/> Au minimum 50 Mbps | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas | |

4.16. Lorsque vous avez souscrit à une offre Internet à domicile, comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont **vous avez besoin** ? *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 n'ai pas eu le choix à cause des limitations techniques | <input type="checkbox"/> La vitesse de connexion était incluse dans un pack / dans une offre |
| <input type="checkbox"/> Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion | <input type="checkbox"/> Ma famille / un(e) ami(e) / une connaissance m'a conseillé une certaine vitesse de connexion | <input type="checkbox"/> Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde) |
| <input type="checkbox"/> J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour faire du télétravail | <input type="checkbox"/> J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour jouer en réseau | <input type="checkbox"/> J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé |
| <input type="checkbox"/> Autre | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas, je ne me souviens pas | |

[4.16] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:



5. Le service universel

5.1. Lorsque vous cherchez un **numéro de téléphone**, consultez-vous... *Plusieurs réponses possibles.*

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Les pages blanches en version papier | <input type="checkbox"/> Les pages jaunes en version papier | <input type="checkbox"/> Le service de renseignements par téléphone |
| <input type="checkbox"/> Un annuaire en ligne | <input type="checkbox"/> Un moteur de recherche (ex: Google) | <input type="checkbox"/> Autre |

[5.1] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

5.2. Ces trois dernières années, avez-vous appelé les **services de renseignements** par téléphone en Belgique ?

- | | | |
|--|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui, plusieurs fois | <input type="checkbox"/> Oui, une fois | <input type="checkbox"/> Non, jamais |
| <input type="checkbox"/> Je ne sais pas | | |

5.3. A quelle fréquence consultez-vous les **pages d'information** (numéros d'appel d'urgence, Télé-Accueil, Child Focus, etc.) contenues dans les annuaires papiers ?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Plus d'une fois par semaine | <input type="checkbox"/> Une fois par semaine à une fois par mois | <input type="checkbox"/> Plusieurs fois par an |
| <input type="checkbox"/> Très rarement | <input type="checkbox"/> Jamais | |

5.4. Selon vous, est-il nécessaire de maintenir une **version papier de l'annuaire des pages blanches** sachant qu'une version électronique est disponible gratuitement sur Internet?

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Oui et il faut distribuer l'annuaire papier à tous gratuitement | <input type="checkbox"/> Oui, mais l'annuaire papier ne doit être distribué gratuitement qu'à ceux qui le souhaitent | <input type="checkbox"/> Oui mais l'annuaire papier pourrait être payant |
| <input type="checkbox"/> Non ce n'est pas nécessaire, la version électronique me suffit | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas | |

5.5. Dans les trois dernières années, avez-vous utilisé une **cabine téléphonique** en Belgique?

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------|------------------------------|

5. Le service universel [Continue]

5.6. Pensez-vous qu'il est **nécessaire de garder** les cabines téléphoniques en Belgique malgré le coût que cela représente?

- Oui, partout (Veuillez passer à la question 5.6.1)
 Oui, uniquement en ville (Veuillez passer à la question 5.6.1)
 Oui, uniquement à la campagne (Veuillez passer à la question 5.6.1)
- Autre
 Non (Veuillez passer directement à la question 5.7)
 Sans avis

[5.6] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

→ 5.6.1. Si **oui**, dans quel but souhaiteriez-vous les garder ? *Plusieurs réponses possibles.*

- Parce qu'elles sont déjà là
 En cas d'urgence
 En cas de coupure du réseau mobile,...
- Parce que je considère que c'est un service public
 Autre

[5.6.1] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

5.7. Savez-vous à quelles **conditions** il est possible de bénéficier d'un tarif social ? *Plusieurs réponses possibles.*

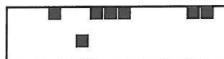
- Personnes âgées
 Jeunes de moins de 18 ans
 Ménages avec des revenus réduits
- Personnes handicapées
 Fonctionnaires
 Médecins
- Autre
 Non, je ne sais pas de quoi il s'agit
 Non, je ne connais pas les conditions à remplir pour bénéficier de ce tarif

[5.7] Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

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

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

MERCI POUR VOTRE AIMABLE COLLABORATION



Annexe 2 : Tableau de comparaison entre 2012 et 2013

Le tableau suivant permet de comparer – à titre indicatif – les réponses des années 2012 et 2013. Ce tableau a pour but de faciliter les comparaisons mais ne constitue pas une synthèse des résultats. Seules les questions originelles sont comparées (les combinaisons de réponses et comparaisons sociodémographiques ne sont pas présentées). Les nouvelles questions ne sont pas présentées. Les items suivis d'un astérisque ont été modifiés, ajoutés ou supprimés entre les deux années (détails dans le corps du rapport).

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>2.1 Quels équipements ou services de télécommunications utilisez-vous parmi les suivants?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • GSM ou Smartphone • Télévision • internet à la maison • téléphone fixe • internet mobile sur tablette ou ordinateur portable • téléphone par internet / par ordinateur / Voice over IP • internet mobile sur GSM ou Smartphone • réseaux Wi-Fi partagés 	<ul style="list-style-type: none"> • 94% • 92% • 86% • 73% • 31% • 23% • 18% • 12% 	<ul style="list-style-type: none"> • Téléphone mobile (GSM ou Smartphone) • Télévision • Internet à la maison • téléphone fixe • Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable * • téléphone par Internet / par ordinateur / Voice over IP • Internet en déplacement sur GSM ou Smartphone • réseaux Wi-Fi partagés. 	<ul style="list-style-type: none"> • 95% • 94% • 88% • 75% • 32% • 29% • 28% • 20%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>2.4. Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer vos opérateurs?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Belgacom • Proximus • Telenet • Mobistar • Base • Voo • Autre opérateur • Scarlet • Euphony • Belgian Telecom • Numericable • Edpnet • Allo RTL • Toledo Telecom • United Telecom • Primus Telecom • Cybernet • Transatel Mobile • Scomble • Opticall • My Tel • Happy Many • Ello Mobile • Dommel • Billi 	<ul style="list-style-type: none"> • 48% • 43% • 40% • 29% • 16% • 15% • 4% • 4% • 3% • 2% • 1% • 0.4% • 0.4% • 0.2% • 0.1% • 0.1% • 0.1% • 0% • 0% • 0% • 0% • 0% • 0% • 0% • 0% 	<ul style="list-style-type: none"> • Belgacom • Telenet • Proximus • Mobistar • Voo • Base • Scarlet • Autre • Mobile Vikings • Euphony • Aldi, • Numericable • La Poste • Colruyt mobile • Carrefour Mobile • Belgian Telecom • Jim mobile • Allo RTL • Delhaize mobile • Edpnet • Dommel • Billi • Cybernet • Ello Mobile • United Telecom • Transatel Mobile • Scromble • Opticall 	<ul style="list-style-type: none"> • 45% • 39% • 37% • 29% • 15% • 8% • 4% • 2% • 2% • 2% • 2% • 2% • 1% • 0.8% • 0.7% • 0.5% • 0.3% • 0.3% • 0.2% • 0.2% • 0.2% • 0.1% • 0.1% • 0% • 0% • 0% • 0% • 0%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>2.5. La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Prix/plan intéressant • Offre groupée intéressante • Habitude • Vitesse de connexion • Opérateur de la famille / des amis • Fiabilité technique • Bonne réputation de l'opérateur • Conseillé par la famille / les amis • Confiance dans la stabilité de l'opérateur • Autre • Accessibilité des points de vente • Qualité / clarté des informations • Services annexes offerts • Respect droits du consommateur et des engagements de l'opérateur 	<ul style="list-style-type: none"> • 38% • 32% • 31% • 17% • 16% • 16% • 14% • 12% • 12% • 8% • 7% • 5% • 2% • 2% 	<ul style="list-style-type: none"> • Prix/plan intéressant • Offre groupée intéressante • Habitude • Bonne réputation de l'opérateur • Opérateur de la famille / des amis • Confiance dans la stabilité de l'opérateur • Fiabilité technique • Vitesse de connexion • Disponibilité dans rue/commune/région * • Accessibilité des points de vente • Qualité / clarté des informations • Conseillé par la famille / les amis • Participation financière de l'employeur * • Incitant commercial * • Respect droits du consommateur et des engagements de l'opérateur • Services annexes offerts • Autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 45% • 44% • 33% • 20% • 18% • 17% • 16% • 13% • 13% • 10% • 8% • 8% • 5% • 3% • 3% • 2% • 0.6%
<i>2.6. La dernière fois que vous avez souscrit à un service de télécommunications (téléphone, Internet, GSM, télévision, etc.), avez-vous fait une comparaison entre les offres des différents opérateurs qui proposaient ce service?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 42% • 58% 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 41% • 59%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>2.7. Si oui, laquelle ou lesquelles de ces sources avez-vous consultée(s) pour effectuer des comparaisons ?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Site internet des opérateurs • Famille / amis • Publicité • Boutiques des opérateurs • Site d'une association de consommateurs • Magasins spécialisés * • Médias en général • Site spécialisé dans la comparaison des services * • Autre • Autre simulateur tarifaire * • Simulateur tarifaire de l'IBPT * • Autre site internet 	<ul style="list-style-type: none"> • 58% • 23% • 20% • 19% • 11% • 10% • 8% • 8% • 4% • 3% • 3% • 2% 	<ul style="list-style-type: none"> • Site Internet des opérateurs • Famille / amis • Boutiques ou stand des opérateurs • Publicité • Médias en général • Site d'une association de consommateurs • Autre comparateur tarifaire * • Comparateur tarifaire de l'IBPT * • Magasins indépendants des opérateurs * • Site indépendant des opérateurs spécialisé dans la comparaison de services * • Autre site Internet • Autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 64% • 23% • 19% • 17% • 14% • 12% • 6% • 6% • 6% • 5% • 4% • 0.2%
<i>3.3. Au cours des trois dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 43% • 57% 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 49% • 51%
<i>3.5. Si oui, le(s)quel(s)?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Service inactif : coupures * • Facturation anormalement élevée * • Promesse non réalisée * • Retard dans la fourniture du service • Autre • Hausse des tarifs • Indemnisation réclamée par l'opérateur pour une résiliation de contrat 	<ul style="list-style-type: none"> • 53% • 27% • 22% • 18% • 18% • 16% • 10% 	<ul style="list-style-type: none"> • Service inactif / coupures de longue durée * • Problème de facturation * • Réseau saturé * • Problème administratif ou commercial * • Promesse non réalisée / publicité mensongère * • Retard dans la fourniture du service • Hausse des tarifs • Autre • Indemnisation réclamée par l'opérateur pour une résiliation de contrat 	<ul style="list-style-type: none"> • 81% • 29% • 20% • 13% • 13% • 10% • 9% • 6% • 5%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>3.6. Dans cette situation, avez-vous réagi vis-à-vis de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 82% • 18% 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 88% • 12%
<i>3.7. Si oui, comment?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Contact téléphonique, e-mail ou via page web • Point de vente de l'opérateur • Lettre recommandée à l'opérateur • Lettre à l'opérateur • Service de médiation • Autre • Plainte auprès d'une association de consommateurs • Plainte auprès du SPF Économie • Plainte en justice • Plainte auprès de l'IBPT 	<ul style="list-style-type: none"> • 84% • 32% • 10% • 9% • 6% • 4% • 1% • 1% • 0.2% • 0.2% 	<ul style="list-style-type: none"> • Contact téléphonique, e-mail ou via page web • Point de vente de l'opérateur • Lettre recommandée à l'opérateur • Lettre à l'opérateur • Service de médiation, • Plainte auprès d'une association de consommateurs • Plainte auprès du SPF Économie • Plainte en justice • Autre • Plainte auprès de l'IBPT 	<ul style="list-style-type: none"> • 87% • 30% • 8% • 7% • 4% • 0.7% • 0.3% • 0.1% • 0% • 0%
<i>3.8. Si vous n'avez pas réagi suite à un problème, pour quelles raisons?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Problème trop minime pour réagir • Procédure très longue * • Pas gain de cause • Trop compliqué • Ne savait pas à qui s'adresser • Autre • Pas légitime 	<ul style="list-style-type: none"> • 32% • 28% • 28% • 21% • 19% • 10% • 7% 	<ul style="list-style-type: none"> • Problème trop minime pour réagir • Pas gain de cause • Ne savait pas à qui s'adresser • Peur que cela prenne trop de temps * • Trop compliqué • Autre • Pas légitime 	<ul style="list-style-type: none"> • 49% • 24% • 17% • 16% • 13% • 4% • 2%

Rapport 2012		Rapport 2013	
3.10. Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation?			
<ul style="list-style-type: none"> • Probablement pas • Probablement oui • Certainement pas • Sans avis • Certainement oui 	<ul style="list-style-type: none"> • 43% • 30% • 12% • 11% • 4% 	<ul style="list-style-type: none"> • Probablement pas • Probablement oui • Sans avis • Certainement pas • Certainement oui 	<ul style="list-style-type: none"> • 45% • 28% • 14% • 8% • 4%
3.12. Au cours de cette année, à quelle fréquence avez-vous consulté des sites de comparaison des coûts des services?			
<ul style="list-style-type: none"> • Jamais • Rarement • Parfois • Je ne sais pas / je ne me souviens pas • Souvent • Très souvent 	<ul style="list-style-type: none"> • 50% • 22% • 18% • 5% • 4% • 1% 	<ul style="list-style-type: none"> • Jamais, • Rarement • Parfois • Je ne sais pas / je ne me souviens pas • Souvent • Très souvent 	<ul style="list-style-type: none"> • 50% • 23% • 18% • 5% • 4% • 0.3%
3.13. Avez-vous déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT (http://www.meilleurtarif.be)?			
<ul style="list-style-type: none"> • Non, ne connaît pas • Non, mais connaît • Ne sait pas • Oui, une fois • Oui, plusieurs fois 	<ul style="list-style-type: none"> • 63% • 29% • 5% • 3% • 0.7% 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, ne connaît pas, • Non, mais connaît • Ne sait pas • Oui, une fois • Oui, plusieurs fois 	<ul style="list-style-type: none"> • 55% • 36% • 4% • 3% • 1%
3.17. Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer			
a) de plan tarifaire?			
b) d'opérateur?			
<ul style="list-style-type: none"> • Aucun changement • D'opérateur • De plan 	<ul style="list-style-type: none"> • 65% • 21% • 14% 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun changement • D'opérateur • De plan 	<ul style="list-style-type: none"> • 61% • 29% • 10%
4.1. Avez-vous déjà changé d'opérateur au cours de ces trois dernières années?			
<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 27% • 73% 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 30% • 70%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>4.2. Si vous n'avez pas changé d'opérateur depuis trois ans, quelles en sont les raisons?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfait • Pas envie de changer • Pas envie de changer de numéro de téléphone • Trop compliqué • Comparaison des différents plans tarifaires trop compliquée • Offre groupée • Bénéfice financier trop faible • Indemnités de départ • Manque de confiance dans les autres opérateurs • Meilleur rapport qualité/prix • Autre • Ne connaît pas d'autre opérateur • Ne savait pas qu'il était possible de changer 	<ul style="list-style-type: none"> • 44% • 29% • 21% • 20% • 17% • 13% • 12% • 7% • 6% • 5% • 5% • 0.3% • 0% 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfait • Pas envie de changer • Trop compliqué trop de temps • Difficile de comparer les plans tarifaires • Pas envie de changer de numéro de téléphone • Bénéfice financier trop faible • Opérateur de la famille/des amis * • Meilleur rapport qualité/prix • Manque de confiance dans les autres opérateurs • Offre groupée • Choisi par l'employeur * • Pas d'équivalent dans la région * • Ne connaît pas d'autre opérateur • Indemnités de départ • Autre • Ne savait pas qu'il était possible de changer 	<ul style="list-style-type: none"> • 51% • 30% • 19% • 17% • 17% • 12% • 11% • 10% • 6% • 5% • 5% • 3% • 2% • 2% • 0.6% • 0.2%
<i>4.3. Si vous avez changé d'opérateur au cours de ces trois dernières années, quelles en sont les raisons?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Promotion chez un autre opérateur • Qualité / performance médiocre * • Mauvais rapport qualité / prix • Autre • Offre non adaptée • Promesses non tenues * • Envie de changer • Opérateur repris par un autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 64% • 19% • 16% • 15% • 13% • 11% • 6% • 0.1% 	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion chez un autre opérateur • Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent * • Mauvais rapport qualité / prix • Simplicité de changer d'opérateur • Offre non adaptée • Autre • Envie de changer • Opérateur repris par un autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 73% • 23% • 21% • 17% • 9% • 7% • 2% • 0.6%

Rapport 2012		Rapport 2013	
4.5. Si vous semble difficile de changer d'opérateur (quelles qu'en soient les raisons), laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire?			
<ul style="list-style-type: none"> • Changement gratuit • Description plus claire des offres * • Satisfait, ne pense pas changer • Site internet • Durée de contrat plus courte • Aide dans le processus de changement • Autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 41% • 35% • 33% • 32% • 19% • 14% • 4% 	<ul style="list-style-type: none"> • Changement gratuit • Une facilité technique et administrative * • Fiche d'information standardisée * • Site Internet • Pas d'application • Durée de contrat plus courte • Confiance dans la stabilité des tarifs * • Une information sur les performances réelles * • Satisfait, ne pense pas changer • Confiance dans la stabilité du service * • Aide dans le processus de changement • Autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 40% • 30% • 24% • 24% • 23% • 13% • 11% • 10% • 9% • 9% • 6% • 0.1%
5.1. A votre avis, votre opérateur est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation?			
<ul style="list-style-type: none"> • Bi annuellement • Annuellement • Ne sait pas • Mensuellement • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 33% • 25% • 25% • 9% • 8% 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 fois par an • 1 fois par an • Ne sait pas • Non • Tous les mois 	<ul style="list-style-type: none"> • 35% • 27% • 24% • 7% • 6%
5.2. Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation?			
<ul style="list-style-type: none"> • Non • Oui • Ne sait pas 	<ul style="list-style-type: none"> • 51% • 37% • 12% 	<ul style="list-style-type: none"> • Non • Oui • Ne sait pas 	<ul style="list-style-type: none"> • 51% • 37% • 12%

Rapport 2012		Rapport 2013	
5.3. Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer votre plan tarifaire?			
<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 51% • 49% 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 62% • 38%
5.4. Si non, pour quelles raisons?			
<ul style="list-style-type: none"> • Avait déjà le plan suggéré • N'y a pas prêté attention • Autre • N'a pas pris l'information au sérieux • A perdu cela de vue * 	<ul style="list-style-type: none"> • 37% • 34% • 16% • 13% • 7% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne semblait pas correspondre aux besoins * • Avait déjà le plan suggéré • Craignait d'être lié à un nouvel abonnement * • N'y a pas prêté attention • Craignait que cela coûte plus cher * • N'a pas pris l'information au sérieux • Autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 30% • 29% • 22% • 20% • 19% • 8% • 4%
5.6. Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre des services de télécommunications que vous utilisez (ex: GSM, téléphone fixe), savez-vous où trouver la date de fin de votre contrat avec votre opérateur actuel?			
<ul style="list-style-type: none"> • Non, à demander • Oui, dans le contrat • Pas d'application • Oui, sur chaque facture • Oui, sur le site web de l'opérateur • Autre • Oui, sur facture 1x par an 	<ul style="list-style-type: none"> • 33% • 26% • 21% • 18% • 4% • 3% • 3% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne sait pas * • Oui, dans le contrat • Pas d'application • Oui, sur chaque facture • Non, à demander • Oui, sur le site web de l'opérateur • Oui, sur facture 1x par an • Autre. 	<ul style="list-style-type: none"> • 37% • 23% • 22% • 10% • 10% • 3% • 2% • 0.3%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>5.7. D'après vous, quels numéros parmi les suivants sont des numéros surtaxés?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Ne sait pas • 0900 654 32 • 0903 654 32 • 078 876 543 • 0912 84 838 », • 3403 • 1713 • 09 352 678 	<ul style="list-style-type: none"> • 47% • 42% • 28% • 28% • 23% • 13% • 12% • 8% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne sait pas • 0900 654 32 • 0903 654 32 • 078 876 543 • 0912 84 838 • 3403 • 1713 • 09 352 678 	<ul style="list-style-type: none"> • 43% • 43% • 29% • 28% • 22% • 17% • 15% • 7%
<i>5.8. Si vous utilisez un téléphone fixe, pensez-vous qu'il est possible de conserver votre numéro de téléphone même si vous n'êtes plus client chez cet opérateur?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Pas d'application • Ne sait pas • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 50% • 27% • 19% • 4% 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Ne sait pas • Pas d'application • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 68% • 18% • 9% • 5%
<i>5.9. Pensez-vous qu'il est possible de conserver votre numéro de GSM même si vous n'êtes plus client chez cet opérateur?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Ne sait pas • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 78% • 15% • 7% 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Ne sait pas • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 83% • 13% • 4%
<i>5.10. Pour votre GSM, avez-vous principalement recours à...</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Carte prépayée • Abonnement 	<ul style="list-style-type: none"> • 33% • 68% 	<ul style="list-style-type: none"> • Carte prépayée • Abonnement 	<ul style="list-style-type: none"> • 29% • 71%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>5.11. Selon vous à quelle(s) condition(s) pouvez-vous résilier votre abonnement GSM actuel sans frais?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • À l'échéance moyennant pré-avis • Ne sait pas • À l'échéance sans préavis • Lors d'une hausse de prix • À tout moment sans préavis • Autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 40% • 35% • 16% • 11% • 9% • 1% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne sait pas • Sans préavis à tout moment * • A l'échéance moyennant pré-avis • Sans préavis après une durée minimum * • Lors d'une hausse de prix • Avec préavis à tout moment • Sans préavis à l'échéance • Autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 24% • 20% • 18% • 17% • 16% • 16% • 9% • 0.2%
<i>5.13. Pour votre Internet à domicile, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Non • Oui, unique adresse • Oui, adresse principale • Oui, adresse secondaire • Ne sait pas 	<ul style="list-style-type: none"> • 44% • 29% • 16% • 8% • 5% 	<ul style="list-style-type: none"> • Non • Oui, unique adresse • Oui, adresse principale • Oui, adresse secondaire • Ne sait pas 	<ul style="list-style-type: none"> • 47% • 22% • 14% • 9% • 7%
<i>5.14. 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 cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Non • Ne sait pas * • Oui, indéterminée • Oui, 1 mois • Oui, 6 mois • Oui, quelques jours 	<ul style="list-style-type: none"> • 61% • 21% • 13% • 4% • 3% • 1% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne sait pas si on peut la conserver * • Non • Ne sait pas si a une telle adresse * • Oui, indéterminée • Oui, 6 mois • Oui, 1 mois • Oui, quelques jours 	<ul style="list-style-type: none"> • 41% • 33% • 13% • 8% • 3% • 1% • 1%
<i>5.16. Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le Web et consulter vos e-mails à domicile?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Ne sait pas • 10Mbps • 20Mbps • 2Mbps • 50Mbps 	<ul style="list-style-type: none"> • 67% • 11% • 10% • 7% • 6% 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne sait pas • 10Mbps • 20Mbps • 2Mbps • 50Mbps 	<ul style="list-style-type: none"> • 68% • 11% • 9% • 8% • 5%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>5.18. Lorsque vous avez souscrit à une offre Internet à domicile, comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous avez besoin?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Incluse dans un pack, • Offre internet pas choisie en fonction de la vitesse de connexion • Ne sait pas • Conseillée par la famille / les amis • Conseillée par le vendeur • Pouvoir accéder instantanément à une page web • Pour regarder des vidéos en ligne • Suffisante pour faire du télétravail • Suffisante pour jouer en réseau • Autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 42% • 21% • 12% • 11% • 11% • 10% • 9% • 6% • 6% • 4% 	<ul style="list-style-type: none"> • Inclue dans un pack • Conseillée par le vendeur • Conseillée par la famille / les amis • Pour regarder des vidéos en ligne * • Pouvoir accéder instantanément à une page web • Offre Internet pas choisie en fonction de la vitesse de connexion • Suffisante pour faire du télétravail • Suffisante pour jouer en réseau • Autre • Pas eu le choix à cause des limitations techniques * • Ne sait pas 	<ul style="list-style-type: none"> • 47% • 14% • 12% • 10% • 9% • 9% • 5% • 5% • 2% • 1% • 0%
<i>6.1. Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous...</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Annuaire en ligne • Pages blanches version papier • Moteur de recherche • Pages jaunes version papier • Service de renseignement par téléphone • Autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 42% • 40% • 38% • 28% • 25% • 2% 	<ul style="list-style-type: none"> • Moteur de recherche • Annuaire en ligne • Pages blanches version papier • Service de renseignement par téléphone • Pages jaunes version papier • Autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 49% • 49% • 37% • 26% • 25% • 2%
<i>6.2. Ces trois dernières années, avez-vous appelé les services de renseignements par téléphone en Belgique?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs fois • 1 fois • Jamais • Ne sait pas 	<ul style="list-style-type: none"> • 33% • 15% • 46% • 6% 	<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs fois • 1 fois • Jamais • Ne sait pas 	<ul style="list-style-type: none"> • 33% • 12% • 50% • 4%

Rapport 2012		Rapport 2013	
6.3. A quelle fréquence, consultez-vous les pages d'information (numéros d'appel d'urgence, Télé-Accueil, Child Focus, etc.) contenues dans les annuaires papier?			
<ul style="list-style-type: none"> • Jamais • Rarement • Plusieurs fois/an • 1x/semaine à 1x/mois • >1 fois/semaine 	<ul style="list-style-type: none"> • 73% • 21% • 5% • 0.6% • 0.4% 	<ul style="list-style-type: none"> • Jamais • Rarement • Plusieurs fois/an • 1x/semaine à 1x/mois • >1 fois/semaine 	<ul style="list-style-type: none"> • 62% • 33% • 4% • 0.8% • 0.3%
6.4. Selon vous, est-il nécessaire de maintenir une version papier de l'annuaire des pages blanches sachant qu'une version électronique est disponible gratuitement sur Internet?			
<ul style="list-style-type: none"> • Annuaire gratuit sur demande • Non, la version électronique suffit • Annuaire papier gratuit • Ne sait pas • Annuaire papier payant 	<ul style="list-style-type: none"> • 40% • 28% • 27% • 4% • 2% 	<ul style="list-style-type: none"> • Annuaire gratuit sur demande • Non, la version électronique suffit • Annuaire papier gratuit • Ne sait pas • Annuaire papier payant 	<ul style="list-style-type: none"> • 41% • 32% • 23% • 3% • 0.8%
6.5. Dans les trois dernières années, avez-vous utilisé une cabine téléphonique en Belgique?			
<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 8% • 92% 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	<ul style="list-style-type: none"> • 7% • 93%
6.6. Pensez-vous qu'il est nécessaire de garder les cabines téléphoniques en Belgique malgré le coût que cela représente?			
<ul style="list-style-type: none"> • Partout • En ville • A la campagne • Autre • Non • Sans avis 	<ul style="list-style-type: none"> • 44% • 9% • 6% • 3% • 20% • 18% 	<ul style="list-style-type: none"> • Partout • En ville • A la campagne • Autre • Non • Sans avis 	<ul style="list-style-type: none"> • 33% • 7% • 10% • 2% • 37% • 11%

Rapport 2012		Rapport 2013	
<i>6.8. Savez-vous à quelles conditions il est possible de bénéficier d'un tarif social?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Personnes handicapées • Revenus réduits • Personnes âgées • Non, ne sait pas de quoi il s'agit • Jeunes (<18 ans) • Autre • Médecins • Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> • 50% • 45% • 37% • 28% • 5% • 2% • 1% • 1% 	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes handicapées • Revenus réduits • Personnes âgées • Non, ne sait pas de quoi il s'agit • Non, je ne connais pas les conditions à remplir * • Jeunes (<18 ans) • Fonctionnaires • Médecins • Autre 	<ul style="list-style-type: none"> • 49% • 46% • 34% • 18% • 16% • 4% • 0.6% • 0.6% • 0%
<i>6.9. Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications?</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non, crois y avoir droit mais pas fait la demande • Non, pense ne pas pouvoir en bénéficier • Ne sait pas de quoi il s'agit 	<ul style="list-style-type: none"> • 8% • 7% • 56% • 30% 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non, crois y avoir droit mais pas fait la demande • Non, pense ne pas pouvoir en bénéficier • Ne sait pas de quoi il s'agit 	<ul style="list-style-type: none"> • 5% • 5% • 57% • 33%