



IBPT

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'enquête consommateurs annuelle de l'IBPT souligne la croissance des services OTT

Bruxelles, le 2 octobre 2019 -Les applications permettant de passer des appels téléphoniques ou d'envoyer des messages via l'internet, les services dits « over the top » (OTT) tels que Whatsapp et Facebook Messenger, continuent de progresser. C'est ce que révèle la dernière enquête consommateurs de l'IBPT. Les scores de satisfaction semblent stables. La comparaison des tarifs reste problématique malgré le fait qu'il s'agisse de la raison par excellence de changer d'opérateur.

Comme de coutume depuis 2012, l'IBPT a examiné en 2019 le fonctionnement du marché des communications électroniques en Belgique depuis la perspective du consommateur. Pour ce faire, l'Institut a envoyé 5 700 questionnaires visant à sonder le comportement des consommateurs, établir si ceux-ci sont suffisamment informés et s'ils disposent des moyens nécessaires à cet égard. Cela permet ensuite à l'IBPT de mieux corriger les activités en matière d'information des consommateurs.

L'enquête révèle que les utilisateurs optent de plus en plus pour les services Internet au détriment des services plus traditionnels. Ainsi, l'utilisation de la téléphonie fixe a chuté de presque 14 % en cinq ans, tandis que le nombre de consommateurs qui regardent la télévision par Internet a plus que doublé au cours de la même période (aujourd'hui 33,2 %). Les applications permettant d'envoyer des messages ou de passer des appels sont toujours plus populaires. L'application la plus utilisée à cet égard en 2019 est WhatsApp, dans l'édition précédente il s'agissait de Facebook Messenger. La croissance de l'utilisation de ces applications pour également passer des appels est frappante. L'année passée, seulement 3 % des utilisateurs de WhatsApp ont téléphoné avec l'application, contre près de 15 % en 2019. Cela a probablement aussi une influence sur la poursuite du déclin de la téléphonie fixe qui atteint 58,2 % en 2019.

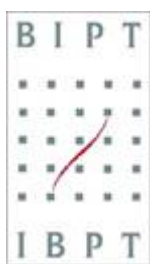
Les scores moyens de satisfaction en matière de prestation des différents services sont proches et oscillent entre 3,3 (Internet fixe) et 3,5 (téléphonie mobile) sur 5. En ce qui concerne la satisfaction liée aux tarifs, l'enquête fait à nouveau état de nettement moins de clients « satisfaits » ou « très satisfaits » pour l'internet fixe. Seulement un répondant sur trois a attribué un score de 4 ou 5.

Pour les utilisateurs qui possèdent un service de télécommunications fixe, il ressort qu'environ un sur dix a changé d'opérateur au cours de l'année passée (11 %). L'on note un chiffre similaire pour le changement d'opérateur mobile. La principale raison invoquée tant pour les services fixes que mobiles est un tarif plus intéressant auprès d'un autre opérateur. Toutefois, la comparaison des tarifs n'est toujours pas évidente : un grand groupe (env. 50 %) estime que cela n'est (plutôt) pas facile (score ≤ 2 sur 5). Les outils à cet effet ne sont pas assez connus. Les fiches d'information standardisées constituent l'outil le plus connu (24 %). Un répondant sur six (15 %) ne connaît pas le simulateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be). Raison pour laquelle l'IBPT a décidé de lancer une campagne d'information seulement après une

modernisation en profondeur de l'outil accordant une place prépondérante à sa convivialité. Ainsi, le nouveau simulateur – qui sera lancé plus tard dans l'année – comprendra l'introduction automatique de vos propres données de consommation à partir de la page client de l'opérateur.

Il s'avère également que des malentendus persistent en ce qui concerne le changement d'opérateur. Seulement 7 % des répondants savent que l'on peut conserver l'adresse e-mail fournie par le fournisseur d'accès à Internet pendant 18 mois. Le terme « Easy Switch » est encore inconnu pour 41 % des utilisateurs qui ont changé d'opérateur fixe au cours de l'année passée. Dans le cadre de cette procédure, le nouvel opérateur se charge du transfert de A à Z. Le consommateur ne doit rien faire. L'IBPT vérifiera donc comment améliorer la transparence de cette procédure de transfert.

Pour de plus amples renseignements :



Jimmy Smedts

Porte-parole

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

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

www.ibpt.be

