

RAPPORT FINAL

**Réalisation d'une enquête et d'une analyse statistique sur
la perception du marché belge des communications
électroniques par les consommateurs 2019**

Colophon

Donneur d'ordre	Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)
Président du Conseil	Michel Van Bellinghen
Bureau d'enquête	Profacts Grote Steenweg 15-17, 9840 De Pinte // Tel. 09 244 06 74
Mise en œuvre du projet	Martijn Dehaene, business director Tim Geleyn, sr. research consultant
Date	Août 2019
Statut du document	Version finale

SYNTHÈSE

UTILISATION DES SERVICES ET DES OFFRES GROUPEES (PACKS)

Par rapport aux années précédentes, certaines tendances se poursuivent. L'utilisation de différents services connaît encore une hausse, notamment Internet en déplacement (70 %), la téléphonie via Internet (53 %), la télévision par Internet (33 %) et la télévision/vidéo à la demande (27 %). En outre, certains services continuent de baisser en termes d'utilisation : la téléphonie fixe (58 %) et la télévision analogique (9 %). Ces évolutions s'inscrivent dans la tendance sociale selon laquelle les personnes veulent être accessibles et connectées à tout moment et en tout lieu. Les opérateurs tirent leur épingle du jeu en incluant des données mobiles dans leur offre. Dès l'automne 2018, plusieurs opérateurs ont lancé des forfaits de données illimités.

CHOIX DE(S) OPÉRATEUR(S)

Les opérateurs suivants sont les plus présents sur le marché : Proximus, Telenet, Orange, VOO et BASE. Proximus reste l'opérateur le plus populaire. Chez ces cinq opérateurs, la part de clients reste stable au cours des trois dernières éditions. Les critères les plus importants pour le choix d'un opérateur restent essentiellement de nature économique et pratique.

Les trois critères de sélection les plus indiqués sont : le prix intéressant du pack (47 %), l'habitude de cet opérateur (34 %) et le contenu intéressant du pack (29 %).

Le marché des services de téléphonie ou de messagerie via Internet est dominé par deux services, à savoir Facebook Messenger (77 %) et WhatsApp (89 %). On note une nette augmentation de l'utilisation de ces deux services ces dernières années, ce qui a également un impact sur la baisse de l'utilisation de la téléphonie fixe.

SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS

Pour les tarifs mis à disposition, la satisfaction la plus élevée concerne la téléphonie mobile et la téléphonie fixe. Avec l'Internet fixe, il y a clairement moins de clients « satisfaits » ou « tout à fait satisfaits » : seul un sur trois attribue un score de 4 ou 5. La satisfaction à l'égard des tarifs disponibles pour les différents services est restée stable ces dernières années. Les augmentations de prix annuelles mises en place par de nombreux opérateurs n'ont donc pas d'impact immédiat.

SATISFACTION CONCERNANT LES SERVICES

Une minorité absolue est mécontente des services prestés par son opérateur. Les scores moyens de satisfaction pour les différents services sont proches les uns des autres et vont de 3,3 (Internet fixe) à 3,5 (téléphonie mobile) sur 5. L'Internet fixe obtient de nouveau le score le plus bas. C'est également le service avec lequel les clients rencontrent le plus de problèmes. En général, il est à noter que peu de clients sont réellement satisfaits des services fournis par leur opérateur (score 5), alors qu'il s'agit précisément d'un aspect où les opérateurs peuvent faire la différence.

PROBLÈMES AVEC L'OPÉRATEUR

Environ quatre consommateurs sur dix (39 %) affirment avoir rencontré au moins un problème avec leur ou leurs opérateurs l'année dernière. Les consommateurs bruxellois signalent plus de problèmes depuis quelques années que ceux de Flandre et de Wallonie, ce qui se confirme encore cette année. Le service avec lequel les consommateurs ont manifestement le plus de problèmes reste Internet à la maison (fixe ou Wifi) (62 %). En ce qui concerne la nature du problème, les consommateurs (68 %) signalent le plus souvent la qualité du service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture, etc.). Les services inactifs, les coupures de longue durée ou les délais de réparation se produisent également régulièrement (33 %).

MODIFICATION DU PLAN TARIFAIRE PAR L'OPÉRATEUR

L'opérateur a modifié le plan tarifaire de trois consommateurs sur dix (33 %) au cours de l'année écoulée. La grande majorité d'entre eux est restée chez le même opérateur. Seuls 2,5 % ont déclaré avoir changé d'opérateur à la suite de la modification du plan tarifaire.

SITES COMPARATIFS

De 76 % à 93 % des consommateurs ont indiqué ne pas connaître les moyens de comparaison suivants : fiches d'information standardisées, www.meilleurtarif.be, atlas avec cartes de couverture et baromètre de la qualité de service de l'IBPT. Parmi ceux qui affirment connaître le service en question (www.meilleurtarif.be, fiches d'informations ou atlas), environ la moitié l'a déjà utilisé. Cependant, recalculé sur l'ensemble du marché, cela donne des pourcentages très bas d'utilisateurs (jusqu'à 14 %).

En général, les utilisateurs du programme de comparaison tarifaire semblent être assez positifs quant à la convivialité du programme et à la pertinence des résultats. En ce qui concerne la facilité d'utilisation, 41 % ont déclaré qu'ils trouvaient le programme raisonnable à très facile (score : ≥ 4 sur 5). Une minorité (9 %) est mécontente (score : ≤ 1 sur 5). Le même ratio est établi en ce qui concerne la pertinence des résultats.

COMPARAISON DES SERVICES, PRIX

Globalement, il semble que 20 % à 25 % trouvent qu'il est facile (score : ≥ 4 sur 5) de comparer les services offerts et les prix facturés des différents opérateurs. Un groupe important (environ 50 %) trouve cela (plus tôt) difficile (score ≤ 2 sur 5).

CHANGEMENT - SERVICES FIXES

Parmi les utilisateurs disposant d'un service de télécommunication fixe (offre groupée, téléphonie fixe et/ou accès à Internet), environ un sur dix semble avoir changé d'opérateur l'année dernière (11 %). Les raisons du changement sont les suivantes : taux plus intéressant chez un autre opérateur (59 %), problèmes (22 %) ou mauvais rapport qualité-prix (21 %) avec un opérateur précédent. Pour la grande majorité (84 %), ce changement s'est bien passé. 17 % ont déclaré ne pas avoir utilisé Easy Switch. La satisfaction vis-à-vis de l'opérateur actuel est à nouveau la principale raison pour ne pas changer d'opérateur (54 %).

CHANGEMENT - TÉLÉPHONIE MOBILE

11 % : tel est le pourcentage de personnes ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile l'année dernière et qui correspond au pourcentage de changement d'opérateur fixe. Les principales raisons de ne pas changer d'opérateur mobile sont les mêmes que celles pour les opérateurs de service fixe : satisfaction vis-à-vis de l'opérateur actuel (60 %), pas envie (36 %) ou bénéfice financier faible (21 %). Les raisons du changement sont d'ordre financier : tarifs/promotions plus intéressants avec d'autres opérateurs (67 %), faible rapport qualité-prix avec les opérateurs précédents (17 %) ou problèmes avec les opérateurs précédents (16 %). Ces raisons sont également les mêmes que pour les services fixes.

TRANSPARENCE

Plus de la moitié des consommateurs (59 %) ayant accès à Internet n'utilisent pas l'adresse électronique fournie par le fournisseur. Seuls 7 % de ceux qui utilisent l'adresse électronique proposée savent qu'ils peuvent conserver cette adresse jusqu'à 18 mois après la date de fin du contrat. En outre, les consommateurs ont à peine conscience du fait que la vitesse réelle de leur connexion est indiquée dans le contrat (6 %).

PROFIL DE CONSOMMATION

Les consommateurs savent peu que la vitesse réelle de leur connexion est indiquée dans le contrat (6 %). En outre, environ un sur trois ignore comment en déterminer l'utilisation réelle. Dans l'intervalle, il est désormais bien établi que les consommateurs peuvent conserver leur numéro lorsqu'ils changent d'opérateur de téléphonie fixe ou mobile. 84 % et 90 % respectivement connaissent les règles en matière de portabilité des numéros de téléphone.

CONTRAT

41% des consommateurs ayant un contrat à durée déterminée ignorent où trouver la date de fin du contrat. Seul un sur sept (15 %) sait que la date de fin est indiquée sur toutes les factures. Tous les opérateurs sont concernés par cette obligation. Près de la moitié des consommateurs ne savent pas dans quelles conditions ils peuvent résilier leur contrat en cours. En outre, 24 % pensent à tort qu'ils peuvent résilier leur contrat à tout moment avec préavis.

58 % des consommateurs de téléphonie mobile savent qu'ils doivent être avertis par leur opérateur lorsque leur consommation atteint le taux forfaitaire. Par ailleurs, 14 % savent qu'ils doivent être informés lorsque leur consommation atteint 50 € par mois ou un autre montant convenu avec l'opérateur.

RECHERCHE D'UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

Pour rechercher un numéro de téléphone, plus de la moitié des consommateurs (55 %) utilisent un moteur de recherche Internet. Les trois premiers sont complétés par l'annuaire téléphonique électronique (29 %) et les services de renseignement 1207 ou 1212 par téléphone (25 %).

TARIF SOCIAL

Environ 5 % des consommateurs indiquent qu'ils utilisent un tarif social pour un service de télécommunication. En outre, 8 % pensent y avoir droit, mais ils n'ont pas encore fait la demande. L'attribution automatique du tarif social aux bénéficiaires est à recommander. Cependant, cela implique une révision des conditions d'attribution complexes.

TABLE DES MATIERES

1 . G E N E R A L	12
1.1 Étude de la situation et du contexte.....	12
1.2 Objectifs particuliers.....	13
1.3 Champ de l'étude.....	13
1.4 Récurrence de l'étude.....	13
2 . M E T H O D O L O G I E	14
2.1 Préparation et conception de l'étude	15
2.1.1 Méthodologie de l'enquête.....	15
2.1.2 Optimisation du questionnaire	15
2.1.3 Échantillon théorique.....	16
2.2 Réalisation de la phase de terrain	18
2.2.1 Préparation & gestion de l'envoi	18
2.2.2 Suivi du retour et lettre de rappel	20
2.2.3 Timing de la phase de terrain	20
2.2.4 Enquête Internet en ligne	21
2.2.5 (Non-)Réponse.....	21
2.2.6 Contrôle et qualité des enquêtes	21
2.2.7 Fiabilité et représentativité de l'échantillon.....	22
2.3 Traitement et analyse des données.....	24
3 . R E S U L T A T S D E L ' E N Q U E T E	25
3.1 Utilisation des télécommunications et des médias	25
3.1.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs)	25
3.1.2 Choix des opérateurs	30
3.2 Satisfaction.....	34
3.2.1 Tarifs proposés par l'opérateur	34
3.2.2 Les services proposés par l'opérateur	35
3.2.3 Le respect des droits des consommateurs.....	35
3.2.4 Les informations fournies par l'opérateur	36
3.2.5 La fiabilité de la facturation	37
3.3 Problèmes et attitudes face à des problèmes	38
3.3.1 Expérience d'un problème.....	38
3.3.2 Problème avec quel service de communication.....	39
3.3.3 Nature du problème.....	40
3.3.4 Prise de contact avec l'opérateur à la suite d'un problème.....	42
3.3.5 Indemnisation après coupure.....	43
3.4 Comparaison	44
3.4.1 Connaissance et utilisation des outils de comparaison.....	44
3.4.2 Programme de comparaison tarifaire IBPT	47
3.4.3 Comparaison des services & prix entre les opérateurs.....	49
3.5 Changement d'opérateur & transparence	51
3.5.1 Services fixes.....	51

3.5.2	Téléphonie mobile.....	55
3.5.3	Transparence.....	61
3.6	Informations.....	64
3.6.1	Profil de consommation & plan tarifaire adapté.....	64
3.6.2	Contrat.....	69
3.6.3	Numéros surtaxés.....	72
3.6.4	Connaissance de l'existence du médiateur des télécommunications.....	74
3.7	Questions sur le monitoring du service universel.....	76
3.7.1	Tarif social.....	76
3.7.2	Recherche de numéros de téléphone.....	77
4.	CONCLUSIONS LES PLUS IMPORTANTES.....	80
5.	ANNEXES.....	82
5.1	Questionnaire 2019.....	82
5.2	Tableau croisé par édition : comparaison des résultats de 2012 jusqu'à 2019.....	98

TABLEAUX

Tableau 1: Marge d'erreur maximale selon la taille de l'échantillon _____	16
Tableau 2 : Vue d'ensemble de la population et de l'échantillon théorique à réaliser (N) – par région, âge et sexe _____	17
Tableau 3 : Vue d'ensemble de l'échantillon net réalisé (N) – par région, âge et sexe _____	22
Tableau 4 : Marge d'erreur de l'échantillon net réalisé au niveau des régions et de l'ensemble de la population belge (de 15 à 74 ans) _____	22
Tableau 5 : Vue d'ensemble de la population (%) – par région, âge et sexe _____	23
Tableau 6 : Vue d'ensemble de l'échantillon net réalisé (%) – par région, âge et sexe _____	23
Tableau 7 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	26
Tableau 8 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	27
Tableau 9 : Certains de vos services sont-ils dans une offre groupée (ou pack) ? – par région _____	29
Tableau 10 : Certains de vos services sont-ils dans une offre groupée (ou pack) ? – par édition _____	29
Tableau 11 : Pourriez-vous indiquer votre (vos) opérateur(s) pour les différents services que vous utilisez ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	30
Tableau 12 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	31
Tableau 13 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	32
Tableau 14 : Utilisation concrète à titre privé des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ? _____	32
Tableau 15 : À quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux ? _____	33
Tableau 16 : Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunication, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ? – par région _____	43
Tableau 17 Connaissez-vous les services/outils suivants pour comparer les différents opérateurs? – par édition (% 'oui') _____	45
Tableau 18 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be , quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ? – par région _____	48
Tableau 19 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, avez-vous changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur par la suite ? – par édition _____	49
Tableau 20 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il soit possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par région _____	61
Tableau 21 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il soit possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par édition _____	61
Tableau 22 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il soit possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par catégorie d'âge _____	62
Tableau 23 : Consultez-vous votre page client sur le site Web de votre opérateur ? – par région _____	65
Tableau 24 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ? – par région _____	67
Tableau 25 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ? – par édition _____	67
Tableau 26 : Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel ? – par région _____	70
Tableau 27 : Selon vous, à quel moment votre opérateur de téléphonie mobile doit-il vous avertir que vous avez atteint votre plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par région _____	71
Tableau 28 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé votre plafond tarifaire ? – par région _____	71
Tableau 29 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé votre plafond tarifaire – par catégorie d'âge _____	72
Tableau 30 : Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – par région _____	73
Tableau 31 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par région _____	74

Tableau 32 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunication ? – par région	76
Tableau 33 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunication ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu	77
Tableau 34 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par édition (plusieurs réponses possibles)	78
Tableau 35 : À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques l'année dernière ? – par région	79

FIGURES

Figure 1 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? (plusieurs réponses possibles)	26
Figure 2 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par édition (plusieurs réponses possibles)	28
Figure 3 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères ? (plusieurs réponses possibles)	31
Figure 4 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?	34
Figure 5 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?	35
Figure 6 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait (e) du respect de vos droits en tant que consommateur/trice ?	35
Figure 7 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ?	36
Figure 8 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la fiabilité de la facturation ?	37
Figure 9 : Avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs l'année dernière ? – par région	38
Figure 10 : Avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs ces trois dernières années (2012-2017) / l'année dernière ? – par édition	39
Figure 11 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (plusieurs réponses possibles)	39
Figure 12 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (plusieurs réponses possibles) – marché total	40
Figure 13 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (plusieurs réponses possibles)	40
Figure 14 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (plusieurs réponses possibles)	41
Figure 15 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par service (plusieurs réponses possibles)	41
Figure 16 : Dans cette/ces situation(s), avez-vous pris contact avec l'opérateur pour résoudre le(s) problème(s) ? – par région	42
Figure 17 : Le(s) problème(s) ont-ils été résolus ?	42
Figure 18 : Connaissez-vous les services/outils suivants pour comparer les différents opérateurs ?	44
Figure 19 : Connaissez-vous les services/outils suivants pour comparer les différents opérateurs ? – ceux qui ont changé d'opérateur fixe vs. ceux qui n'ont pas changé (% « oui »)	45
Figure 20 : Connaissez-vous les services/outils suivants pour comparer les différents opérateurs ? – ceux qui ont changé d'opérateur fixe vs. ceux qui n'ont pas changé (% « oui »)	45
Figure 21 : Si vous connaissez un ou plusieurs de ces services, combien de fois l'avez-vous déjà utilisé ?	46
Figure 22 : Si vous connaissez un ou plusieurs de ces services, combien de fois l'avez-vous déjà utilisé ? – marché total	47
Figure 23 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, diriez-vous : qu'il est facile de l'utiliser / que les résultats sont pertinents ?	48
Figure 24 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, avez-vous changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur par la suite ?	49
Figure 25 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les SERVICES OFFERTS ?	50
Figure 26 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les PRIX DEMANDÉS ?	50
Figure 27 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes l'année dernière (offre groupée (« pack », téléphonie fixe ou accès Internet) ? – par région	51
Figure 28 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes l'année dernière (offre groupée (« pack », téléphonie fixe ou accès internet) ? – par catégorie d'âge	52
Figure 29 : Si vous n'avez pas changé de fournisseur de services fixes l'année dernière, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)	52
Figure 30 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes l'année dernière, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)	53
Figure 31 : Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, utilisé la procédure Easy-Switch ? – par région	53
Figure 32 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région	54

Figure 33 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par région	54
Figure 34 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par catégorie d'âge	55
Figure 35 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par édition	55
Figure 36 : Pour votre GSM, avez-vous utilisé un(e)... ? – par région	56
Figure 37 : Pour votre GSM, avez-vous utilisé un(e)... ? – par édition	56
Figure 38 : Avez-vous changé d'opérateur mobile l'année dernière ? – par région	57
Figure 39 : Avez-vous changé d'opérateur mobile l'année dernière ? – par catégorie d'âge	57
Figure 40 : Avez-vous changé d'opérateur mobile ces trois dernières années (2012-2017) / l'année dernière ? – par édition	57
Figure 41 : Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile l'année dernière, quelles en sont les raisons ? (plusieurs réponses possibles)	58
Figure 42 : Si vous avez changé d'opérateur mobile l'année dernière, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)	59
Figure 43 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par région	59
Figure 44 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par catégorie d'âge	60
Figure 45 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre Internet à la maison ? (plusieurs réponses possibles)	62
Figure 46 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre Internet à la maison ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	63
Figure 47 : Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (plusieurs réponses possibles)	63
Figure 48 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? (plusieurs réponses possibles)	64
Figure 49 : Savez-vous comment déterminer votre consommation réelle ? (plusieurs réponses possibles)	65
Figure 50 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de <u>téléphone fixe</u> lorsque vous changez d'opérateur ? – par région	66
Figure 51 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez d'opérateur ? – par région	66
Figure 52 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ? – par région	67
Figure 53 : La proposition du plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation vous a-t-il fait changer d'avis ? – par région	68
Figure 54 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-elle pas fait changer d'avis ? (plusieurs réponses possibles)	68
Figure 55 : Si vous avez un contrat à durée déterminée pour un service de télécommunication, savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? (plusieurs réponses possibles)	69
Figure 56 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, Internet, offre groupée) ? (plusieurs réponses possibles)	70
Figure 57 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit du dépassement de votre plafond tarifaire ? – par région	72
Figure 58 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ?	73
Figure 59 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par région	74
Figure 60 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par catégorie d'âge	75
Figure 61 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... ? (plusieurs réponses possibles)	77
Figure 62 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	79

1. GENERAL

1.1 Étude de la situation et du contexte

L'un des piliers du plan stratégique 2017-2019 de l'IBPT vise à protéger les intérêts et les droits des consommateurs (privés) belges en ce qui concerne les services de communications électroniques tels que la téléphonie fixe et mobile, l'Internet fixe et mobile, les services groupés et la télévision tant qu'elle fait partie d'une offre groupée.

Afin de mettre en œuvre le plan stratégique, l'IBPT a élaboré un plan de travail dans lequel les « utilisateurs » forment un axe important. Au sein de cet axe, l'IBPT souhaite contribuer à la transparence des informations destinées aux utilisateurs pour promouvoir, entre autres, l'inclusion sociale et pour assurer un environnement fiable. En vue de remplir sa mission, l'IBPT se doit dans un premier temps de saisir les attitudes et les connaissances des utilisateurs à l'égard du marché des communications électroniques. À cette fin, l'IBPT a confié à Profacts situé à De Pinte la réalisation de l' « Enquête et analyse statistique sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs » pour les années 2018, 2019 et 2020, après un appel d'offres (n°2017 / Consommateurs / Enquête quantitative).¹

La présente étude - qui vise à cartographier les utilisations de la téléphonie, d'Internet et de la télévision en Belgique - s'inscrit dans l'axe stratégique « utilisateurs ». En outre, la comparaison des résultats de l'étude sur les différentes années permettra également à l'IBPT d'évaluer l'impact de son action réglementaire sur les connaissances et les attitudes des consommateurs.

¹ Suite aux enquêtes de 2012 à 2014 (par l'UCL) et de 2015-2017 (par M.A.S.).

1.2 Objectifs particuliers

L'IBPT souhaite recevoir des consommateurs du marché belge des télécommunications une réponse aux questions suivantes :

- Comment se comportent ces consommateurs sur le marché belge des télécommunications lorsqu'il s'agit de changer d'opérateur, de comparer les offres et d'évaluer leur niveau de satisfaction ?
- Le consommateur belge dispose-t-il des outils nécessaires pour effectuer des choix éclairés en ce qui concerne les services de communication électronique ?
- Les consommateurs sont-ils suffisamment informés des possibilités offertes par le marché et de leurs droits ?

1.3 Champ de l'étude

Les données sont recueillies auprès de ménages belges. Les petites et moyennes entreprises ne relèvent pas du champ de cette étude.

L'étude porte sur les services de téléphonie fixe et mobile, l'accès à Internet fixe et mobile, la télévision - dans la mesure où elle est contenue dans une offre groupée - et des offres groupées.

1.4 Récurrence de l'étude

Afin de suivre les tendances des indicateurs, l'enquête doit être effectuée sur une base annuelle. L'IBPT mène cette enquête annuelle auprès des consommateurs depuis 2012. La première enquête réalisée par Profacts portait sur le marché belge en 2018, la deuxième sur le marché en 2019 et la troisième sur le marché en 2020.

La présente étude constitue la deuxième édition réalisée par Profacts et porte donc sur le marché belge en 2019.

2. METHODOLOGIE

L'étude est constituée de quatre phases :

- Phase 1 : Préparation et conception de l'étude
 - Méthodologie de l'enquête ;
 - Optimisation du questionnaire ;
 - Échantillon théorique.

- Phase 2 : Réalisation de la phase de terrain
 - Préparation & gestion de l'envoi ;
 - Suivi du retour et lettre de rappel ;
 - Timing de la phase de terrain ;
 - Enquête en ligne internet ;
 - (Non-)Réponse ;
 - Contrôle et qualité des enquêtes ;
 - Fiabilité et représentativité de l'échantillon.

- Phase 3 : Traitement et analyse des données
 - Analyses descriptives ;
 - Tests de signification.

- Phase 4 : Rapports et présentation

Ce chapitre explique en toute transparence la méthodologie suivie pour les trois premières phases afin de parvenir à une interprétation des résultats de l'enquête la plus juste qui soit.

2.1 Préparation et conception de l'étude

2.1.1 Méthodologie de l'enquête

Il a été décidé de recueillir les données au moyen d'une enquête postale adressée (nominativement) accompagnée de mesures favorisant le taux de réponse (méthode Dillman D.A. 1978 - voir ci-dessous).

2.1.2 Optimisation du questionnaire

Un nombre limité d'optimisations ont été apportées au questionnaire au cours de cette édition, notamment dans le but de garder l'étude accessible pour les répondants. En effet, une baisse du taux de réponse a été observée l'année dernière, ce qui peut s'expliquer en partie par la longueur du questionnaire. Au total, huit questions ont été supprimées par rapport à l'édition de 2018, en particulier des questions moins cruciales pour l'IBPT ou qui affichaient des résultats stables depuis plusieurs années. La liste des opérateurs a également été mise à jour (question 4).

Le questionnaire final se compose de huit parties :

- 1) L'utilisation des télécommunications/médias / choix de l'opérateur
- 2) La satisfaction quant aux services de télécommunication
- 3) Les problèmes et les attitudes en cas de problème
- 4) La comparaison des opérateurs
- 5) Le changement d'opérateur & la transparence
- 6) La connaissance des différents services universels (services d'information, annuaires téléphoniques...)
- 7) Le monitoring du service universel
- 8) Des informations générales (caractéristiques socio-économiques du répondant)

2.1.3 Échantillon théorique

2.1.3.1 POPULATION

La population de cette étude comprend la population belge âgée de 15 à 74 ans inclus, comme dans les deux éditions précédentes².

2.1.3.2 TAILLE DE L'ÉCHANTILLON ET MARGE D'ERREUR

La précision des résultats dépend de la taille de l'échantillon. Plus l'échantillon est important, plus les résultats sont précis.

Si nous supposons un intervalle de confiance de 95 %, les écarts maximaux (ou la marge d'erreur maximale) sont les suivants :

Tableau 1: Marge d'erreur maximale selon la taille de l'échantillon

Taille de l'échantillon ³	Marge d'erreur	Niveau de confiance
2.000	2,17%	95%
1.500	2,50%	95%
1.000	3,07%	95%
500	4,33%	95%

L'échantillon théorique (c'est-à-dire net) envisagé par Profacts s'élevait à N=1.500, ce qui correspond à une marge d'erreur maximale de 2,5 %.

² Depuis l'édition de 2016, l'IBPT a introduit une limite d'âge en réponse aux plaintes reçues auparavant de personnes ayant reçu un questionnaire pour un membre de la famille séjournant en maison de repos et/ou n'étant pas en capacité de répondre au questionnaire.

³ L'échantillon net correspond, dans ce cas-ci, à toutes les enquêtes qui ont été dûment remplies et qui ont donc pu être considérées comme valides.

2.1.3.3 TYPE D'ÉCHANTILLON – COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON

L'échantillon doit être représentatif d'un certain nombre de critères (c'est-à-dire la région, l'âge et le sexe) que nous pouvons prendre en compte en tirant un échantillon proportionnellement stratifié.

Le tableau ci-dessous indique d'une part la répartition de la population par région, âge et sexe, et d'autre part l'échantillon à réaliser qui en découle.

Tableau 2 : Vue d'ensemble de la population et de l'échantillon théorique à réaliser (N) – par région, âge et sexe

Population⁴

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	368.091	404.614	418.646	472.526	443.681	329.703	4.880.991	
	Femme	353.109	400.972	413.542	460.238	440.975	374.894		
Wallonie	Homme	222.742	230.410	229.928	253.252	232.690	170.221	2.700.997	
	Femme	213.962	227.506	230.626	253.017	243.088	193.555		
Bruxelles	Homme	70.274	98.910	94.830	80.301	57.322	36.172	885.029	
	Femme	70.270	105.534	90.476	74.844	61.478	44.618		
Total	Homme	661.107	733.934	743.404	806.079	733.693	536.096	4.214.313	8.467.017
	Femme	637.341	734.012	734.644	788.099	745.541	613.067	4.252.704	

Échantillon théorique

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	65	72	74	84	79	58	432	865
	Femme	63	71	73	82	78	66	433	
Wallonie	Homme	40	41	41	45	41	30	238	479
	Femme	38	40	41	45	43	34	241	
Bruxelles	Homme	12	18	17	14	10	6	77	156
	Femme	12	19	16	13	11	8	79	
Total	Homme	117	131	132	143	130	91	747	1.500
	Femme	113	130	130	140	132	108	753	

⁴ Chiffres de population au 01/01/2018, source: statbel (<https://statbel.fgov.be/fr/themes/population/structure-de-la-population>)

2.2 Réalisation de la phase de terrain

2.2.1 Préparation & gestion de l'envoi

Pour l'organisation et le recueil des données, Profacts a collaboré avec le Registre national. Concrètement, le Registre national était chargé de prélever l'échantillon brut (c'est-à-dire toutes les personnes invitées à participer à l'enquête) d'une part, et d'autre part, d'envoyer les colis postaux aux personnes sélectionnées. Profacts a composé les colis postaux. Le Registre national était également responsable de l'ouverture des enveloppes de retour afin de garantir l'anonymat des répondants.

Un échantillon net de N=1.500 questionnaires remplis de manière valide était envisagé. Pour atteindre ce nombre, un premier envoi a été effectué pour lequel 5700 colis postaux⁵ ont été envoyés.

La répartition par région fut la suivante :

- Flandre : 1613 colis ;
- Wallonie : 1864 colis ;
- Bruxelles : 2223 colis⁶.

Les 5700 personnes sélectionnées ont reçu une enveloppe du Registre national à leur domicile contenant :

- une lettre d'accompagnement (lettre d'invitation) ;
- le questionnaire ;
- une enveloppe de retour (port payé par le destinataire) ;
- une carte (lettre) à remplir sur laquelle le répondant pouvait inscrire son nom et son adresse et indiquer s'il/elle souhaitait participer au tirage au sort de chèques Sodexo d'une valeur de 20 euros.

L'organisation de l'envoi implique le suivi de l'ensemble des mesures visant à maximaliser le nombre de réponses. Comme dans les éditions précédentes, la méthode de Dillman⁷ a été suivie :

⁵ Pour le nombre d'envois, le niveau de réponse historique d'environ 27 % a été pris en compte, avec une petite marge (le nombre d'envois en 2017 s'élevait à 5420).

⁶ Un nombre relativement plus élevé d'envois a été effectué à Bruxelles pour que la marge d'erreur soit suffisamment petite, compte tenu du taux de réponse historiquement inférieur dans cette région (2018 : 11 %).

⁷ Dillman, Total Design Method, 1978.

- ❖ La lettre d'accompagnement est très importante pour encadrer l'étude et ainsi, convaincre les répondants de l'importance de leur participation et les motiver à y répondre.

La lettre d'accompagnement / « officialisée », imprimée sur du papier à en-tête de l'IBPT et signée par Michel Van Bellinghen (Président du Conseil) et par Luc Vanfleteren (membre du Conseil), indiquait dans le premier paragraphe les raisons de cet envoi (un aperçu bref et clair de l'objet et du contexte de cette enquête).

Le deuxième paragraphe se référait à l'anonymat des répondants.

Sont en outre mentionnés :

- la date limite de retour ;
 - l'enveloppe de retour « port payé par le destinataire » ;
 - la durée de l'enquête ;
 - le tirage au sort de chèques Sodexo ;
 - les coordonnées de Profacts si le répondant avait des questions sur l'étude.
- ❖ Le questionnaire a été rédigé dans un format soigné sous forme de brochure. Le questionnaire suit une structure logique et contient des instructions claires sur la première page.
 - ❖ Le renvoi du questionnaire a été facilité par l'ajout dans les colis postaux d'enveloppes de retour pré-adressées. Les enveloppes portaient la mention « port payé par le destinataire ».
 - ❖ Le questionnaire fut remis aux répondants juste avant le weekend.
 - ❖ Une mesure incitative a été prévue. Les enquêtes des années précédentes ont montré qu'une telle mesure s'imposait pour maximiser la coopération à l'enquête. Pour cette raison, l'IBPT a également prévu une mesure incitative pour le questionnaire 2019 au moyen d'un tirage au sort de chèques Sodexo d'une valeur de 20 euros. Pour cela, les répondants devaient indiquer leurs coordonnées sur une lettre de réponse et la renvoyer avec le questionnaire. La participation au tirage au sort était distincte de la participation à l'enquête, ce qui était également indiqué dans la lettre d'accompagnement.

2.2.2 Suivi du retour et lettre de rappel

Les renvois des questionnaires remplis furent traités par le Registre national :

- Ouverture des enveloppes de retour ;
- Séparation du questionnaire et de la lettre de réponse pour le tirage au sort ;
- Remise de tous les questionnaires (également ceux partiellement remplis) à Profacts.

Le choix a été fait d'envoyer une lettre de rappel à mi-parcours de la phase de terrain. Comme le questionnaire était anonyme et qu'il était donc impossible de vérifier qui l'avait renvoyé, les 5700 participants sélectionnés ont reçu un colis de rappel. Ce dernier était identique à l'invitation originale, à la différence que dans la lettre d'accompagnement, les participants sélectionnés furent invités à remplir le questionnaire et à le renvoyer. S'ils l'avaient déjà fait, les répondants ont été remerciés et invités à ignorer l'envoi.

2.2.3 Timing de la phase de terrain

Le Registre national a envoyé tous les colis postaux mercredi 13 février 2019. Il est supposé que les questionnaires sont parvenus aux répondants deux jours après l'envoi, à savoir vendredi 15 février 2019. La lettre indiquait de renvoyer le questionnaire avant le 8 mars 2019.

Les colis de rappel ont été envoyés mercredi 13 mars 2019 pour être livrés aux personnes sélectionnées vendredi 15 mars. Les répondants avaient encore jusqu'au 8 avril pour compléter le questionnaire (donc trois bonnes semaines).

2.2.4 Enquête Internet en ligne

Contrairement aux années précédentes, les 5700 personnes sélectionnées ne se sont pas vu offrir cette année la possibilité de remplir le questionnaire sur Internet, s'ils le préféraient à la version papier. En effet, le Registre national avait demandé de ne pas le faire, afin de pouvoir garantir un anonymat complet.

2.2.5 (Non-)Réponse

Sur les 5700 questionnaires envoyés, 937 questionnaires remplis (au moins partiellement) ont été renvoyés au Registre national.

La répartition par région est la suivante :

- Flandre : 347 enquêtes (taux de réponse brut de 22 %) ;
- Wallonie : 315 enquêtes (taux de réponse brut de 17 %) ;
- Bruxelles : 275 enquêtes (taux de réponse brut 12 %).

Le taux de réponse brut est donc de 16,4 %, ce qui est conforme à celui de l'année dernière, mais reste nettement inférieur à celui des éditions antérieures à 2018. Afin de limiter la marge d'erreur maximale (voir ci-dessus), comme dans l'édition de 2018, il a été décidé de renforcer l'échantillon avec le panel en ligne de Profacts pour obtenir un échantillon net d'au moins N=1500. Pour stimuler l'action en ligne, une sélection aléatoire et représentative de répondants a été effectuée en fonction des nombres prédéterminés à atteindre.

2.2.6 Contrôle et qualité des enquêtes

Seules les enquêtes valides font partie de l'échantillon rapporté / réalisé (l'échantillon net). Une enquête n'a été considérée comme étant valide que si elle répondait aux critères suivants :

- Au moins 90 % des variables caractéristiques (sociodémographiques) doivent être complétées ;
- Au moins 90 % des questions principales dans chaque sous-partie du questionnaire doivent avoir obtenu une réponse.
- Les réponses aux questions liées entre elles doivent être cohérentes.

2.2.7 Fiabilité et représentativité de l'échantillon

Après un contrôle de la qualité des enquêtes, un échantillon net définitif a été établi consistant en N=1.554 enquêtes complétées et valides. Le tableau 3 ci-dessous montre la répartition de l'échantillon net réalisé par région, âge et sexe.

Tableau 3 : Vue d'ensemble de l'échantillon net réalisé (N) – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	19	45	49	70	98	147	428	754
	Femme	37	55	36	60	74	64	326	
Wallonie	Homme	27	41	45	35	60	55	263	473
	Femme	32	36	34	32	44	32	210	
Bruxelles	Homme	10	21	28	33	28	36	156	327
	Femme	14	40	28	20	29	40	171	
Total	Homme	56	107	122	138	186	238	847	1.554
	Femme	83	131	98	112	147	136	707	

Avec un intervalle de fiabilité de 95 %, la taille des échantillons respectifs au niveau de la population belge indique une marge d'erreur maximale de 2,5 %. Concrètement, cela signifie que, pour chaque pourcentage de réponses dans l'échantillon, nous pouvons être sûrs à 95 % que le pourcentage réel (celui de la totalité de la population belge) est soumis à un écart d'au maximum de 2,5 %, positivement ou négativement.

La **fiabilité** des résultats dépend de la taille de l'échantillon. Plus il y a de répondants dans l'échantillon, plus l'extrapolation de leurs réponses à l'ensemble de la population est fiable. C'est pourquoi la fiabilité au niveau des sous-groupes (par exemple les régions) est moins importante que la fiabilité au niveau de la population belge. Le tableau 4 nous offre une vue d'ensemble des marges d'erreur au niveau des régions. Nous remarquons que ces marges varient entre 3,6 % et 5,4 %.

Tableau 4 : Marge d'erreur de l'échantillon net réalisé au niveau des régions et de l'ensemble de la population belge (de 15 à 74 ans)

Région	Nombre dans population	Nombre dans échantillon	Niveau de confiance	Marge d'erreur
Flandre	4.880.991	754	95%	3,6%
Wallonie	2.700.997	473	95%	4,5%
Bruxelles	885.029	327	95%	5,4%
Total	8.467.017	1.554	95%	2,5%

La **représentativité** de l'échantillon est entièrement liée à la composition de l'échantillon et à la mesure dont celle-ci s'écarte de la composition de la population. Nous avons déjà indiqué que l'échantillon brut était composé en fonction d'un certain nombre de paramètres importants – région, âge et sexe – en vue d'améliorer la représentativité de l'échantillon net.

La non-réponse constitue un facteur qui nuit à la représentativité de l'échantillon. Les sous-groupes surreprésentés ou sous-représentés dans l'échantillon peuvent faire en sorte que les

résultats de l'enquête ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population. Le tableau 5 et le tableau 6 reprennent en détail la répartition des paramètres région, âge et sexe respectivement dans la population et dans l'échantillon net réalisé.

Tableau 5 : Vue d'ensemble de la population (%) – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	4,3%	4,8%	4,9%	5,6%	5,2%	3,9%	28,8%	57,6%
	Femme	4,2%	4,7%	4,9%	5,4%	5,2%	4,4%	28,9%	
Wallonie	Homme	2,6%	2,7%	2,7%	3,0%	2,7%	2,0%	15,8%	31,9%
	Femme	2,5%	2,7%	2,7%	3,0%	2,9%	2,3%	16,1%	
Bruxelles	Homme	0,8%	1,2%	1,1%	0,9%	0,7%	0,4%	5,2%	10,5%
	Femme	0,8%	1,2%	1,1%	0,9%	0,7%	0,5%	5,3%	
Total	Homme	7,8%	8,7%	8,8%	9,5%	8,7%	6,3%	49,8%	100,0%
	Femme	7,5%	8,7%	8,7%	9,3%	8,8%	7,2%	50,2%	

Tableau 6 : Vue d'ensemble de l'échantillon net réalisé (%) – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	1,2%	2,9%	3,2%	4,5%	6,3%	9,5%	27,5%	48,5%
	Femme	2,4%	3,5%	2,3%	3,9%	4,8%	4,1%	21,0%	
Wallonie	Homme	1,7%	2,6%	2,9%	2,3%	3,9%	3,5%	16,9%	30,4%
	Femme	2,1%	2,3%	2,2%	2,1%	2,8%	2,1%	13,5%	
Bruxelles	Homme	0,6%	1,4%	1,8%	2,1%	1,8%	2,3%	10,0%	21,0%
	Femme	0,9%	2,6%	1,8%	1,3%	1,9%	2,6%	11,0%	
Total	Homme	3,6%	6,9%	7,9%	8,9%	12,0%	15,3%	54,5%	100,0%
	Femme	5,3%	8,4%	6,3%	7,2%	9,5%	8,8%	45,5%	

La comparaison du tableau 5 avec le tableau 6 montre que la répartition dans l'échantillon ne correspond pas entièrement à la répartition dans la population, notamment parce qu'un plus grand nombre d'habitants de Bruxelles devait être inclus dans l'échantillon afin de réduire au maximum la marge d'erreur pour cette région.

Si le traitement des résultats devait s'effectuer avec les ratios actuels en termes de région, d'âge et de sexe, certains sous-groupes pèseraient trop lourd dans les résultats finaux. Pour cette raison, les ratios corrects ont été rétablis dans les résultats en attribuant un certain poids (c'est-à-dire un coefficient de pondération) aux répondants, calculé sur la base de la région, de la catégorie d'âge et du sexe du répondant. Il s'agit d'une procédure courante dans la recherche en sciences sociales.

2.3 Traitement et analyse des données

Les résultats ont été traités par le biais de **tabulations croisées**⁸ (analyses bivariées⁹), avec reproduction systématique de la base totale (analyses univariées¹⁰). En outre, chaque tableau montre le nombre de répondants dans le sous-groupe concerné (pondéré N) ainsi que la colonne de pourcentage correspondante (pondérée %). Lorsque ça avait du sens, un nombre de caractéristiques statistiques élémentaires ont en outre été établies, telles que la moyenne, la médiane, le mode...

Pour chaque tabulation croisée, un **test de signification** (Chi², ANOVA...) a permis de vérifier si une différence identifiée (en pourcentage de réponses ou moyenne) entre des sous-groupes était effectivement une différence ou relevait plutôt du hasard. L'étude des résultats se limite aux différences qui sont significatives.

Dans la recherche socioscientifique, une différence significative est évoquée si la probabilité que la différence retrouvée dans l'échantillon, se rapportant également à une véritable différence dans la population, est supérieure à 95 %. En d'autres termes, la probabilité que la différence retrouvée relève du hasard est inférieure à 5 %.

⁸ Des tabulations peuvent se produire sur tous les paramètres, mais ne sont utiles que si les sous-populations sont plus grandes que N=75.

⁹ Une analyse impliquant deux variables (par exemple, la satisfaction à l'égard d'un service réparti pour les différentes régions).

¹⁰ Une analyse du marché total (sans prendre en compte les sous-groupes).

3. RESULTATS DE L'ENQUETE

3.1 Utilisation des télécommunications et des médias

Cette partie traite de l'utilisation des différents services de télécommunication. Il s'agit de vérifier quels services sont les plus utilisés, et de savoir si ces services font partie d'un pack.

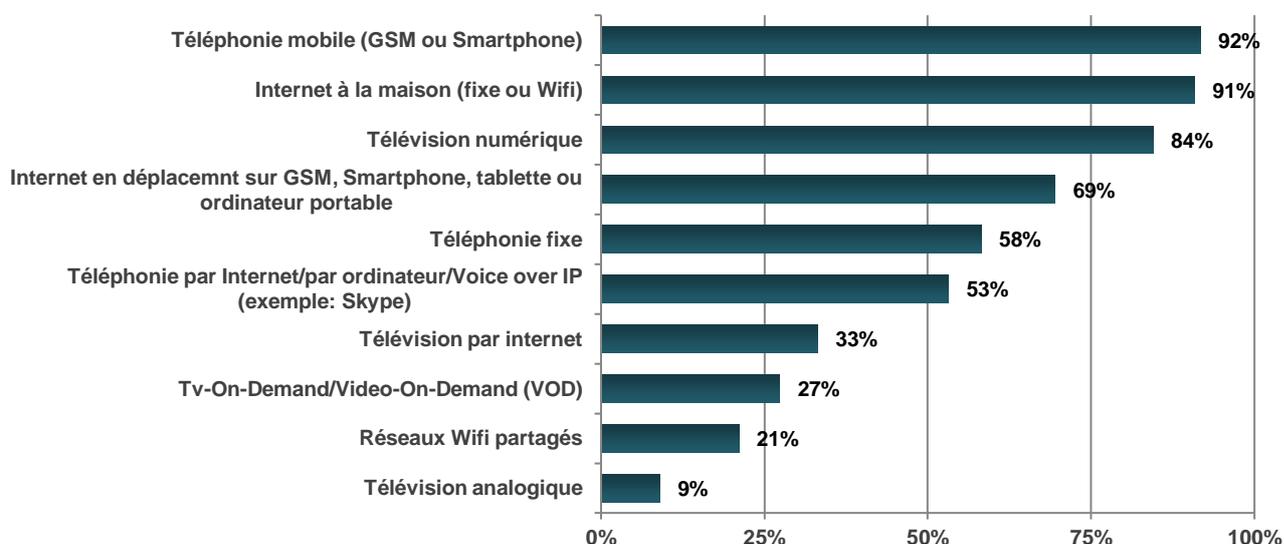
En outre, nous examinerons également quel(s) opérateur(s) sont choisis et sur quels critères les consommateurs sont amenés à choisir un opérateur.

3.1.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs)

3.1.1.1 SERVICES LES PLUS UTILISÉS

Les résultats montrent que les services les plus utilisés correspondent aux cinq principaux services offerts sur le marché des communications électroniques en Belgique. Neuf personnes sur dix utilisent donc à la fois la téléphonie mobile et Internet à la maison (fixe ou Wifi). En outre, 85 % ont la télévision numérique, sept sur dix (69 %) utilisent Internet en déplacement sur leur GSM, Smartphone, tablette PC ou ordinateur portable et 58 % ont la téléphonie fixe à domicile.

Figure 1 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ?
(plusieurs réponses possibles)



Base : l'ensemble des répondants (N=1.554)

L'utilisation de divers services de télécommunication et de médias diffère d'une région à l'autre. De manière générale, il est à noter que la pénétration en Flandre est généralement plus élevée qu'en Wallonie et à Bruxelles, à la seule exception de la téléphonie via Internet, qui est plus utilisée à Bruxelles que dans les deux autres régions.

Tableau 7 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par région (plusieurs réponses possibles)

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphonie mobile	829	92,8%	446	90,1%	150	90,5%	1.425	91,7%
Internet à la maison	828	92,7% ^B	434	87,7%	150	90,3%	1.412	90,8%
Télévision numérique	801	89,6% ^{BC}	399	80,7% ^C	113	68,2%	1.313	84,5%
Internet en déplacement	650	72,7% ^{BC}	320	64,7%	110	66,2%	1.080	69,5%
Téléphonie fixe	558	62,4% ^{BC}	263	53,1%	84	50,4%	904	58,2%
Téléphonie par Internet	477	53,3%	250	50,4%	100	60,4% ^{AB}	826	53,2%
Télévision par Internet	318	35,6% ^B	145	29,3%	52	31,5%	515	33,2%
Tv -ou Video-On-Demand	259	28,9%	122	24,6%	45	27,3%	425	27,4%
Réseaux Wifi partagés	229	25,7% ^B	65	13,8%	34	20,3% ^B	328	21,1%
Télévision analogique	86	9,7%	40	8,1%	14	8,4%	140	9,0%
Total	894	100,0%	495	100,0%	166	100,0%	1.554	100,0%

L'âge des consommateurs a également une influence sur l'utilisation ou non de certains services de télécommunication et de médias disponibles. Plus le répondant est âgé, plus il est probable qu'il utilise la télévision numérique et la téléphonie fixe. Par ailleurs, les jeunes utilisent plus fréquemment la télévision payante ou la vidéo à la demande et la télévision ou la téléphonie via Internet.

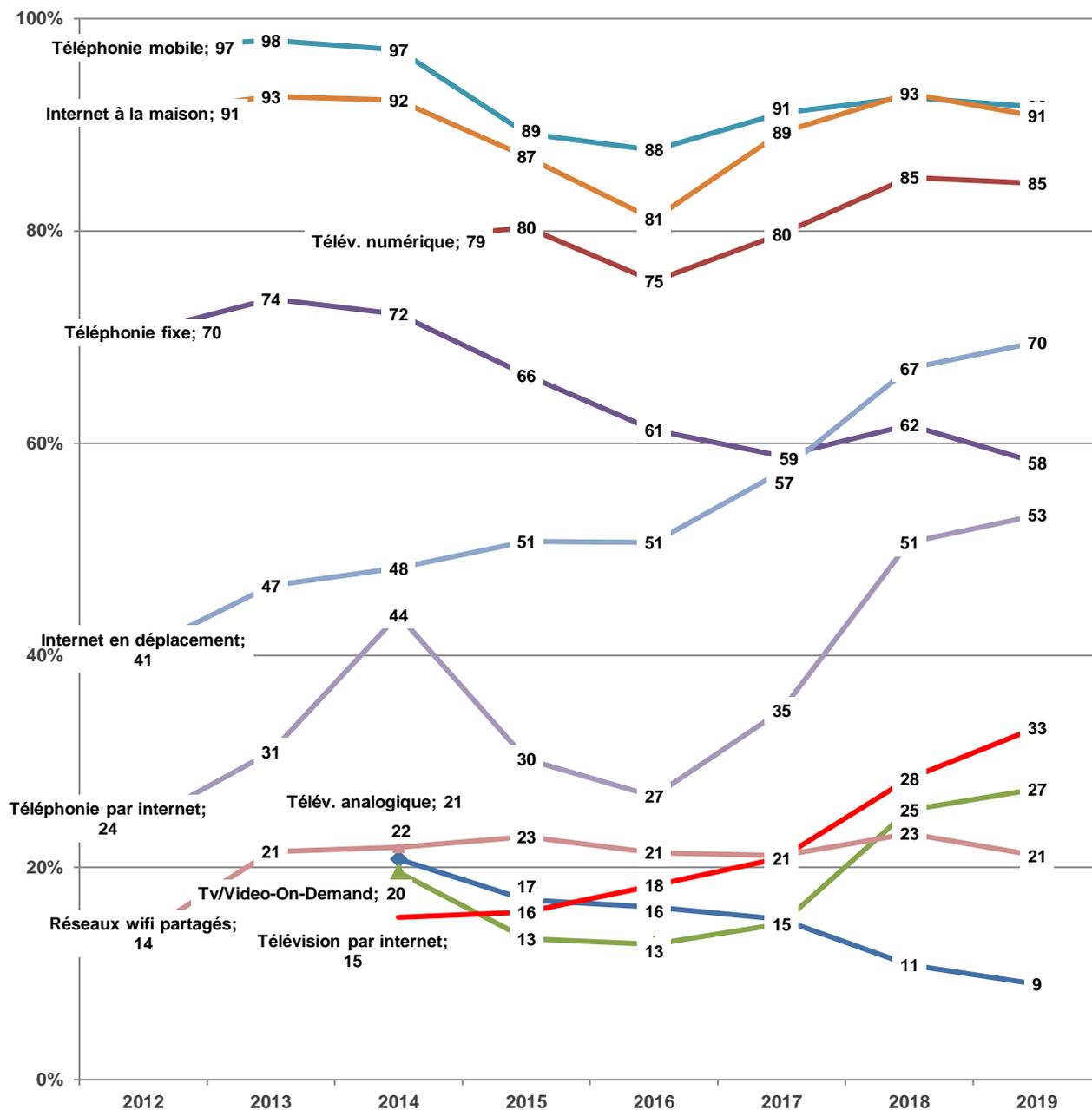
Tableau 8 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Téléphonie mobile	90,2%	92,2%	87,7%	93,5% ^C	92,5%	94,7% ^C
Internet à la maison	86,5%	90,6%	86,6%	93,8% ^{AC}	93,0% ^{AC}	94,9% ^{ABC}
Télévision numérique	78,6%	72,7%	83,1% ^B	90,0% ^{ABC}	90,8% ^{ABC}	92,5% ^{ABC}
Internet en déplacement	74,7% ^F	76,5% ^{EF}	71,8% ^F	71,1% ^F	66,8% ^F	51,9%
Téléphonie fixe	44,5%	34,8%	47,5% ^A	66,1% ^{ABC}	75,8% ^{ABCD}	84,8% ^{ABCDE}
Téléphonie par Internet	65,3% ^{CDEF}	61,7% ^{DEF}	54,1% ^F	45,7%	51,6% ^F	39,4%
Télévision par Internet	46,2% ^{ABCDE}	35,9% ^F	30,3%	30,0%	30,6%	26,0%
Tv -ou Video-On-Demand	44,9% ^{CDEF}	37,4% ^{DEF}	28,9% ^{EF}	24,8% ^{EF}	17,4% ^F	8,0%
Réseaux Wifi partagés	22,9%	16,0%	20,3%	24,5% ^{BF}	25,2% ^{BF}	16,2%
Télévision analogique	8,3%	8,6%	7,9%	9,1%	10,6%	9,8%
Total (N)	242	269	274	297	270	203

* Les différences significatives sont indiquées par... A,B,C,D,E,F . Par exemple : moyenne A,D signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (15-24 ans) et du sous-groupe D (45-54 ans).

En ce qui concerne la comparaison avec les éditions, on constate que certaines tendances se poursuivent cette année. L'utilisation des différents services connaît encore une hausse, notamment l'Internet mobile (70 %), la téléphonie via Internet (53 %), la télévision via Internet (33 %) et la télévision/vidéo à la demande (27 %). En outre, certains services continuent à baisser : la téléphonie fixe (58 %) et la télévision analogique (9 %). Ces évolutions s'inscrivent naturellement dans la tendance sociale selon laquelle les personnes veulent être accessibles et connectées *à tout moment et en tout lieu*. Les opérateurs tirent leur épingle du jeu en incluant des données mobiles dans leur offre. Dès 2018, différents opérateurs ont également lancé des forfaits de données illimités.

Figure 2 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par édition (plusieurs réponses possibles)



Base : l'ensemble des répondants (N=1.554)

3.1.1.2 DISPOSITION D'UNE OFFRE GROUPÉE

81 % des consommateurs déclarent qu'au moins un certain nombre des services qu'ils utilisent sont regroupés dans un seul pack. Ces offres groupées sont encore plus fréquentes en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles.

Tableau 9 : Certains de vos services sont-ils dans une offre groupée (ou pack) ? – par région

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	718	84,7% ^{BC}	344	75,2%	115	75,8%	1177	80,8%
Non	84	10,0%	87	19,1% ^A	30	19,9% ^A	202	13,9%
Je ne sais pas	45	5,4%	26	5,6%	7	4,3% ^B	78	5,3%
Total	848	100,0%	457	100,0%	152	100,0%	1.456	100,0%

La tendance à la hausse constatée dans le nombre de packs depuis 2013 se renforce cette année.

Tableau 10 : Certains de vos services sont-ils dans une offre groupée (ou pack) ? – par édition

	A	B	C	D	E	F	G
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Oui	67,7%	67,6%	74,8% ^{ABD}	68,7%	72,5%	82,4% ^{ABDCDE}	80,8% ^{ABDCDE}
Non	24,0% ^{FG}	26,2% ^{CEFG}	20,1% ^{FG}	24,4% ^{EFG}	20,1% ^{FG}	13,3%	13,9%
Je ne sais pas	8,3% ^{CFG}	6,1%	5,1%	6,9% ^{FG}	7,4% ^{FG}	4,4%	5,3%
Total (N)	1.207	1.029	1.159	1.405	1.545	1.149	1.456

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F}. Par exemple : moyenne ^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2013) et du sous-groupe D (édition 2016).

3.1.2 Choix des opérateurs

3.1.2.1 OPÉRATEUR(S)

Les cinq plus grands opérateurs restent Proximus (51 %), Telenet (38 %), Orange (23 %), VOO (12 %) et BASE (9 %). Les autres opérateurs sont chacun mentionnés par moins de 8 %. La part précise de ces opérateurs diffère toutefois nettement selon les régions.

Tableau 11 : Pourriez-vous indiquer votre (vos) opérateur(s) pour les différents services que vous utilisez ? – par région (plusieurs réponses possibles)

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus	364	40,9%	312	64,4% ^A	103	62,9% ^A	779	50,7%
Telenet	557	62,6% ^{BC}	1	0,2%	23	14,3% ^B	581	37,8%
Orange	172	19,4%	145	29,8% ^A	35	21,3%	352	22,9%
VOO	2	0,2%	159	32,8% ^{AC}	18	10,9% ^A	179	11,6%
BASE	58	6,5%	46	9,5%	29	18,0% ^{AB}	133	8,7%
Scarlet	51	5,7%	40	8,3%	20	12,3%	111	7,2%
Mobile Vikings	63	7,1% ^{BC}	5	1,1%	6	3,3% ^B	74	4,8%
Telesat/TV	9	1,0%	3	0,7%	1	0,7%	15	1,3%
Lycamobile	1	0,1%	5	1,0% ^A	8	4,7% ^{AB}	13	0,9%
Jim Mobile	8	0,9%	0	0%	3	2,1%	11	0,7%
Belgian Telecom	6	0,7%	3	0,6%	1	0,9%	10	0,7%
SFR	2	0,2%	1	0,3%	3	1,7% ^{AB}	6	0,4%
...								
Total	889	100,0%	485	100,0%	163	100,0%	1.537	100,0%

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F}

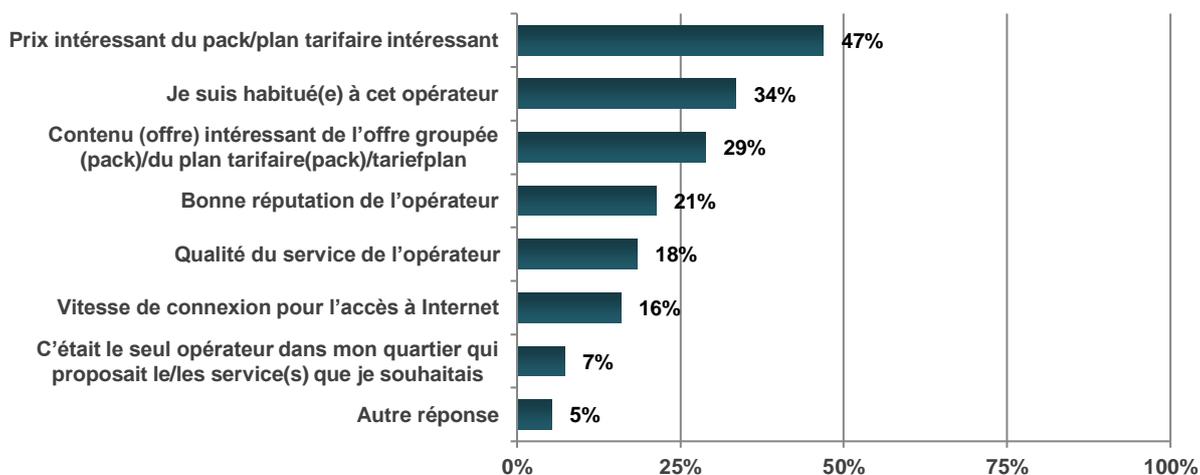
À la suite du feu vert de la Commission européenne, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques a ouvert la voie à une concurrence accrue sur les marchés de l'Internet à large bande et de la radiodiffusion. Des mesures telles que l'ouverture accrue de tous les réseaux (y compris la fibre optique), la réduction des tarifs de gros, de nouvelles conditions d'accès (accès à « Internet only ») et une incitation à investir dans les zones blanches devraient renforcer la concurrence sur ces marchés.¹¹ Les effets de ces mesures deviendront probablement visibles dans les années à venir.

3.1.2.2 CRITÈRES DE CHOIX

Le prix reste le principal critère pour le choix de l'opérateur (47 %), mais d'autres aspects sont également pris en compte dans le processus de décision : la confiance dans l'opérateur (34 %), le contenu intéressant (29 %) et la bonne réputation de l'opérateur (21 %).

¹¹ Source: https://www.ibpt.be/public/pressrelease/nl/166/PB_broadband_NL_COM_%20290618.pdf

Figure 3 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères ? (plusieurs réponses possibles)



Base : l'ensemble des répondants (N=1.544; 10 répondants n'ont pas répondu)

Par rapport aux éditions précédentes, nous voyons que l'évolution des télécommunications en un produit de base se reflète : il est de plus en plus difficile pour les opérateurs de se différencier en contenu et les packs ne se distinguent donc jamais vraiment, ce qui réduit encore l'importance de ce critère (à 28,9 %).

Tableau 12 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères ? – par édition (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E	F	G
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Prix intéressant du pack/plan tarifaire	46,4%	46,9%	48,2%	44,2%	47,5%	48,6%	46,9%
Je suis habitué(e) à cet opérateur	31,2% ^{DF}	27,5% ^{DEF G}	28,9% ^{DFG}	35,6% ^{ABCE}	31,9% ^{BD}	35,2% ^{A BC}	33,5% ^{B C}
Contenu intéressant du pack/plan tarifaire	45,7% ^{DEF}	46,7% ^{DEF}	50,4% ^{DEF}	36,3% ^{ABC}	39,2% ^{ABC}	32,4% ^{A BC}	28,9%
Bonne réputation de l'opérateur	20,1% ^E	22,4%	22,2%	24,1%	24,9% ^A	23,9%	21,3%
Total (N)	1.241	1.059	1.122	1.373	1.518	1.205	1.544

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F}. Exemple : moyenne ^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2013) et du sous-groupe D (édition 2016).

3.1.2.3 UTILISATION DES SERVICES DE TÉLÉPHONIE/MESSAGERIE VIA INTERNET

Toutes sortes d'applications sont disponibles lorsqu'un service de téléphonie et/ou de messagerie (payant ou non) peut être utilisé via Internet. Les deux applications les plus utilisées pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages à titre privé sont Facebook Messenger (77 %) et WhatsApp (89 %). On note une nette augmentation de l'utilisation de ces deux services ces dernières années, ce qui a également un impact sur la baisse de l'utilisation de la téléphonie fixe.

Tableau 13 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par édition (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E
	2015	2016	2017	2018	2019
Facebook Messenger		39,8%	49,0%	64,8%	77,4% ^{ABCD}
Whatsapp	29,4%	34,9%	46,3%	61,6%	89,4% ^{ABCD}
Skype™	37,4%	35,3%	37,9%	28,6%	30,9%
FaceTime	14,2%	14,4%	14,6%	20,8%	24,2% ^{ABCD}
Aucun	35,4%	32,2%	21,7%	15,1%	11,0%
Autre application	4,1%	1,4%	2,2%	6,6%	7,2%
GoogleTalk	3,3%	3,4%	2,3%		
Viber	13,1%	12,2%	9,9%		
Blackberry Messenger	1,0%	1,7%	2,2%		
Total (N)	1.159	1.405	1.545	1.214	1.554

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F}. Exemple : moyenne ^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2013) et du sous-groupe D (édition 2016).

L'utilisation d'applications pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages via Internet est également liée à l'âge : plus les personnes sont jeunes, plus elles les utilisent souvent.

En plus du canal spécifique, les répondants devaient également indiquer s'ils utilisaient le service en question uniquement pour téléphoner, pour envoyer des messages ou pour les deux. L'aperçu ci-dessous montre que Facebook Messenger et WhatsApp, en particulier, sont largement utilisés à la fois pour appeler et envoyer des messages. Skype et FaceTime se concentrent davantage sur la téléphonie.

Tableau 14 : Utilisation concrète à titre privé des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ?

	Téléphoner		Envoyer des messages		Les deux	
	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger	111	7,2%	717	46,1%	374	24,1%
WhatsApp	229	14,8%	677	43,6%	483	31,1%
Skype™	294	18,9%	68	4,35%	119	7,6%
FaceTime*	236	15,2%	58	3,8%	82	5,3%
Autre application	25	1,6%	50	3,2%	37	2,4%
Total	1.554	100,0%	1.554	100,0%	1.554	100,0%

* Uniquement pour téléphoner, il est impossible d'envoyer des messages

Enfin, en ce qui concerne la fréquence, il est clair que ces services occupent pleinement une place dans la vie quotidienne des consommateurs : plus de 80 % les utilisent au moins plusieurs fois par semaine pour les appels et les messages nationaux.

Tableau 15 : À quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux ?

	Appels, messages nationaux		Appels, messages internationaux	
	N	%	N	%
Tout le temps	528	38,6%	176	13,5%
Plusieurs fois par semaine	571	41,7%	209	16,0%
Une fois par semaine	127	9,3%	168	12,8%
Une fois par mois au maximum	88	6,4%	383	29,4%
Jamais	56	4,1%	370	28,4%
Total	1.369	100,0%	1.306	100,0%

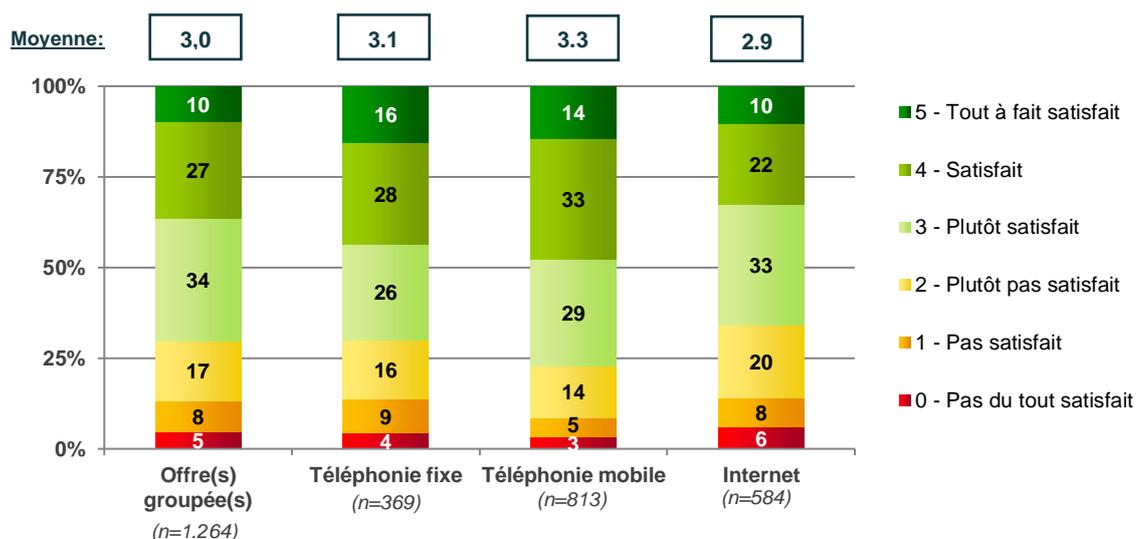
3.2 Satisfaction

Dans cette partie, il s'agit de sonder la satisfaction à l'égard des différents services de télécommunication. Pour chaque service de télécommunication, nous avons évalué la satisfaction en ce qui concerne les aspects suivants : les tarifs proposés par l'opérateur, les services proposés par l'opérateur, le respect des droits du consommateur par l'opérateur, les informations fournies et la fiabilité de la facturation. Ces cinq aspects sont développés séparément ci-dessous.

Les questions n'ont été présentées qu'aux répondants qui avaient préalablement indiqué avoir accès au service de télécommunication concerné.

3.2.1 Tarifs proposés par l'opérateur

Figure 4 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?

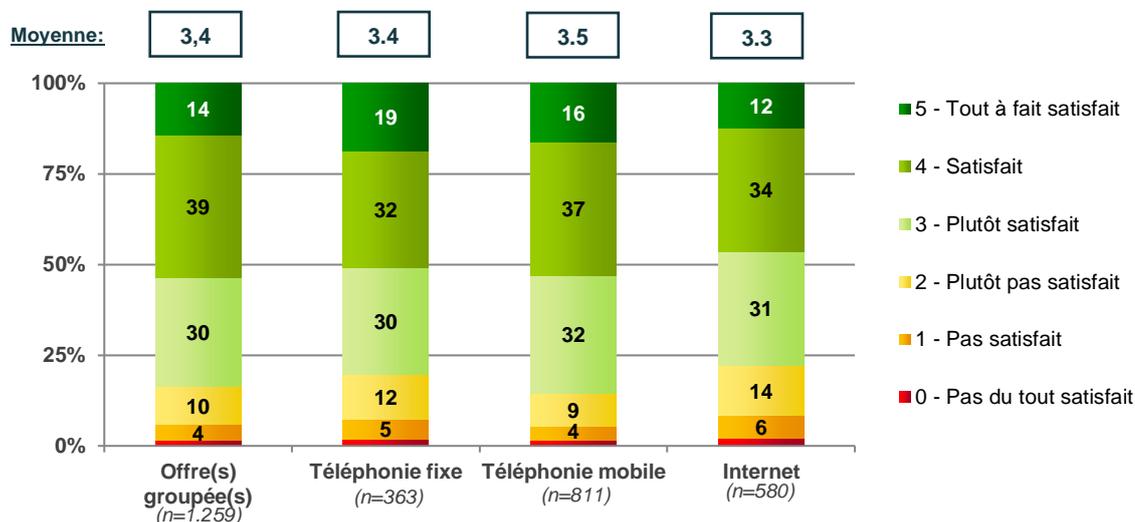


En ce qui concerne les tarifs disponibles, la satisfaction la plus élevée est enregistrée pour la téléphonie mobile et fixe. Avec l'Internet fixe, il y a clairement moins de clients « satisfaits » ou « tout à fait satisfaits » : seulement un sur trois donne un score de 4 ou 5.

La satisfaction concernant les tarifs disponibles pour les différents services est restée stable ces dernières années (voir annexe II, p. 120). Les augmentations de prix annuelles mises en place par de nombreux opérateurs n'ont donc pas d'impact immédiat.

3.2.2 Les services proposés par l'opérateur

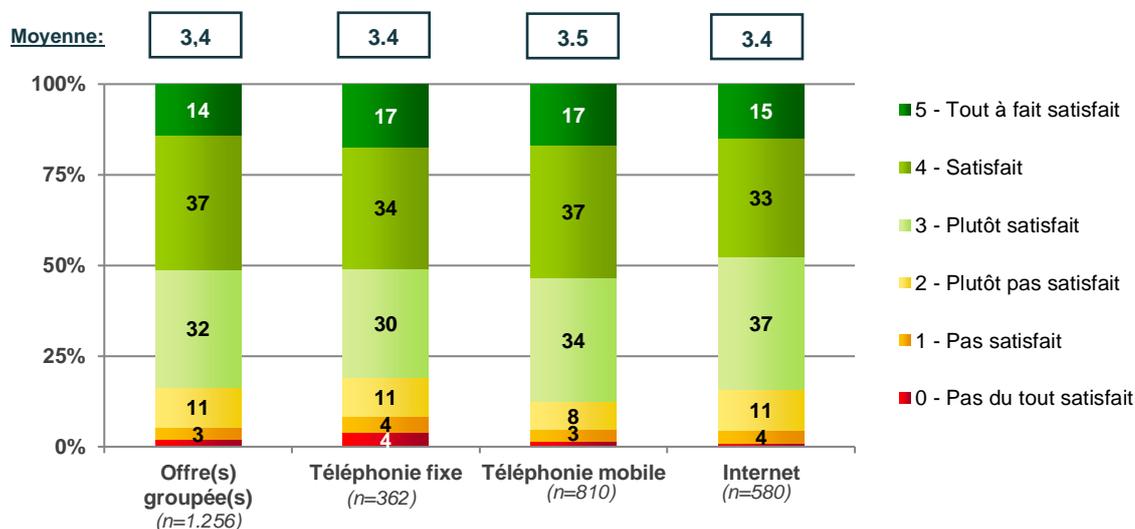
Figure 5 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?



Une minorité absolue est mécontente des services reçus de son opérateur. Les scores moyens de satisfaction pour les différents services sont proches les uns des autres et vont de 3,3 (Internet fixe) à 3,5 (téléphonie mobile) sur 5. L'Internet fixe a de nouveau le score le plus bas ; c'est également le service avec lequel les clients rencontrent le plus de problèmes (cf. chapitre 3.3). En général, il est à noter que peu de clients sont « tout à fait satisfaits » des services fournis par leur opérateur (score 5), alors qu'il s'agit d'un aspect où les opérateurs peuvent faire la différence.

3.2.3 Le respect des droits des consommateurs

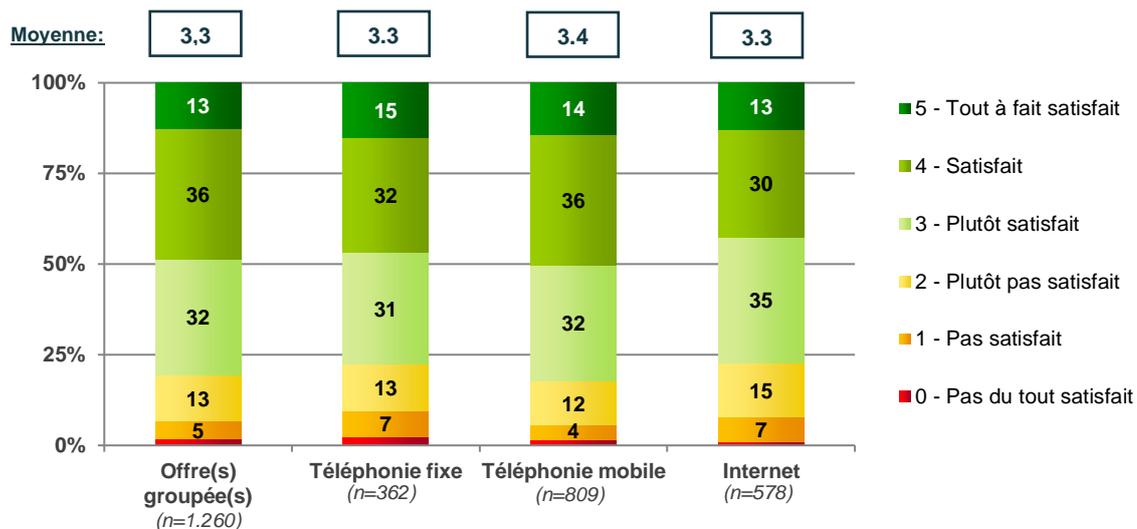
Figure 6 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait (e) du respect de vos droits en tant que consommateur/trice ?



Les droits sont respectés dans la même mesure dans les différents services : le score moyen se situe toujours autour de 3,4.

3.2.4 Les informations fournies par l'opérateur

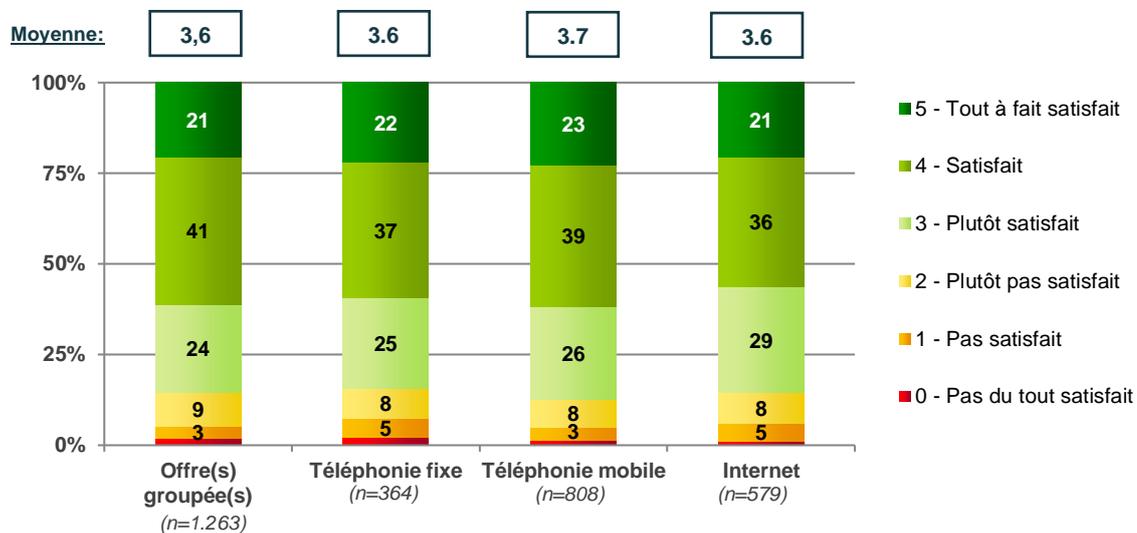
Figure 7 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ?



Les consommateurs sont généralement satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) des informations qu'ils reçoivent de leurs opérateurs. Ici aussi, nous constatons que la tendance des précédents aspects se confirme : Internet fixe affiche un score légèrement inférieur en ce qui concerne les clients « satisfaits » ou « tout à fait satisfaits ».

3.2.5 La fiabilité de la facturation

Figure 8 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la fiabilité de la facturation ?



La facturation est considérée comme fiable (score : ≥ 4 sur 5). Seule une minorité absolue en est insatisfaite.

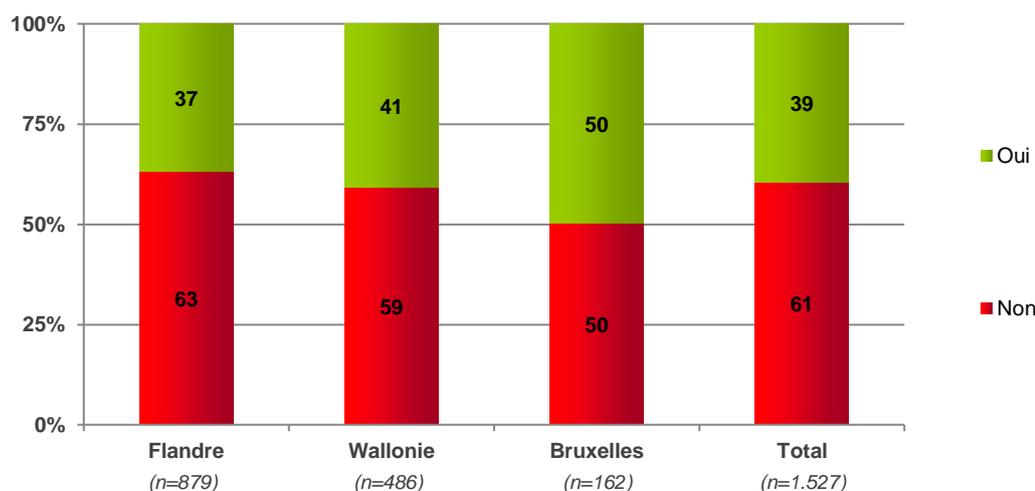
3.3 Problèmes et attitudes face à des problèmes

Cette partie du rapport examine tous les problèmes rencontrés par les consommateurs avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année dernière.¹² Il s'agira de vérifier avec quels services de télécommunication les problèmes sont survenus et quelle était la nature du problème. Nous vérifierons ensuite s'ils ont pris contact avec leur opérateur afin de résoudre le problème, ainsi que l'indemnité obtenue dans le cas d'une éventuelle coupure d'un service de télécommunication.

3.3.1 Expérience d'un problème

Environ quatre consommateurs sur dix (39 %) signalent avoir rencontré au moins un problème avec leur ou leurs opérateurs l'année dernière. Les répondants bruxellois indiquent plus de problèmes depuis quelques années que ceux de Flandre et de Wallonie, ce qui est également confirmé cette année.

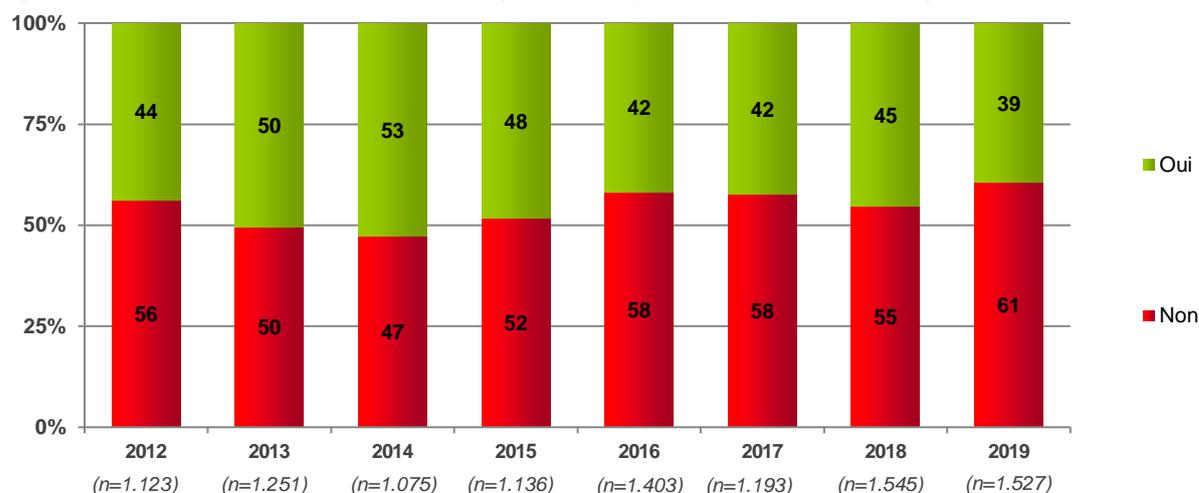
Figure 9 : Avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs l'année dernière ? – par région



Après la légère augmentation du nombre de problèmes en 2018, nous constatons un retour au niveau de 2016 et 2017 cette année.

¹² Les éditions 2012-2017 du questionnaire portaient sur « les trois dernières années ». Cette période étant trop longue pour que les répondants s'en souviennent, cela a été ajusté à « l'année dernière » en 2018.

Figure 10 : Avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs ces trois dernières années (2012-2017) / l'année dernière ? – par édition

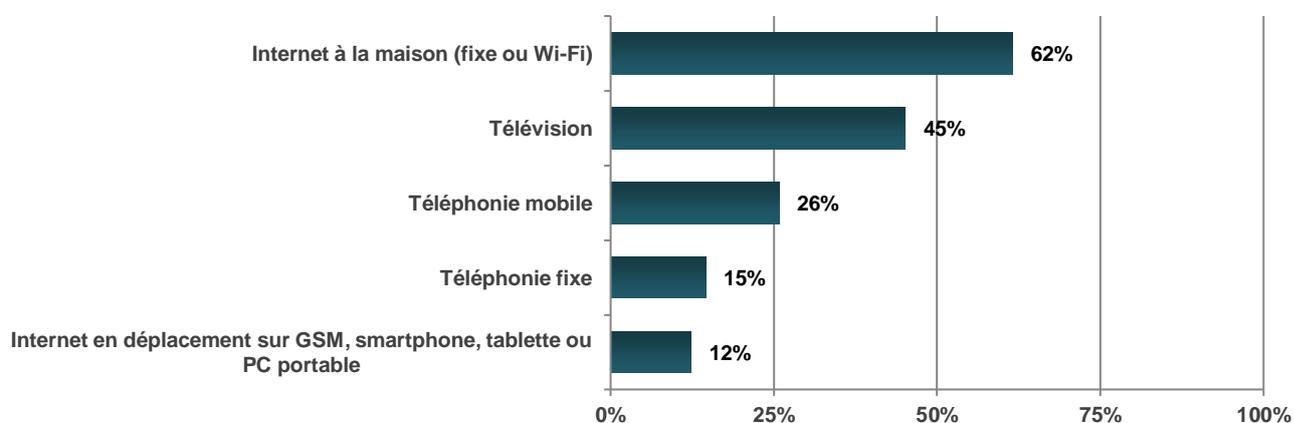


3.3.2 Problème avec quel service de communication

Le service avec lequel les consommateurs ont rencontré manifestement le plus de problèmes reste Internet à la maison (fixe ou Wifi) (62 %). C'était également le cas dans les éditions précédentes et, par ailleurs, le chapitre précédent montrait également que la satisfaction à l'égard de ce service était toujours légèrement inférieure à celle des autres services. Recalculé sur l'ensemble du marché, 1 personne sur 4 a rencontré un problème d'Internet à la maison l'année dernière.

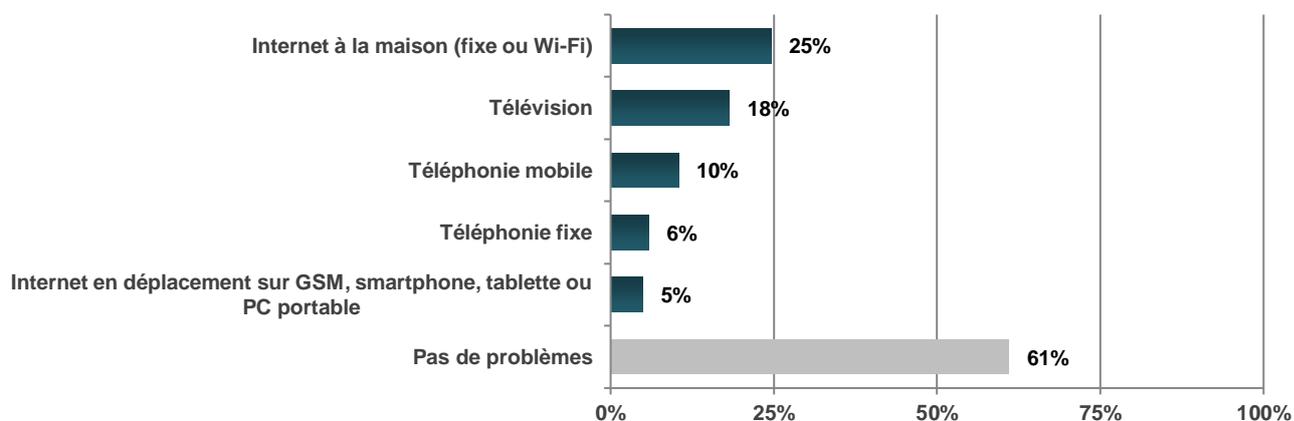
La télévision (45 %) et la téléphonie mobile (26 %) sont également des services avec lesquels certaines personnes rencontrent des problèmes. Enfin, ce sont les services de téléphonie fixe (15 %) et d'Internet en déplacement (12 %) qui rencontrent le moins de problèmes.

Figure 11 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 626 répondants ayant rencontré des problèmes

Figure 12 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (plusieurs réponses possibles) – marché total



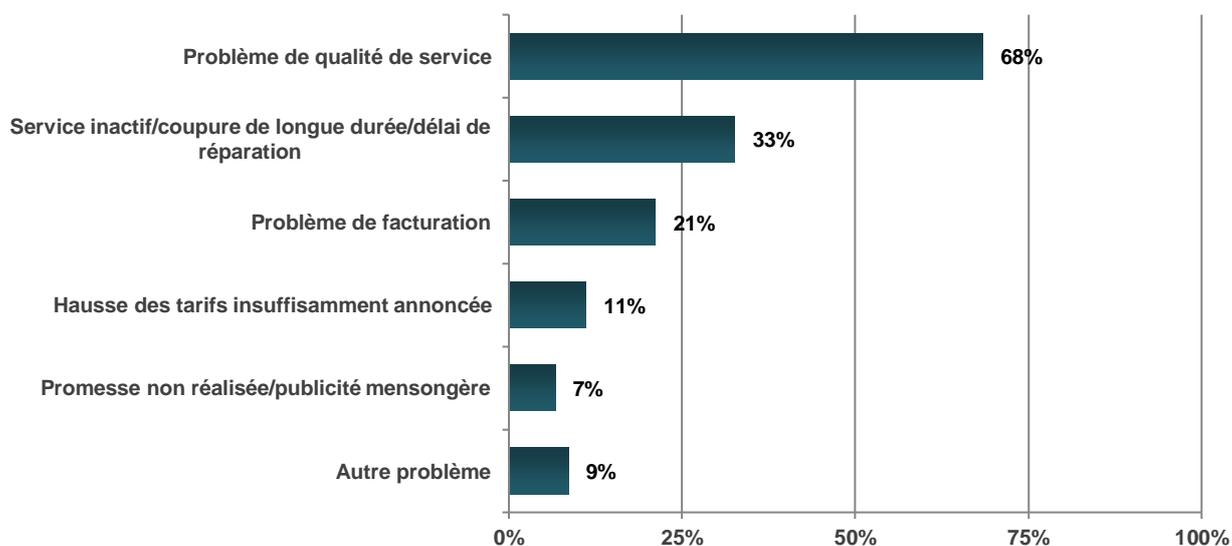
Base : l'ensemble des répondants (N=1.544)

3.3.3 Nature du problème

Les répondants ayant indiqué avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec un service de télécommunication au cours de l'année dernière pouvaient ensuite indiquer le type de problème en question. La figure ci-dessous propose un aperçu des problèmes relatifs aux services de télécommunication auxquels les répondants ont été les plus souvent confrontés.

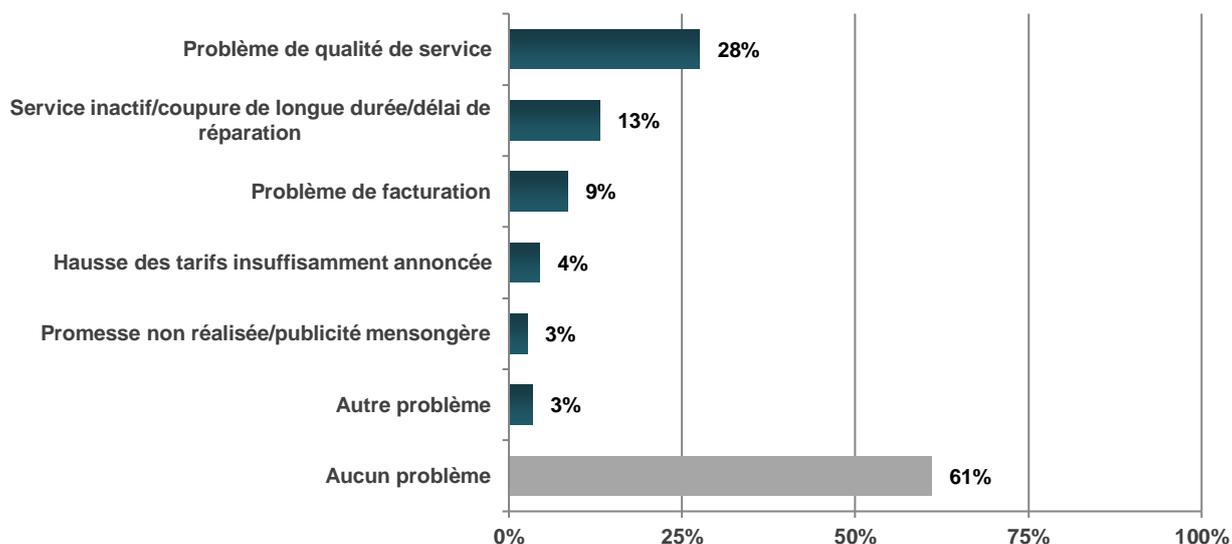
Le problème le plus souvent signalé par les consommateurs (68 %) est la qualité des services (réseau saturé, coupures, vitesse la connexion, problèmes de couverture, etc.). Recalculé sur le marché total, cela représente 28 %. Les services inactifs, les coupures de longue durée ou les délais de réparation se produisent également régulièrement (33 %, recalculé 13 %).

Figure 13 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 626 répondants ayant rencontré des problèmes

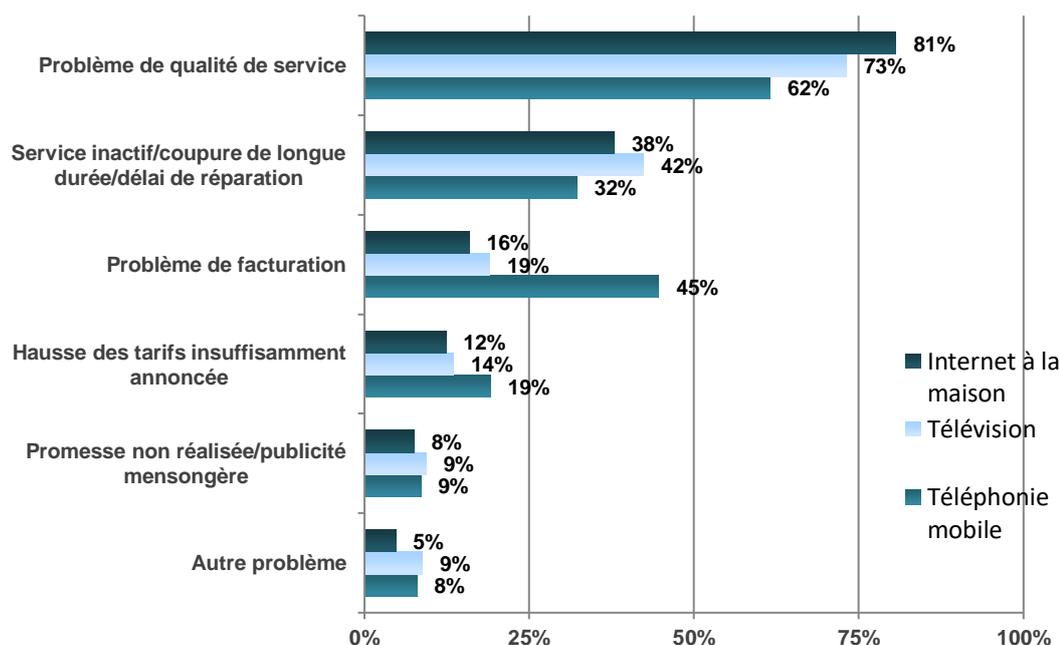
Figure 14 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (plusieurs réponses possibles)



Base : : l'ensemble des répondants (N=1.544)

Si nous comparons la nature des problèmes des trois services avec lesquels la plupart des problèmes se produisent, il est frappant de constater que les problèmes de facturation sont rapportés beaucoup plus souvent avec la téléphonie mobile (45 %). Certains consommateurs ont peut-être été désagréablement surpris par les factures élevées dues au dépassement de la limite de données. Il est vrai qu'avec chacun des trois services, les problèmes relatifs à la prestation de services sont le plus souvent signalés.

Figure 15 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par service (plusieurs réponses possibles)

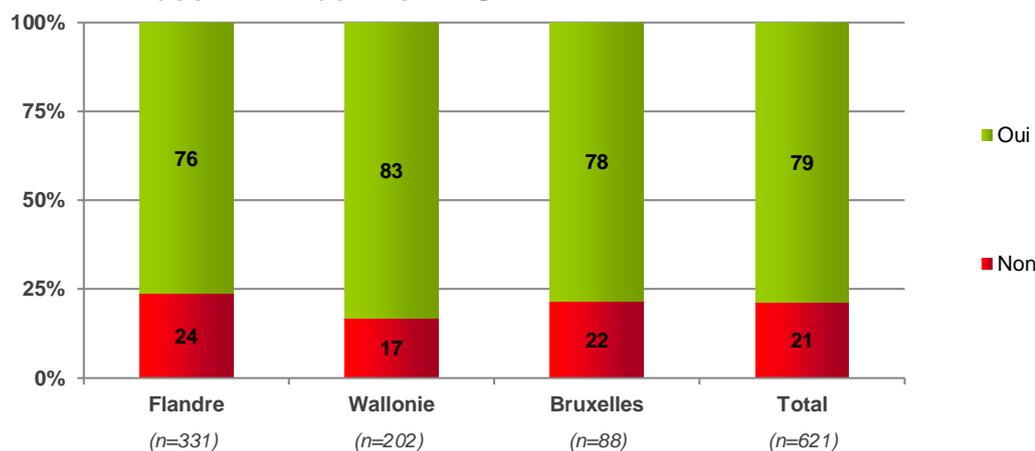


Base : 626 répondants ayant rencontré des problèmes

3.3.4 Prise de contact avec l'opérateur à la suite d'un problème

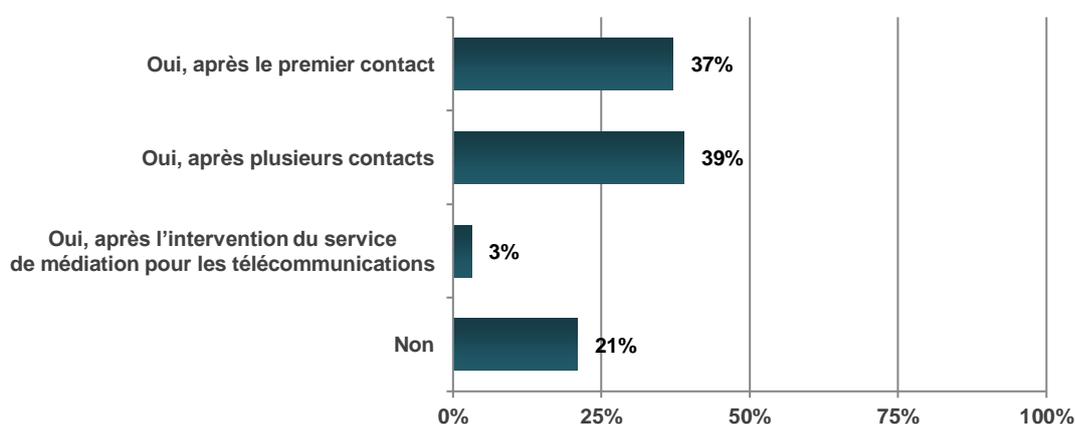
En raison des problèmes rencontrés, plus de 3 sur 4 contactent leur opérateur pour résoudre les problèmes.

Figure 16 : Dans cette/ces situation(s), avez-vous pris contact avec l'opérateur pour résoudre le(s) problème(s) ? – par région



Dans un cas sur cinq (21 %), toutefois, aucune solution n'a été proposée. Trouver une solution « du premier coup » reste également assez faible (37 %). Il n'y a pas d'amélioration dans ce domaine par rapport à 2018.

Figure 17 : Le(s) problème(s) ont-ils été résolus ?



Base : 502 répondants ayant contacté leur opérateur à la suite d'un problème

3.3.5 Indemnisation après coupure

Les répondants qui ont connu une ou plusieurs coupures dans la réception/l'utilisation du service devaient indiquer s'ils avaient reçu une indemnisation. De nombreuses personnes ignoraient encore qu'une indemnisation était possible (43 %). Une minorité a reçu une indemnisation (16 %).

Tableau 16 : Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunication, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ? – par région

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnisation	40	14,4%	28	19,5%	8	12,4%	76	15,7%
Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnisation	22	7,9%	9	6,5%	3	4,9%	34	7,1%
Non, je ne l'ai pas fait, car je pensais que la démarche serait trop longue	34	12,5%	25	17,1%	6	9,7%	65	13,5%
Non, je ne savais pas que c'était possible	122	44,2%	59	40,9%	28	42,6%	209	43,0%
Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre	45	16,3%	17	11,9%	13	19,8% ^B	75	15,5%
Total	256	100,0%	186	100,0%	159	100,0%	601	100,0%

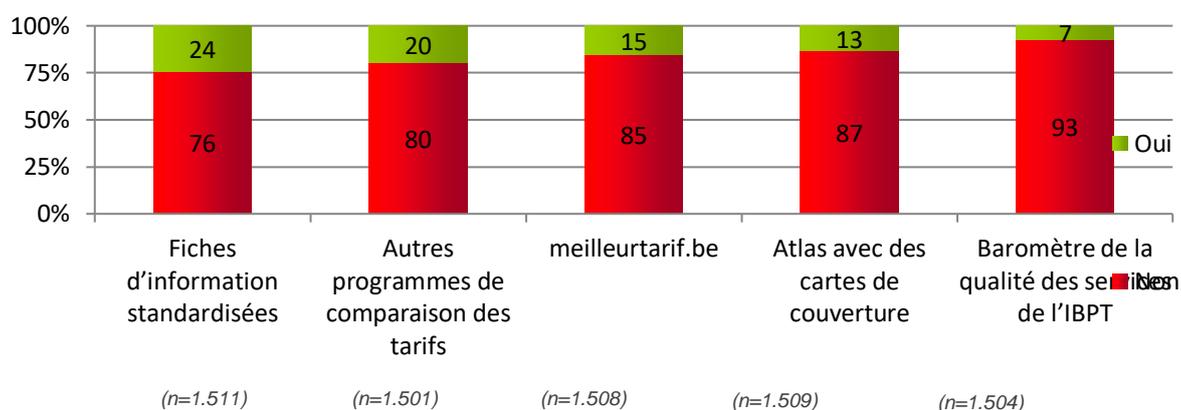
3.4 Comparaison

La quatrième partie du questionnaire examine dans quelle mesure les consommateurs rencontrent des difficultés pour comparer les services offerts, d'une part, et les prix des services, d'autre part, entre les différents opérateurs. Le programme de comparaison tarifaire de l'IBPT est également passé au crible : est-il connu, est-il utilisé, comment est-il évalué et encourage-t-il les consommateurs à changer d'opérateur ?

3.4.1 Connaissance et utilisation des outils de comparaison

Nous avons demandé aux répondants dans quelle mesure ils connaissaient les services ou outils suivants pour comparer l'offre des différents opérateurs. L'outil le plus connu est la fiche d'information standardisée (24 %). Ensuite, 20 % connaissent d'autres programmes de comparaison tarifaire et un sur six (15 %) a le programme de comparaison tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be). Les services ou outils les moins connus sont l'atlas avec cartes de couverture (13 %) et le baromètre de la qualité de service de l'IBPT (7 %).

Figure 18 : Connaissez-vous les services/outils suivants pour comparer les différents opérateurs ?



Ces chiffres sont stables depuis plusieurs années et restent bien en deçà des outils de comparaison tels que le test V du VREG, dont le taux de notoriété est supérieur à 50 %.¹³

Une stimulation supplémentaire de ces outils semble souhaitable, certainement parce que les consommateurs indiquent que le prix reste le critère le plus important lors du choix d'un opérateur (voir ci-dessus).

¹³ Source : <https://www.vreg.be/sites/default/files/uploads/enqueterapport.pdf>

Tableau 17 : Connaissez-vous les services/outils suivants pour comparer les différents opérateurs? – par édition (% 'oui')

	2017	2018	2019
Fiches d'information standardisées	17%	24%	24%
meilleurtarif.be	18%	17%	15%
Atlas avec des cartes de couverture		12%	13%
Baromètre de la qualité des services de l'IBPT	8%	7%	7%
Autres programmes de comparaison des tarifs	17%	17%	20%
Total (N)	1.545	1.214	1.554

L'aspect positif est que la connaissance des programmes de comparaison est plus élevée chez les personnes qui ont changé d'opérateur au cours de la dernière année (pour les services fixes ou mobiles).

Figure 19 : Connaissez-vous les services/outils suivants pour comparer les différents opérateurs ? – ceux qui ont changé d'opérateur fixe vs. ceux qui n'ont pas changé (% « oui »)

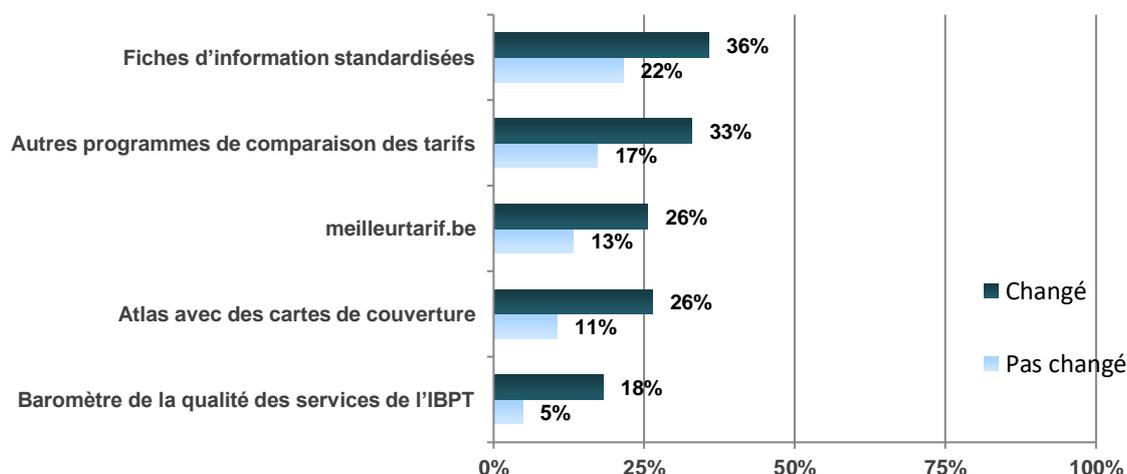
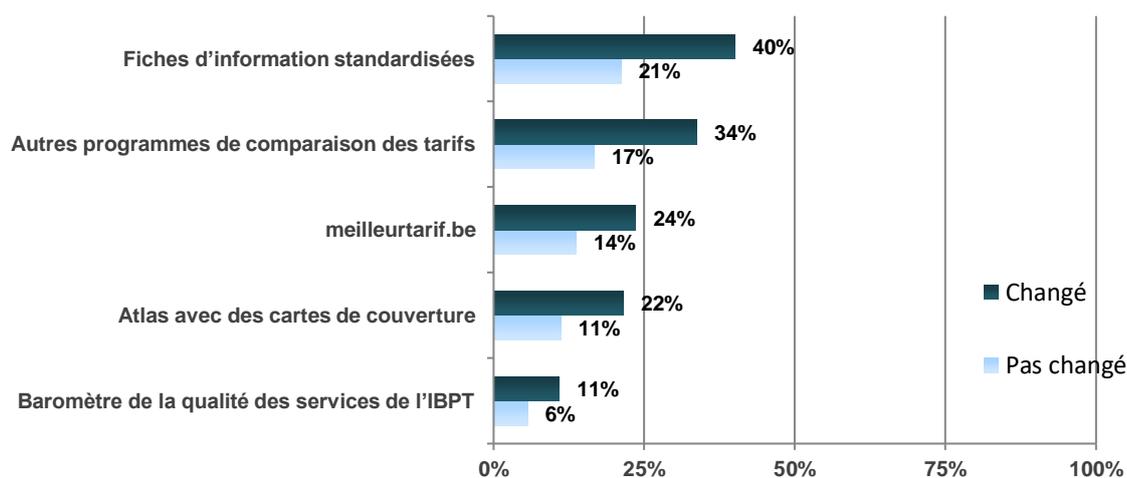


Figure 20 : Connaissez-vous les services/outils suivants pour comparer les différents opérateurs ? – ceux qui ont changé d'opérateur fixe vs. ceux qui n'ont pas changé (% « oui »)



Parmi ceux qui affirment connaître le service en question (www.meilleurtarif.be, fiches d'information ou atlas), environ la moitié l'a déjà utilisé. Cependant, recalculé sur l'ensemble du marché, cela donne des pourcentages très bas d'utilisateurs (jusqu'à 14 %).

Figure 21 : Si vous connaissez un ou plusieurs de ces services, combien de fois l'avez-vous déjà utilisé ?

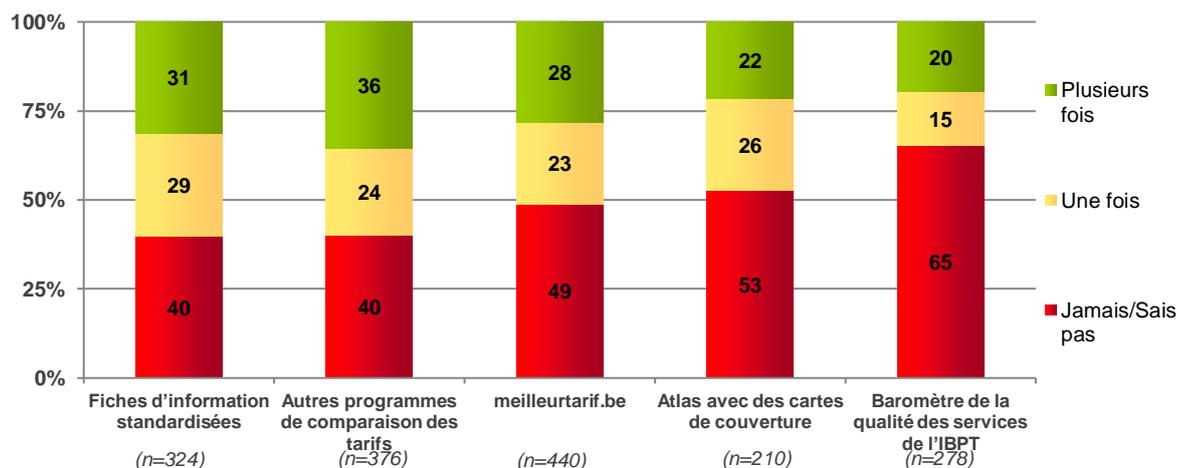
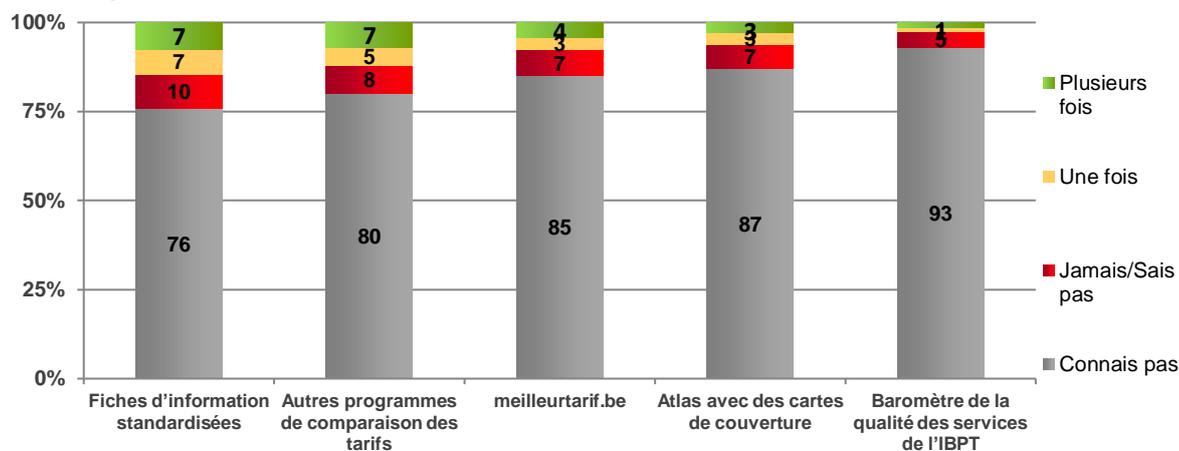


Figure 22 : Si vous connaissez un ou plusieurs de ces services, combien de fois l'avez-vous déjà utilisé ? – marché total



3.4.2 Programme de comparaison tarifaire IBPT

3.4.2.1 DERNIÈRE UTILISATION

Environ 7 % ont déjà utilisé le programme de comparaison tarifaire de l'IBPT (voir figure précédente). Parmi eux, 29 % l'ont fait au cours des 12 derniers mois, pour 37 %, il y a plus d'un an.

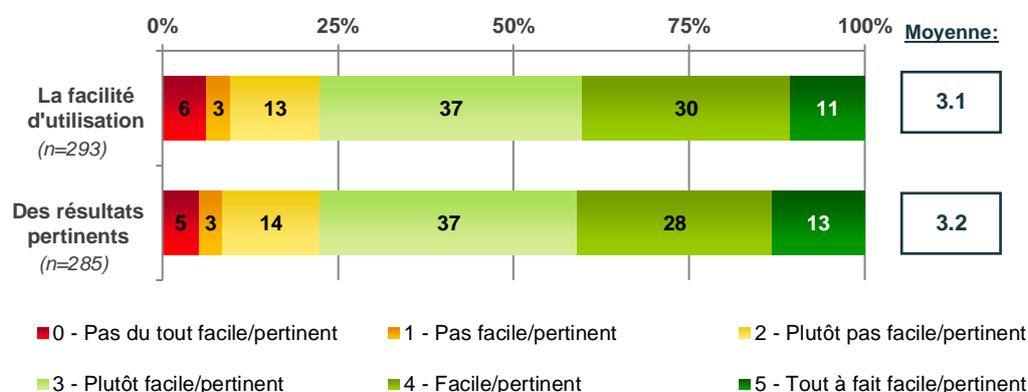
Tableau 178 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be, quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ? – par région

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Durant les 12 derniers mois	31	25,3%	35	32,5%	9	36,2%	84	28,8%
Il y a plus d'un an	34	42,5%	33	30,8%	6	26,8%	109	37,0%
Je ne sais pas / je ne me souviens pas	41	32,2%	39	36,7%	9	37,0%	100	34,2%
Total	164	100,0%	106	100,0%	24	100,0%	294	100,0%

3.4.2.2 ÉVALUATION DE LA FACILITÉ D'UTILISATION ET PERTINENCE

En général, les utilisateurs du programme de comparaison tarifaire semblent être assez positifs quant à la facilité d'utilisation du programme et à la pertinence des résultats. En ce qui concerne la facilité d'utilisation, 41 % ont déclaré qu'ils trouvaient le programme facile à très facile (score : ≥ 4 sur 5). Une minorité (9 %) est mécontente (score : ≤ 1 sur 5). Le même ratio est établi en ce qui concerne la pertinence des résultats.

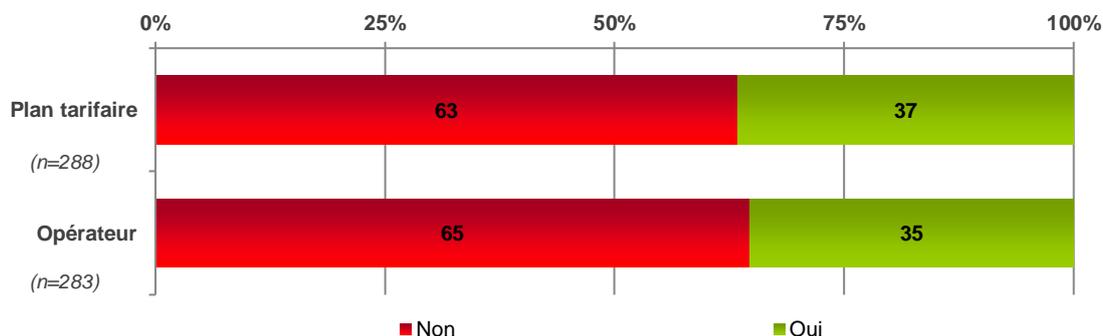
Figure 23 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, diriez-vous : qu'il est facile de l'utiliser / que les résultats sont pertinents ?



3.4.2.3 ATTITUDE APRÈS UTILISATION : MODIFICATION DU PLAN TARIFAIRE ET/OU D'OPÉRATEUR

Après la consultation du programme de comparaison tarifaire, 37 % indiquent avoir changé de plan tarifaire. 35 % ont changé d'opérateur.

Figure 24 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, avez-vous changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur par la suite ?



Après une baisse en 2018, l'impact du programme de comparaison tarifaire sur le changement de plan tarifaire correspond de nouveau aux chiffres de 2016-2017. En outre, davantage de consommateurs indiquent avoir changé d'opérateur cette année grâce au programme de comparaison tarifaire.

Tableau 189 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, avez-vous changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur par la suite ? – par édition

	A	B	C	D	E	F	G
Plan tarifaire	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Oui	22,0%	35,7% ^C	9,9% ^{BDEG}	35,2% ^C	34,8% ^C	22,4%	36,6% ^C
Non	78,0%	64,3% ^C	90,1% ^{BDEG}	64,8% ^C	65,2% ^C	77,6%	63,4% ^C
Total (N)	51	72	70	91	176	233	288
Opérateur	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Oui	25,7%	19,7%	7,6% ^{DEG}	26,3% ^C	26,0% ^C	24,3%	35,3% ^C
Non	74,3%	80,3%	92,4% ^{DEG}	73,7% ^C	74,0% ^C	75,7%	64,7% ^C
Total (N)	53	68	70	91	176	234	283

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F}. Par exemple : moyenne ^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2013) et du sous-groupe D (édition 2016).

3.4.3 Comparaison des services & prix entre les opérateurs

Afin de mieux comprendre dans quelle mesure les consommateurs jugent facile de comparer les services proposés et les prix pratiqués entre opérateurs, ils devaient attribuer un score sur une échelle de 0 (« pas du tout facile ») à 5 (« tout à fait facile ») à quatre services de télécommunication : la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'accès à Internet et les offres groupées/packs.

Globalement, il semble que 20 % à 25 % des répondants estiment qu'il est facile (score : ≥ 4 sur 5)

de comparer les services proposés et les prix facturés des différents opérateurs. Un groupe important (environ 50 %) trouve cela (plus tôt) difficile (score ≤ 2 sur 5).

Figure 25 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les SERVICES OFFERTS ?

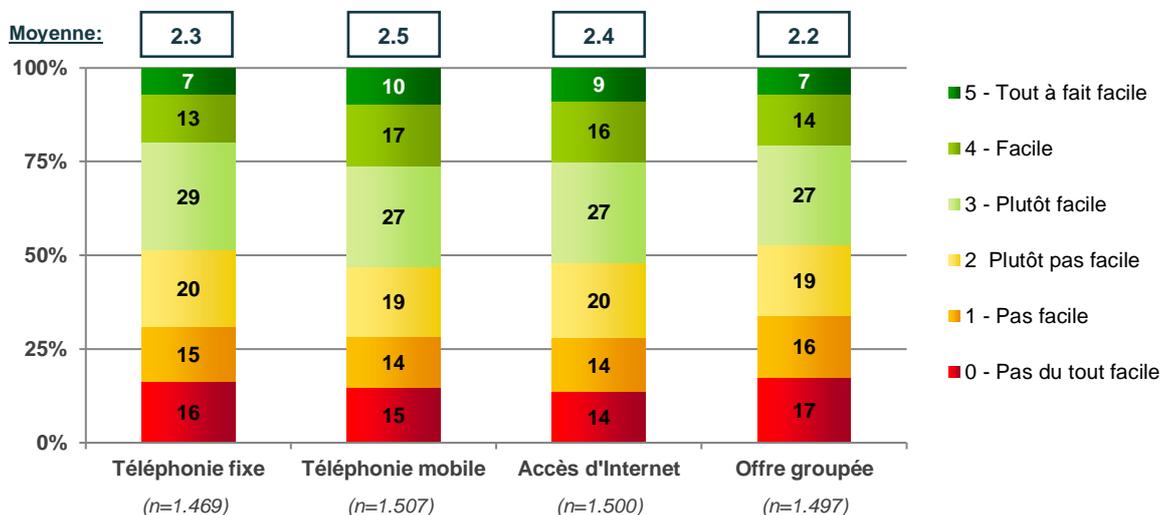
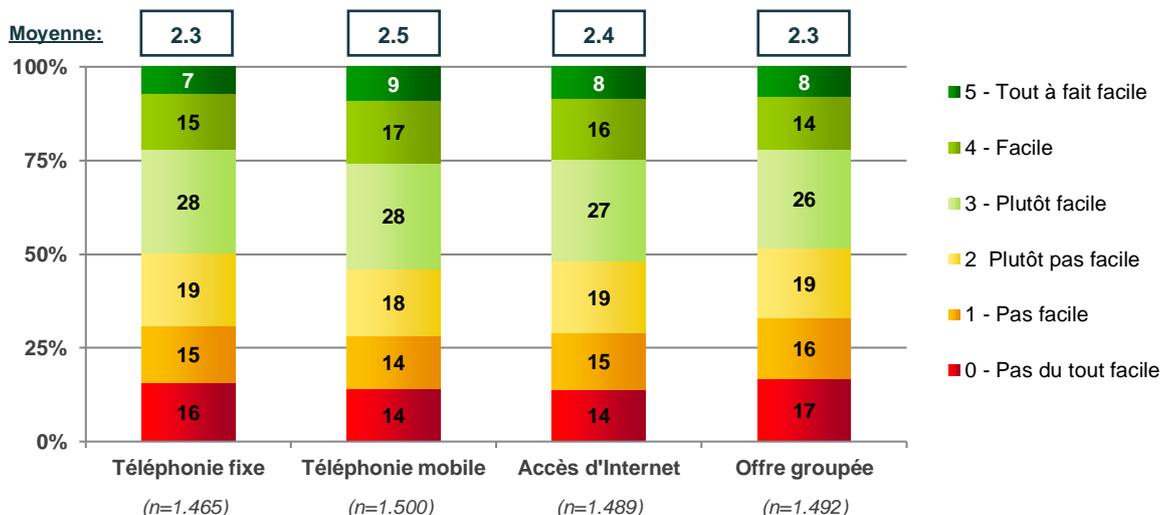


Figure 26 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les PRIX DEMANDÉS ?



L'âge influe sur la facilité avec laquelle les consommateurs comparent les services proposés et les prix demandés des différents opérateurs. Plus le répondant est jeune, plus il/elle lui est facile de comparer. Les pourcentages « facile » ou « tout à fait facile » sont généralement supérieurs à 30 % dans les groupes d'âge les plus jeunes.

3.5 Changement d'opérateur & transparence

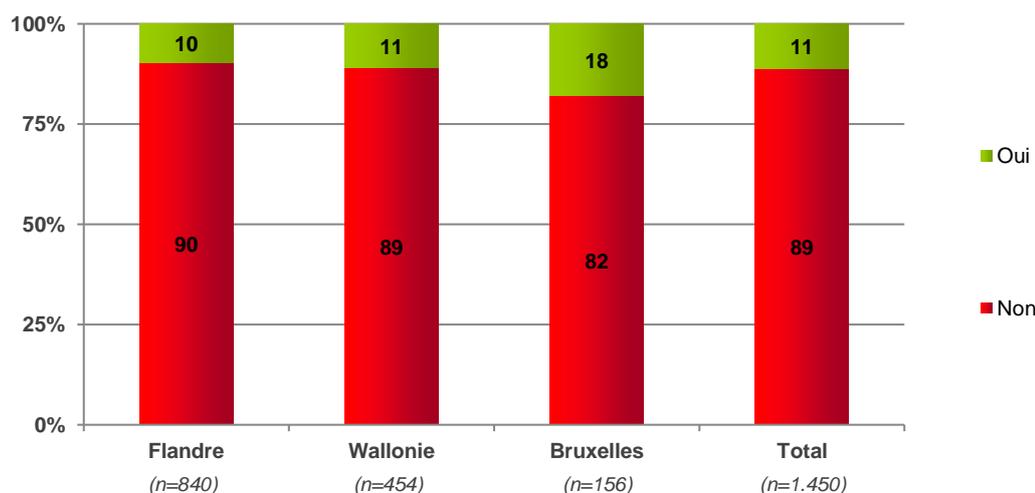
Cette partie aborde essentiellement le changement d'opérateur. Pour les services de télécommunication fixes d'une part (c'est-à-dire, les offres groupées, la téléphonie fixe et l'accès à Internet) et la téléphonie mobile d'autre part, il s'agira d'examiner les raisons pour lesquelles on change ou non d'opérateur, si un changement éventuel s'est facilement effectué et dans quelle mesure le changement d'opérateur est jugé comme étant facile par les utilisateurs.

3.5.1 Services fixes

3.5.1.1 CHANGEMENT AU COURS DE L'ANNÉE DERNIÈRE

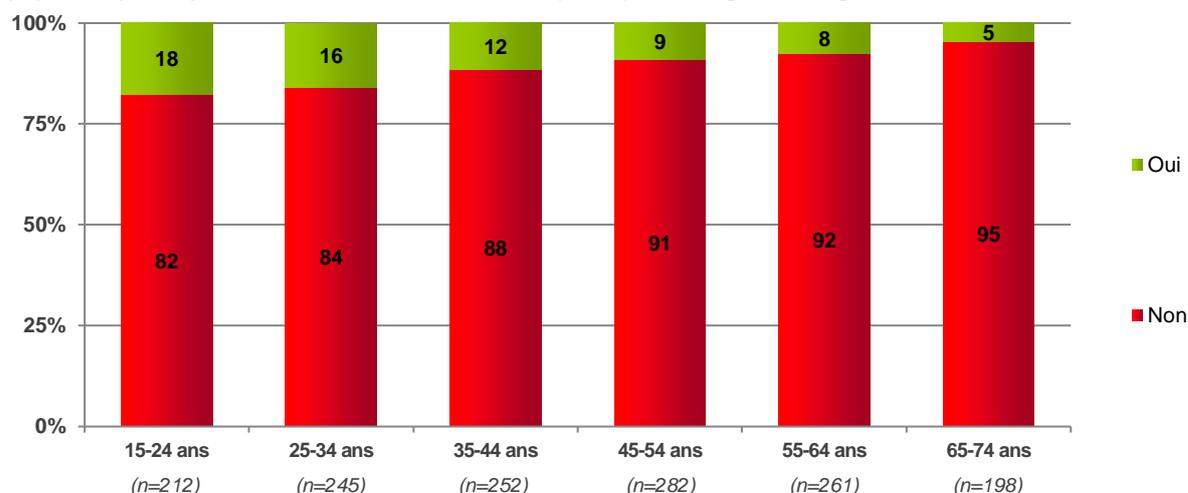
Parmi les répondants disposant d'un service de télécommunication fixe (offre groupée, téléphonie fixe et/ou accès à Internet), environ un sur dix semble avoir changé d'opérateur l'année dernière (11 %). Ce pourcentage est plus élevé dans la Région de Bruxelles-Capitale qu'en Flandre et en Wallonie (18 % contre 10 % et 11 %).

Figure 27 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes l'année dernière (offre groupée (« pack »), téléphonie fixe ou accès Internet) ? – par région



Plus le répondant est jeune, plus il/elle change souvent d'opérateur (jusqu'à 18 % pour les 15-24 ans et 16 % pour les 25-34 ans).

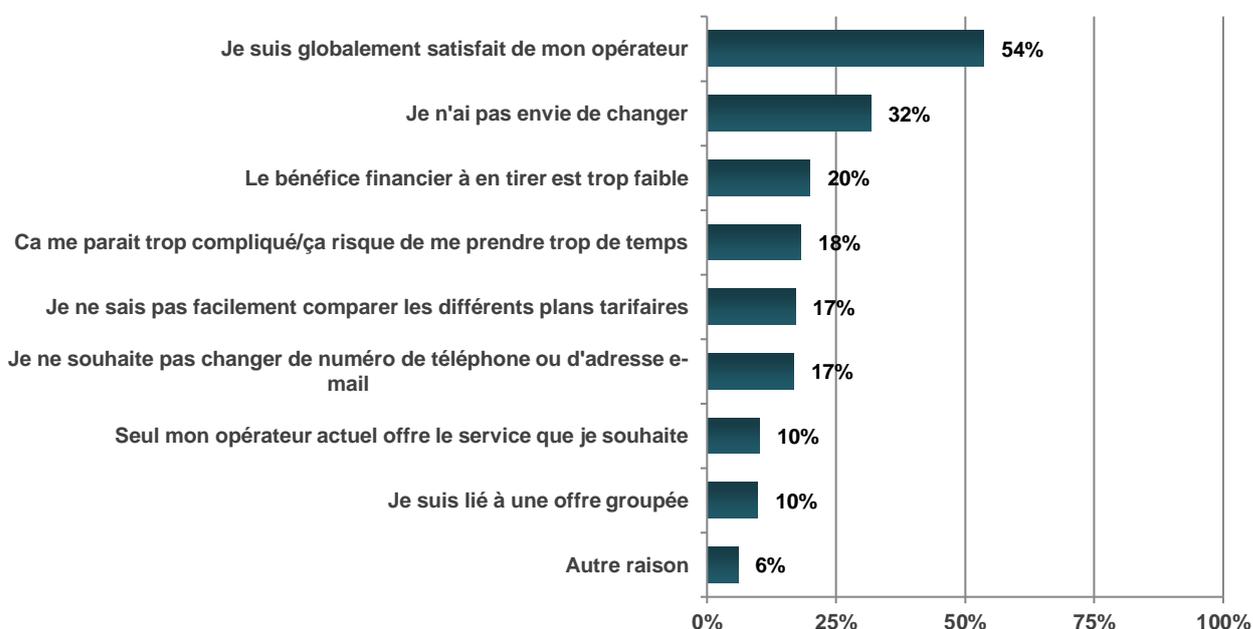
Figure 28 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes l'année dernière (offre groupée (« pack »), téléphonie fixe ou accès internet) ? – par catégorie d'âge



3.5.1.2 RAISON(S) DE CHANGER OU PAS

La satisfaction à l'égard de l'opérateur actuel est la principale raison de ne pas changer d'opérateur (54 %). Les trois autres raisons sont également complétées par « Pas envie de changer » (32 %) et « Bénéfice financier trop faible » (20 %).

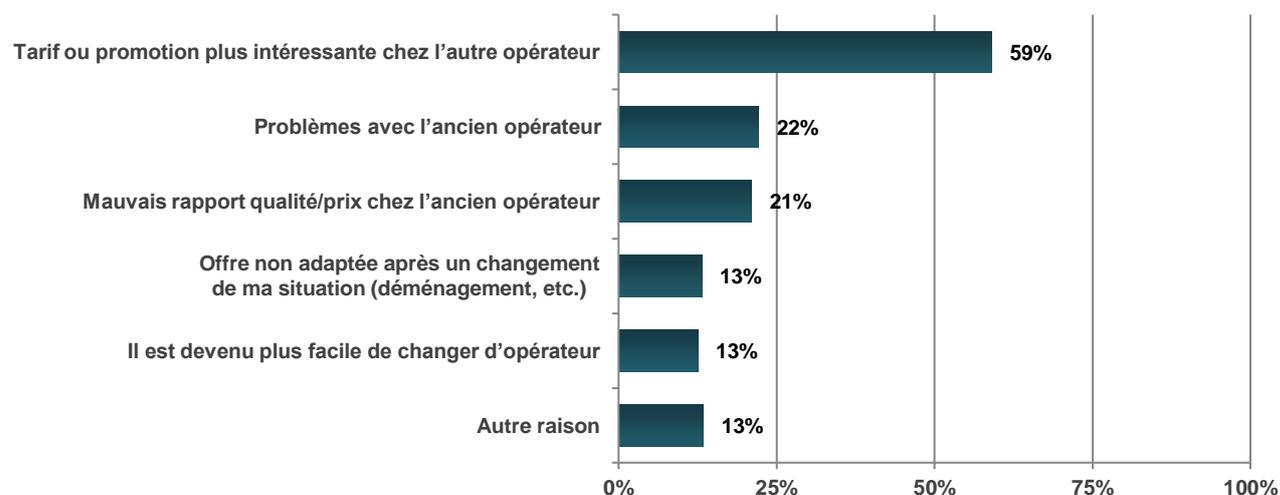
Figure 29 : Si vous n'avez pas changé de fournisseur de services fixes l'année dernière, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 1273 répondants n'ayant pas changé d'opérateur de téléphonie fixe l'année passée

Les raisons du changement sont les suivantes : tarifs plus intéressants chez un autre opérateur (59 %), problèmes (22 %) ou mauvais rapport qualité-prix (21 %) chez le précédent opérateur.

Figure 30 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes l'année dernière, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)

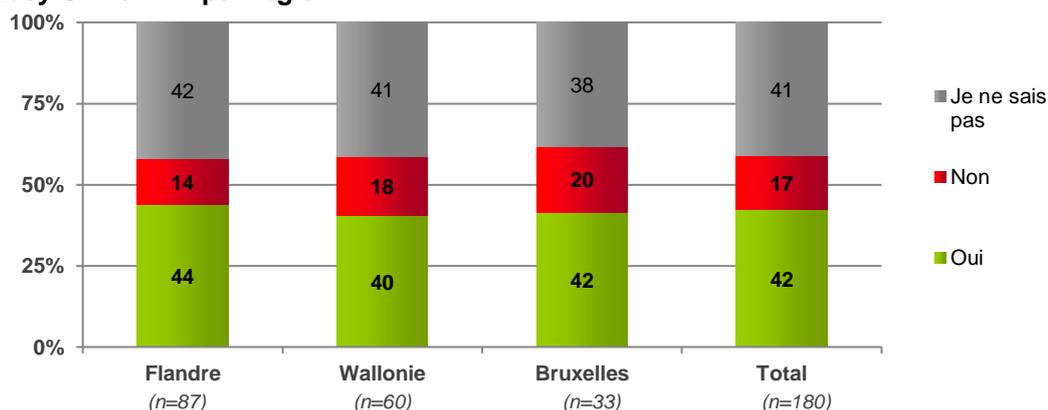


Base : 161 répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie fixe l'année passée

3.5.1.3 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

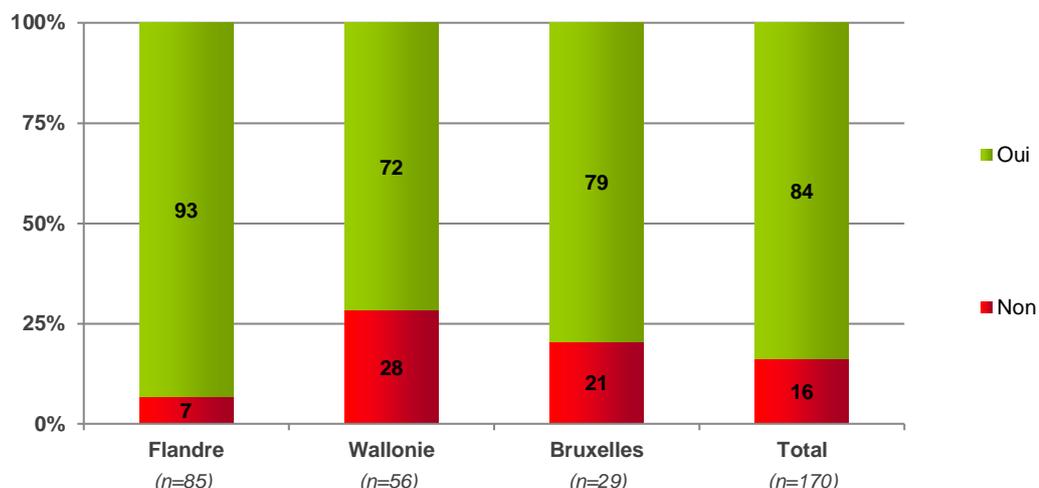
En ce qui concerne la facilité de changement, nous avons demandé aux répondants s'ils avaient utilisé si la procédure *Easy Switch* pour changer d'opérateur. Cette procédure organise le changement d'opérateur du début à la fin, sans que l'abonné ne doive effectuer des démarches. 17 % des utilisateurs qui ont changé d'opérateur fixe au cours de l'année écoulée ont déclaré ne pas avoir utilisé la procédure *Easy Switch*. Pour un grand groupe (41 %), cependant, le terme « *Easy Switch* » ne leur dit rien, cette terminologie peut ne pas avoir été utilisée après le transfert.

Figure 31 : Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, utilisé la procédure Easy-Switch ? – par région



Toute personne ayant quitté un opérateur de service fixe (offre groupée, téléphonie fixe et/ou accès à Internet) a été interrogée pour savoir si le changement s'était bien passé : 84 % ont répondu oui. Ce pourcentage s'inscrit de nouveau dans la lignée des éditions précédentes.

Figure 32 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région

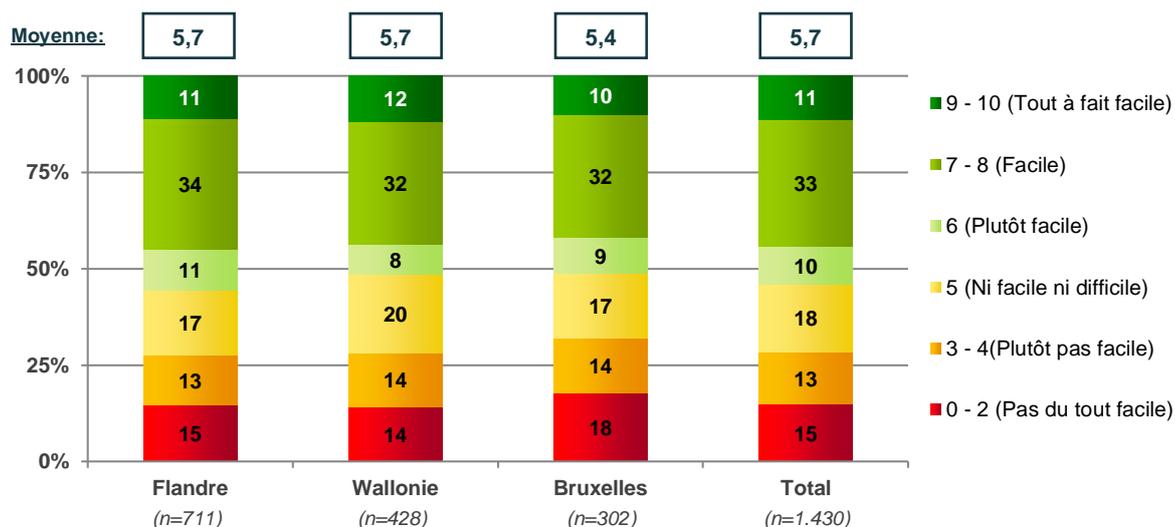


La raison la plus souvent invoquée pour laquelle le changement d'opérateur ne s'est pas bien passé est la réception d'une double facture (pour 12 des 28 répondants), ainsi qu'un retard dans la fourniture du service (également 12 répondants).

3.5.1.4 CHANGER FACILEMENT DE FOURNISSEUR DE SERVICES FIXES

Comme pour les éditions précédentes, le score moyen pour la facilité de changement d'opérateur de services fixes est relativement faible (5,7/10 cette année contre 5,8/10 l'année dernière). Seule une minorité a jugé ce processus très facile (11 %, score : ≥ 9 sur 10).

Figure 33 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par région



Une fois encore, il apparaît que plus le répondant est jeune, plus il lui est facile de percevoir ce processus comme étant facile.

Figure 34 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par catégorie d'âge

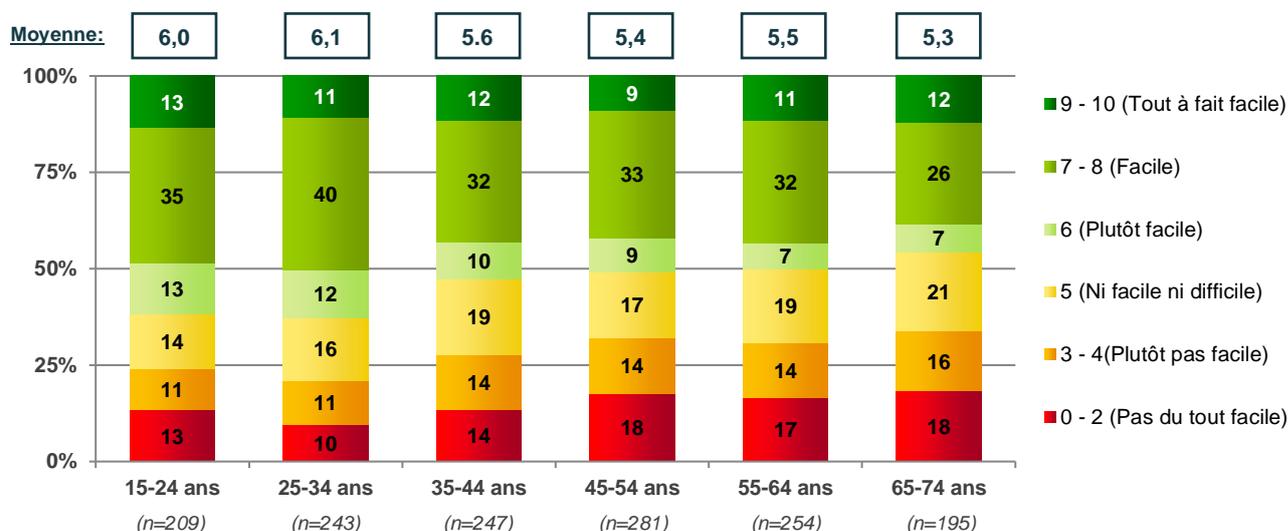
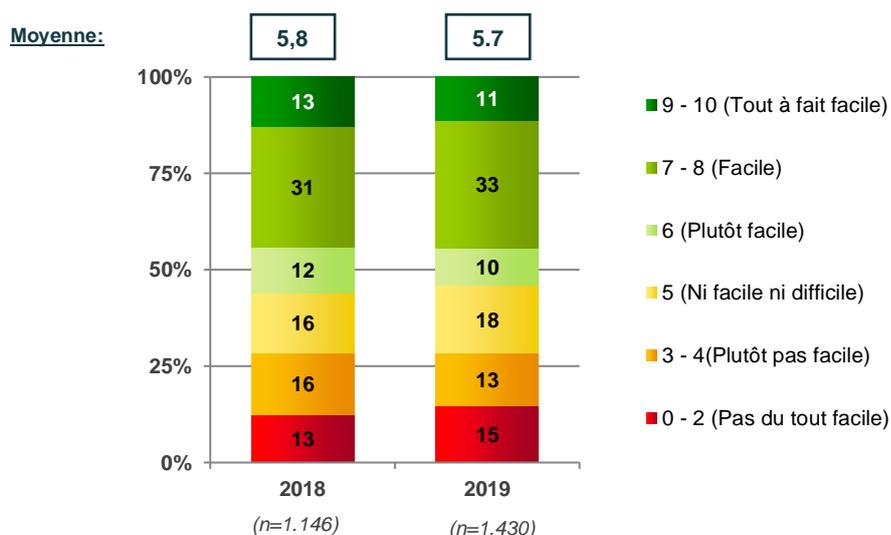


Figure 35 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par édition



3.5.2 Téléphonie mobile

3.5.2.1 CARTE PRÉPAYÉE OU ABONNEMENT

Les personnes utilisant la téléphonie mobile préfèrent un abonnement à une carte prépayée (85 %). Les cartes prépayées sont encore plus populaires dans la Région de Bruxelles-Capitale qu'en Flandres et Wallonie. La part des cartes prépayées s'est généralement stabilisée après la chute de l'année dernière.

Figure 36 : Pour votre GSM, avez-vous utilisé un(e)... ? – par région

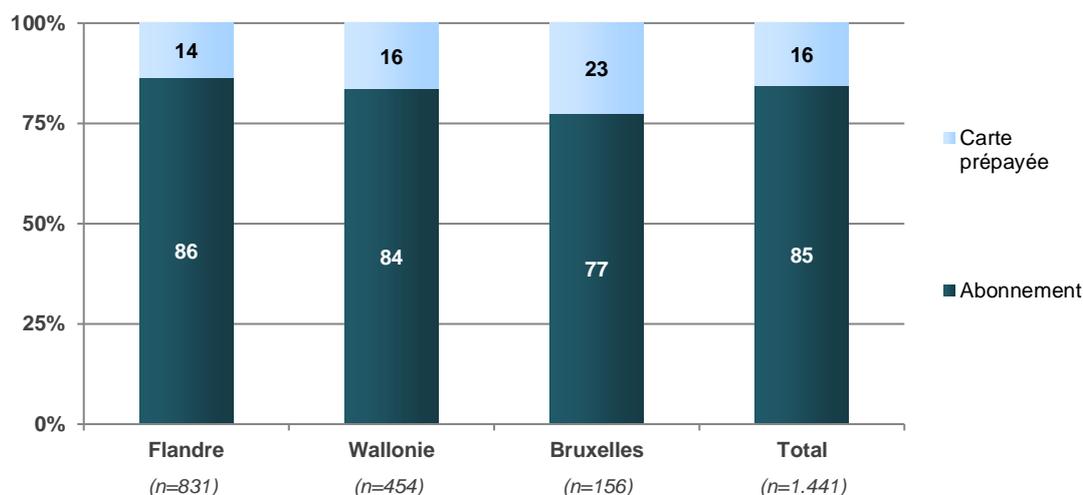


Figure 37 : Pour votre GSM, avez-vous utilisé un(e)... ? – par édition



3.5.2.2 CHANGEMENT DANS L'ANNÉE PASSÉE

Le pourcentage de personnes ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile l'année passée est de 11 %, ce qui correspond au pourcentage ayant changé d'opérateur fixe (voir ci-dessus). Nous constatons une diminution supplémentaire par rapport à l'année dernière (de 14 % à 11 %). Plus les répondants sont jeunes, plus ils indiquent avoir changé d'opérateur.

Figure 38 : Avez-vous changé d'opérateur mobile l'année dernière ? – par région

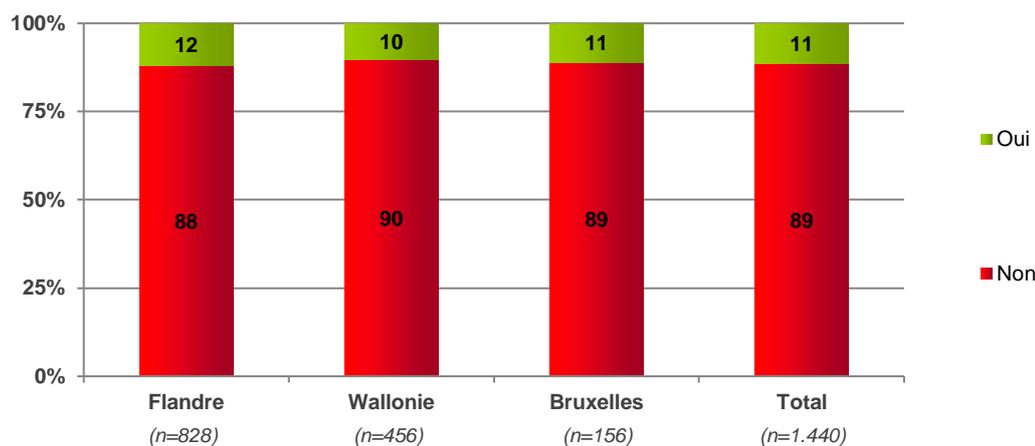


Figure 39 : Avez-vous changé d'opérateur mobile l'année dernière ? – par catégorie d'âge

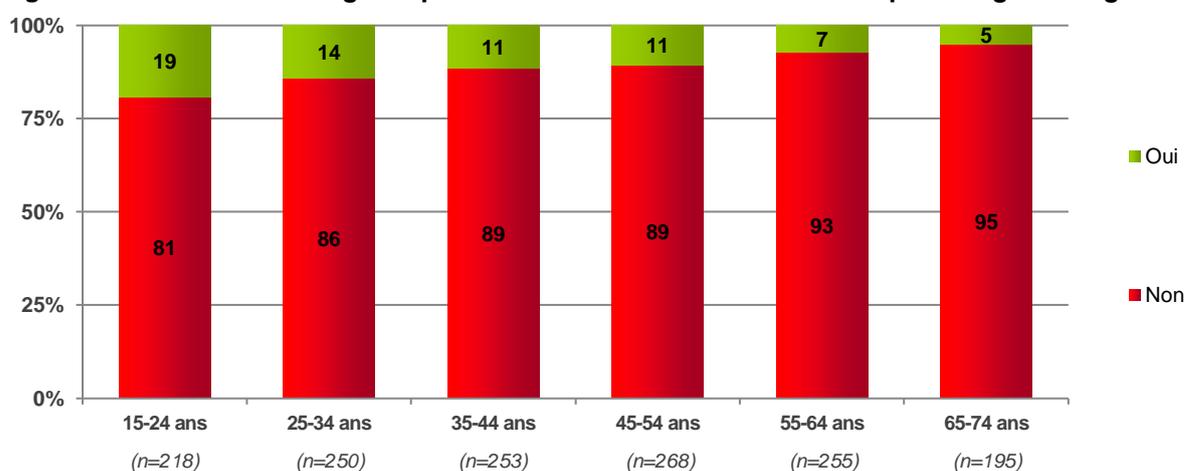
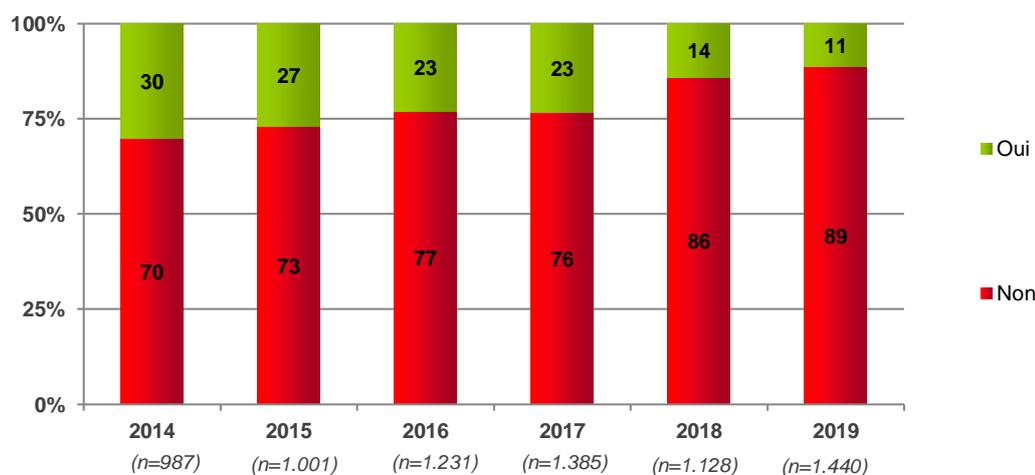


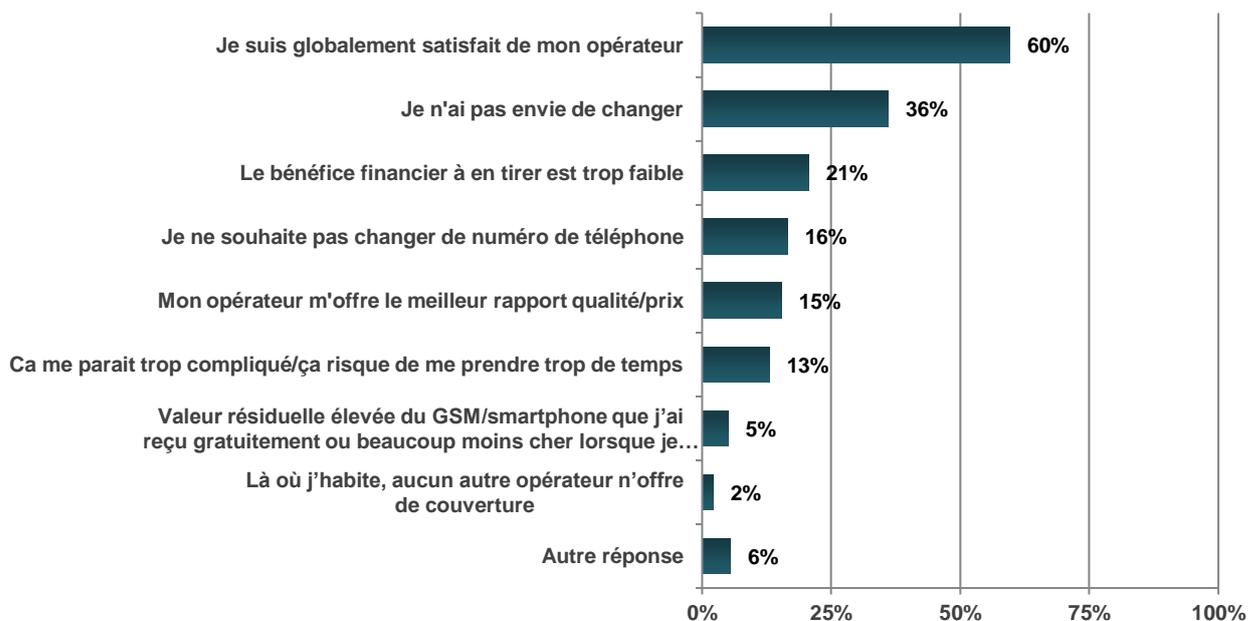
Figure 40 : Avez-vous changé d'opérateur mobile ces trois dernières années (2012-2017) / l'année dernière ? – par édition



3.5.2.3 RAISON(S) DE CHANGER OU DE NE PAS CHANGER

Les principales raisons de ne pas changer d'opérateur mobile sont les mêmes que celles des opérateurs de service fixe : satisfaction vis-à-vis de l'opérateur actuel (60 %), « Pas envie » (36 %) ou « Bénéfice financier trop faible » (21 %).

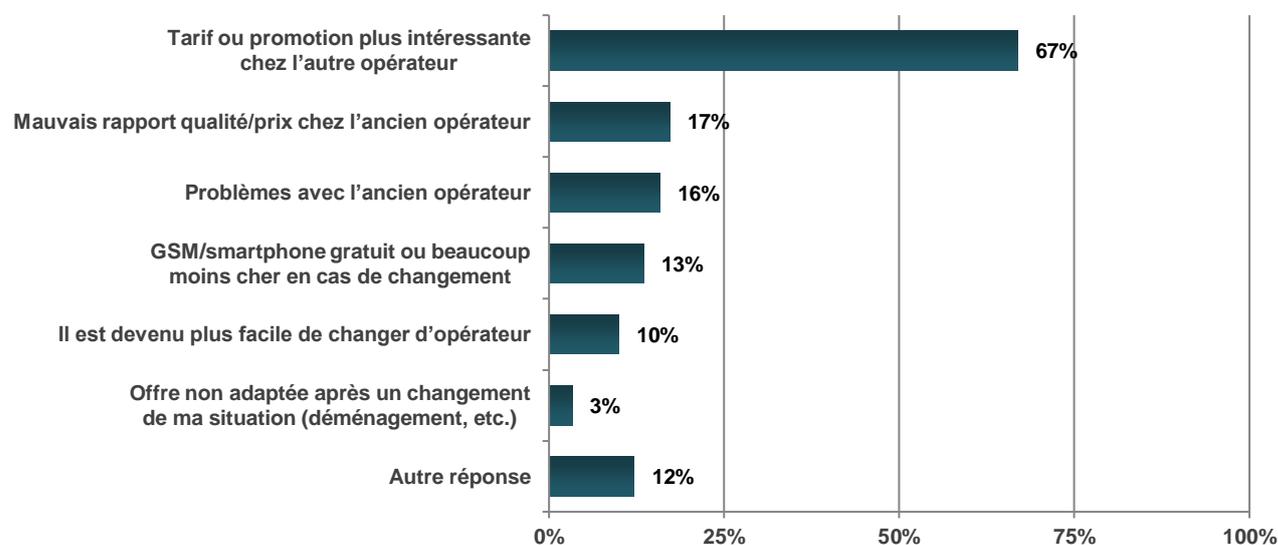
Figure 41 : Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile l'année dernière, quelles en sont les raisons ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 1274 répondants qui n'ont pas changé d'opérateur de téléphonie mobile l'année passée

Les raisons du changement sont de nature financière : tarifs/promotions plus intéressants chez l'autre opérateur (67 %), rapport qualité-prix médiocre chez l'ancien opérateur (17 %) ou problèmes avec l'ancien opérateur (16 %). Ces motivations sont également les mêmes que pour les services fixes.

Figure 42 : Si vous avez changé d'opérateur mobile l'année dernière, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)

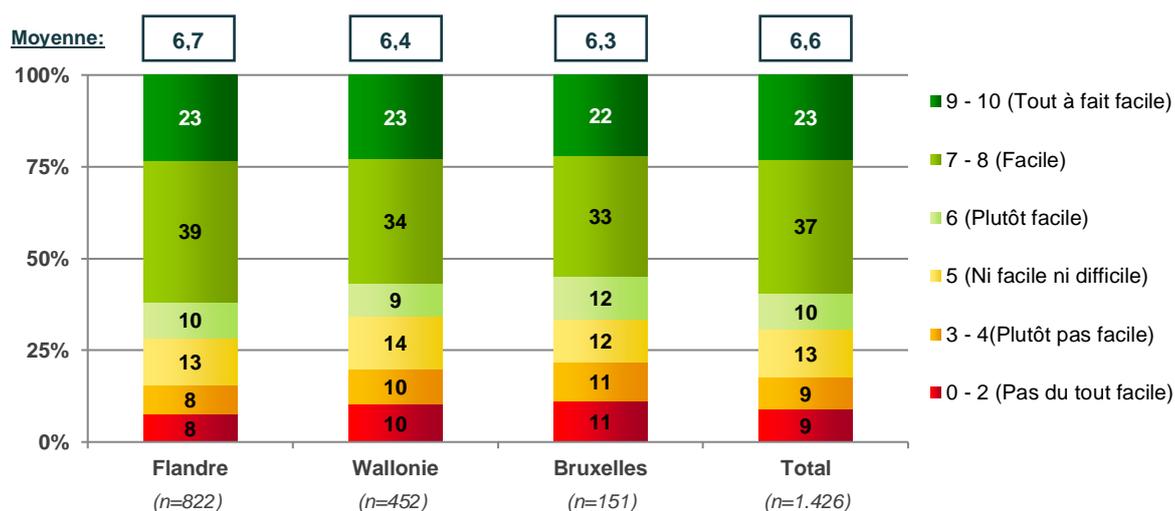


Base : 168 répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile l'année passée

3.5.2.4 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR DE TÉLÉPHONIE MOBILE

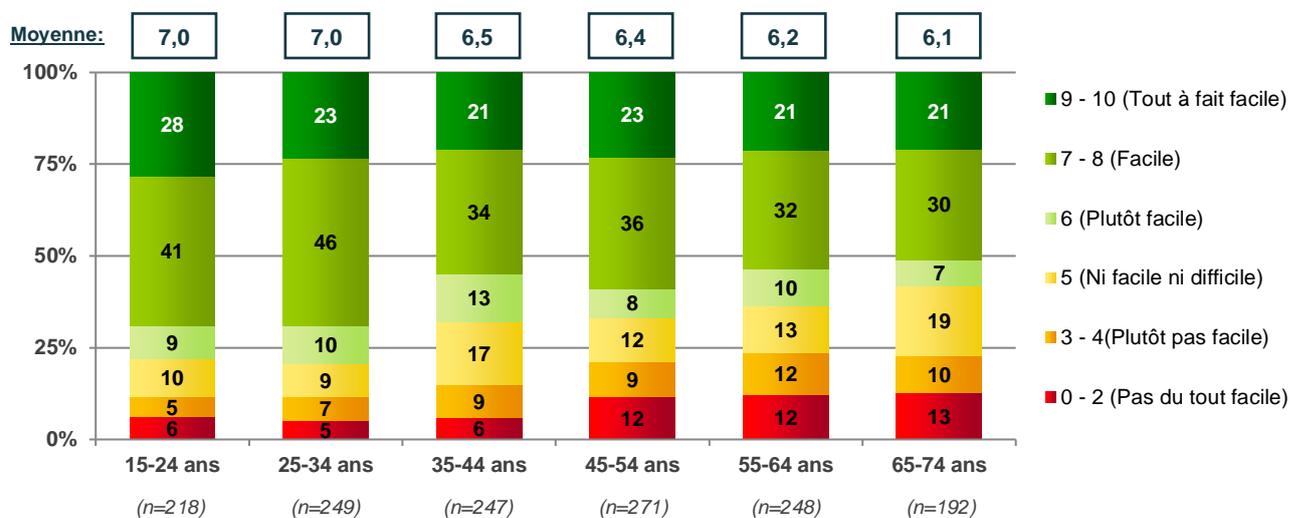
Le processus de changement d'opérateur de téléphonie mobile est légèrement plus facile que le changement d'opérateur de téléphonie fixe : 6,6/10 en moyenne contre 5,7/10. Moins de 10 % ne trouvent pas le changement facile. À Bruxelles, on estime également que cela est un peu plus difficile qu'en Flandre.

Figure 43 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par région



L'âge a de nouveau une incidence : plus la personne est âgée, plus ce processus est vu comme difficile.

Figure 44 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par catégorie d'âge



3.5.3 Transparence

3.5.3.1 ADRESSE MAIL FOURNIE PAR LE FOURNISSEUR D'ACCÈS

Comme prévu dans un accord entre les différents opérateurs, les clients qui changent de fournisseur d'accès Internet peuvent conserver leur adresse mail pendant 18 mois après la fin de leur contrat. Les résultats montrent que seuls 7 % des consommateurs en sont conscients. 5 % pensent pouvoir conserver cette adresse mail pendant environ un mois, et 2 % pensent que cela ne prendra que quelques jours. 15 % pensent pouvoir conserver indéfiniment l'adresse électronique. D'autre part, un tiers (33 %) suppose qu'il est impossible de conserver l'adresse électronique une fois le changement de fournisseur d'accès Internet. Les connaissances à ce sujet n'ont pas augmenté par rapport aux éditions précédentes.

Tableau 19 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il soit possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par région

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, quelques jours	18	2,2%	9	2,0%	2	1,5%	29	2,0%
Oui, environ 1 mois	49	5,9%	22	4,9%	5	3,4%	76	5,3%
Oui, pendant 18 mois	74	9,0% ^{BC}	21	4,7%	5	3,6%	100	7,1%
Oui, pour une durée indéterminée	128	15,5%	69	15,4%	19	12,7%	215	15,2%
Non	328	40,0% ^B	94	21,0%	51	33,9% ^B	472	33,3%
Je ne sais pas si j'ai une telle adresse	226	27,5%	232	52,0% ^A	67	45,1% ^A	526	37,1%
Total	822	100,0%	447	100,0%	149	100,0%	1418	100,0%

Tableau 21 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il soit possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par édition

	A	B	C	D	E	F	G
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Oui, quelques jours	3,2%	1,2% ^{DE}	4,5%	6,9% ^B	7,3% ^B	3,4%	2,0% ^{CDE}
Oui, environ 1 mois	4,6%	5,3%	5,1%	6,5%	8,1%	4,2%	5,3% ^E
Oui, pendant 18 mois	0,0%	0,0%	4,0%	5,3%	6,3%	8,7%	7,1% ^{ABC}
Oui, pour une durée indéterminée	16,4%	19,6%	15,0%	18,0%	19,2%	20,5%	15,2% ^{EF}
Non	69,6% ^{CDE}	65,7% ^{CD} E	52,4% ^{ABE}	46,0% ^{AB}	40,5% ^{ABC}	41,6%	33,3% ^{ABC} DEF
Je ne sais pas si j'ai une telle adresse	6,2% ^{CDE}	8,3% ^{CDE}	19,0% ^{AB}	17,3% ^{AB}	18,6% ^{AB}	21,6%	37,1% ^{ABC} DEF
Total (N)	251	228	425	506	570	565	1418

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F}. Exemple : moyenne ^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2013) et du sous-groupe D (édition 2016).

La connaissance de la possibilité de conserver l'adresse électronique est meilleure en Flandre (9 %) et dans le groupe d'âge des 45-54 ans (12 %).

Tableau 22 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il soit possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par catégorie d'âge

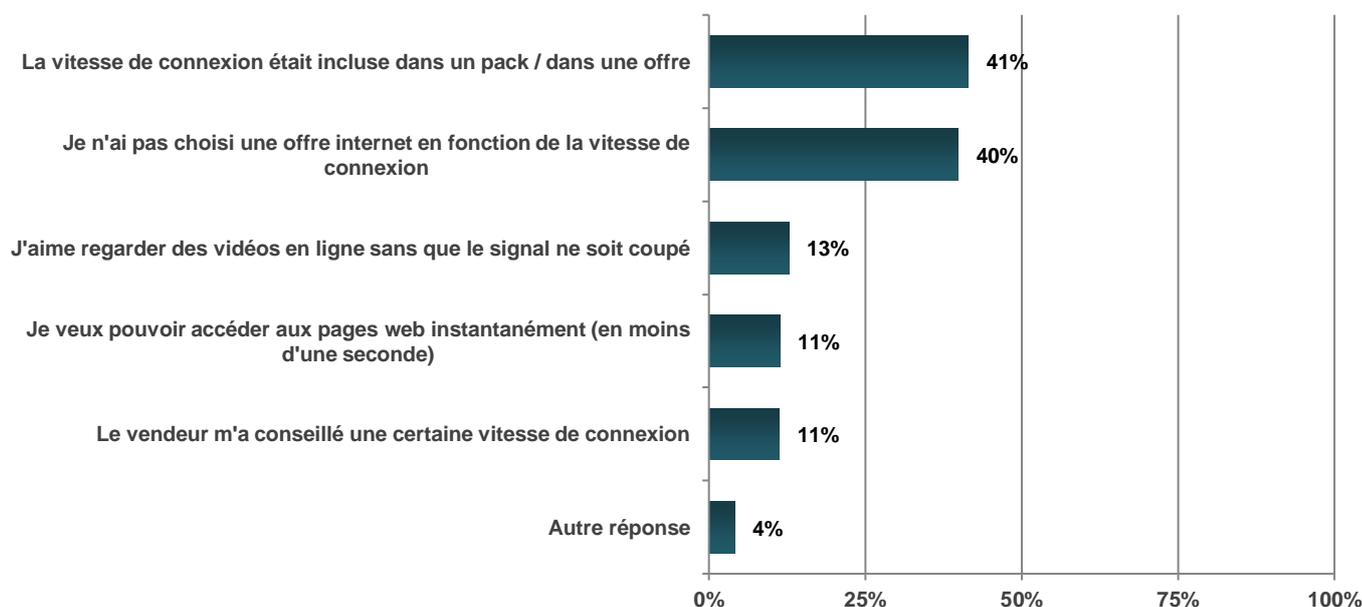
	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui, quelques jours	1,1%	1,7%	1,3%	3,6%	1,9%	2,3%
Oui, environ 1 mois	5,8%	5,4%	2,7%	7,6% ^C	5,4%	4,9%
Oui, pendant 18 mois	5,0%	3,6%	6,1%	11,9% ^{ABCF}	8,0% ^B	6,8%
Oui, pour une durée indéterminée	14,2%	11,0%	15,1%	14,7%	18,0% ^B	18,8% ^B
Non	24,4%	27,2%	32,9%	40,6% ^{AB}	34,6% ^A	39,2% ^{AB}
Je ne sais pas si j'ai une telle adresse	49,5% ^{DEF}	51,1% ^{DEF}	41,9% ^{DEF}	21,6%	32,2% ^D	28,0%
Total (N)	209	245	248	279	249	188

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F}

3.5.3.2 VITESSE DE CONNEXION

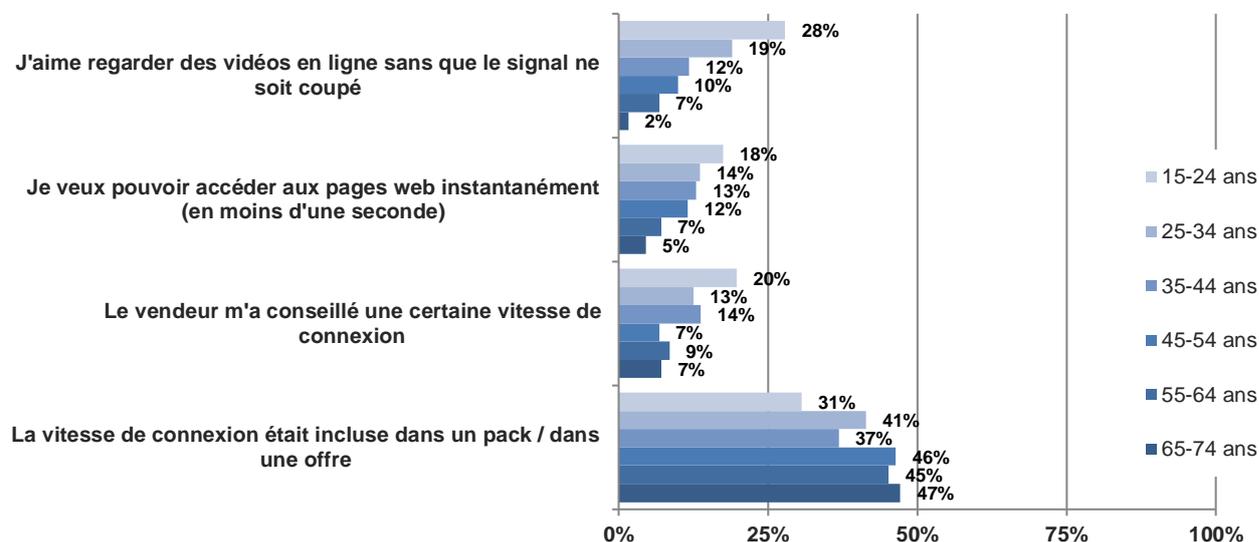
La détermination de la vitesse de connexion requise semble être effectuée de manière réfléchie par une minorité. 41 % ont indiqué que cela était simplement inclus dans le pack, et 40 % ont déclaré qu'ils n'avaient pas choisi l'offre Internet en fonction de la vitesse de connexion. Les jeunes en particulier semblent citer des raisons plus conscientes (regarder des vidéos en ligne, charger immédiatement des pages Web).

Figure 45 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre Internet à la maison ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 1.411 répondants qui utilisent internet à titre privé

Figure 46 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous avez besoin au moment de choisir une offre Internet à la maison ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : 1.411 répondants qui utilisent internet à titre privé

Les consommateurs savent peu que la vitesse réelle de leur connexion est indiquée dans le contrat (6 %).

Figure 47 : Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 1425 répondants avec Internet à domicile ou en déplacement

3.6 Informations

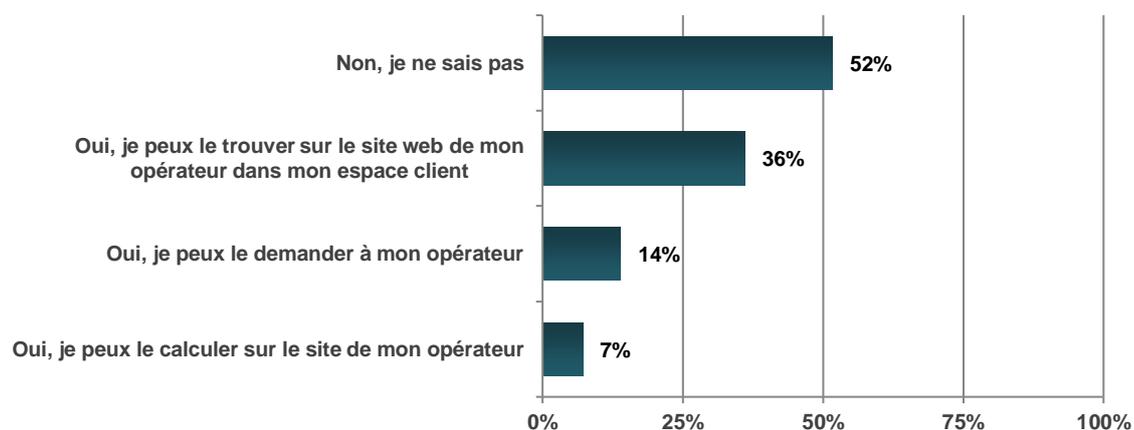
Cette partie du rapport examine dans quelle mesure les consommateurs sont informés de leurs droits vis-à-vis des opérateurs de télécommunications. Leur profil moyen de consommation est abordé plus en détail : comment le déterminer, dans quelle mesure les opérateurs sont-ils obligés de proposer un plan tarifaire adapté, si une proposition a incité le consommateur à changé de plan tarifaire...

3.6.1 Profil de consommation & plan tarifaire adapté

3.6.1.1 DÉTERMINATION DU PROFIL MOYEN DE CONSOMMATION

54 % des consommateurs ignorent comment déterminer leur profil moyen de consommation. Un tiers (36 %) sait que ce profil peut être trouvé sur le site Web de son opérateur, dans l'espace client. Les 21 % restants pensent qu'ils peuvent le savoir en interrogeant leur opérateur (14 %) ou qu'ils peuvent le calculer sur le site Web de leur opérateur (7 %).

Figure 48 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? (plusieurs réponses possibles)

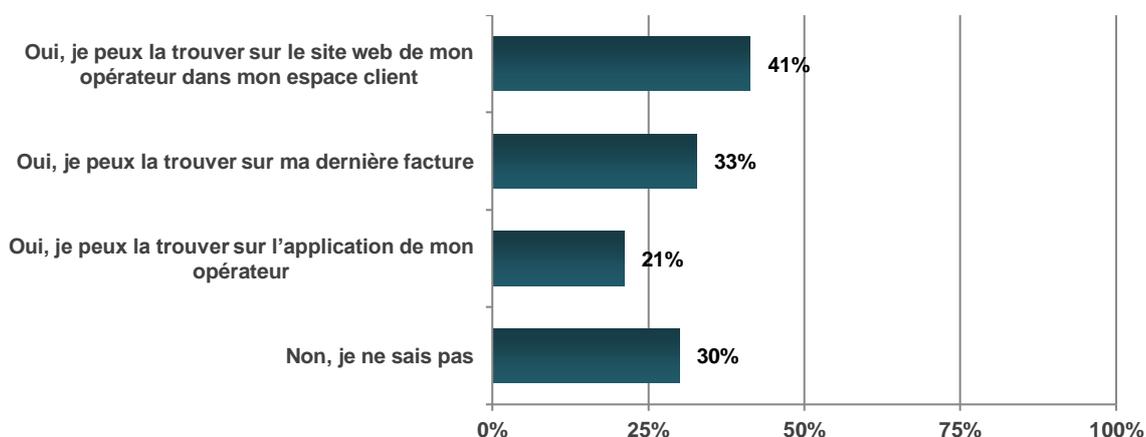


Base : l'ensemble des répondants (N=1.547)

3.6.1.2 DÉTERMINATION DE LA CONSOMMATION RÉELLE

Environ un sur trois ne sait pas comment déterminer la consommation réelle. Les connaissances sont meilleures en Wallonie (75 %) qu'en Flandre et à Bruxelles (67 % et 69 %). Il n'y a pas d'effet évident de l'âge pour cette question.

Figure 49 : Savez-vous comment déterminer votre consommation réelle ? (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.550)

3.6.1.3 CONSULTATION DE LA PROPRE PAGE WEB SUR LE SITE DE L'OPÉRATEUR

L'enquête montre que 42 % des consommateurs ne consultent jamais leur page Web (ni leur espace client) sur le site de l'opérateur. En revanche, 27 % visitent l'espace client une ou deux fois par an, et 31 % le font au moins ou environ une fois par mois. Ces pourcentages sont conformes aux éditions précédentes. Par ailleurs, aucune différence régionale ou liée à l'âge n'apparaît ici.

Tableau 23 : Consultez-vous votre page client sur le site Web de votre opérateur ? – par région

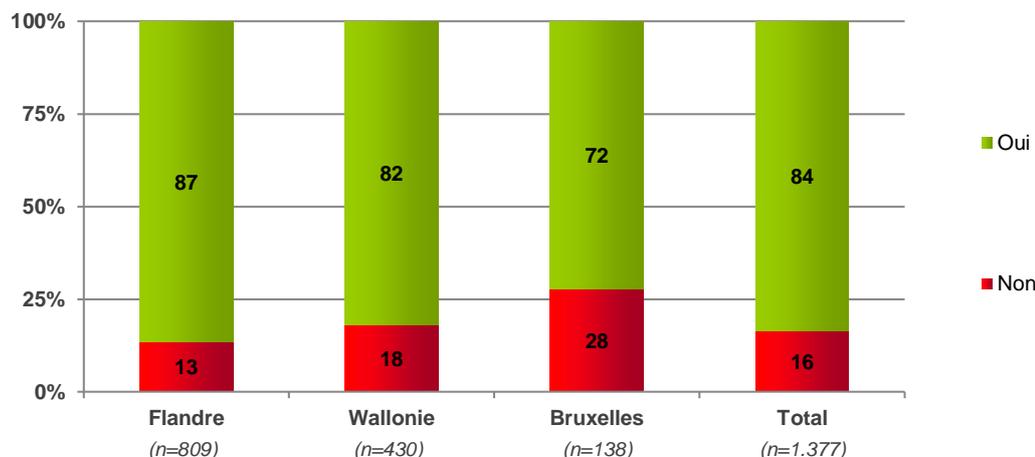
	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, une ou deux fois par an	255	28,7%	123	25,1%	43	26,3%	421	27,3%
Oui, environ une fois par mois au moins	251	28,2%	174	35,4% ^A	54	33,0%	479	31,0%
Non, jamais	383	43,1%	195	39,6%	67	40,8%	644	41,7%
Total	889	100,0%	492	100,0%	164	100,0%	1.544	100,0%

3.6.1.4 CONSERVATION DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE APRÈS CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Dans l'intervalle, il est désormais bien établi que les consommateurs peuvent conserver leur numéro lorsqu'ils changent d'opérateur de téléphonie fixe ou mobile. 84 % et 90 % respectivement connaissent les règles en matière de portabilité des numéros de téléphone. Ils le savent depuis la première étude en 2012.

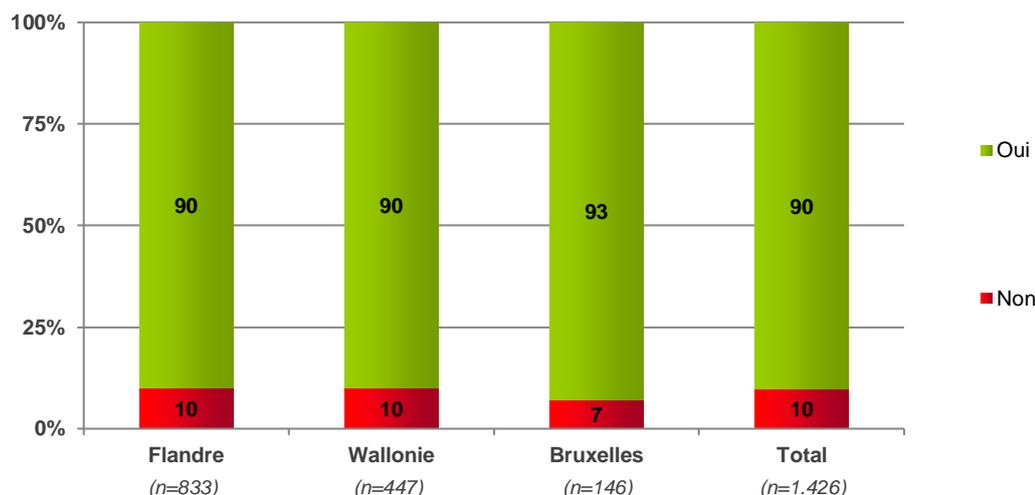
Dans la Région de Bruxelles-Capitale, les consommateurs sont moins conscients de la portabilité du numéro de téléphone fixe. Il n'y a pas de différences régionales en ce qui concerne les numéros de téléphone mobiles.

Figure 50 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone fixe lorsque vous changez d'opérateur ? – par région



Base : répondants utilisant téléphonie fixe à titre privé (N=1.072)

Figure 51 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez d'opérateur ? – par région



Base : répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.426)

3.6.1.5 CONNAISSANCE DE LA PROPOSITION DE PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

28 % des consommateurs savent que leur opérateur est tenu de les informer une fois par an sur un plan tarifaire adapté à leur profil de consommation. Ce pourcentage est dans cet ordre depuis 2012. Un cinquième pense que l'opérateur doit le faire au moins deux fois par an (20 %) et 6 % pensent même chaque mois. En outre, une grande partie des consommateurs estiment que cela n'est pas nécessaire (12 %) ou qu'ils ne savent pas si cette obligation existe (34 %).

En Flandre, plus de consommateurs savent que leur opérateur doit leur proposer un plan tarifaire adapté une fois par an (35 %), par rapport à la Wallonie (20 %) ou à Bruxelles (17 %). Cependant, de plus en plus de consommateurs flamands pensent à tort que l'opérateur doit le faire deux fois par an (25 %) ou même tous les mois (8 %).

Tableau 20 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ? – par région

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, tous les mois	68	7,6% ^{BC}	17	3,4%	7	4,0%	91	5,9%
Oui, au moins 2 fois par an	218	24,6% ^{BC}	71	14,5% ^C	15	9,1%	304	19,7%
Oui, une fois par an	309	34,8% ^{BC}	97	19,6%	28	16,9%	434	28,1%
Non, jamais	93	10,5%	68	13,7%	30	18,1% ^A	191	12,4%
Je ne sais pas	199	22,4%	240	48,8% ^A	85	51,9% ^A	524	34,0%
Total	887	100,0%	492	100,0%	164	100,0%	1.544	100,0%

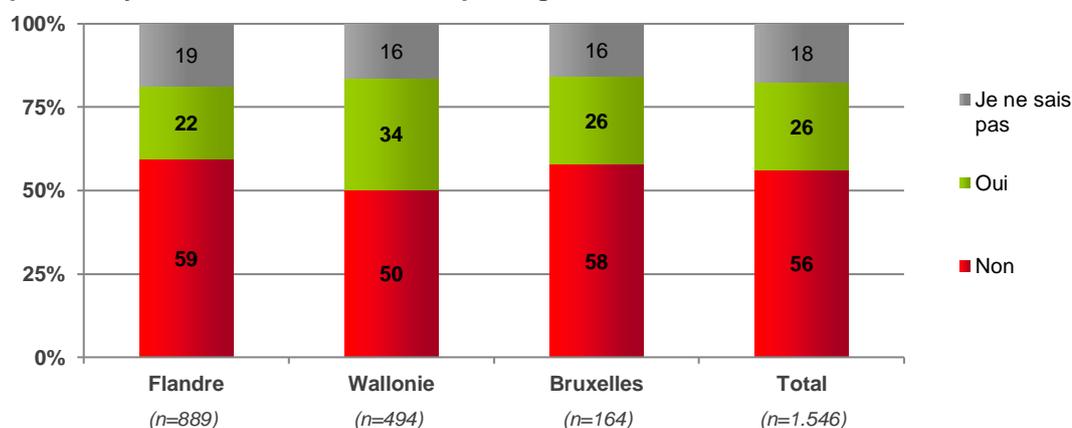
Tableau 25 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ? – par édition

	A	B	C	D	E	F	G
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Oui, tous les mois	6,9%	8,4%	5,9%	6,6%	6,4%	6,8%	5,9%
Oui, au moins 2 fois par an	35,6% ^{CDEGF}	31,9% ^{CDEG}	23,3% ^A	22,2% ^A	22,1% ^A	23,7% ^A	19,7% ^{AB}
Oui, une fois par an	26,1% ^C	29,4%	31,7% ^{AD}	26,0% ^C	27,8%	29,6%	28,1%
Non, jamais	6,9% ^{EFG}	8,0% ^{EFG}	9,0%	8,5% ^{EFG}	12,7% ^{ABD}	12,3% ^{ABD}	12,4% ^{ABD}
Je ne sais pas	24,6% ^{CDEG}	22,4% ^{CDEFG}	30,1% ^{ABDG}	36,6% ^{ABCEF}	31,1% ^{ABD}	27,6% ^{BDG}	34,0% ^{ABCF}
Total (N)	1.211	1.035	1.032	1.301	1.416	1.203	1.544

* Les différences significatives sont indiquées par...^{A,B,C,D,E,F}.

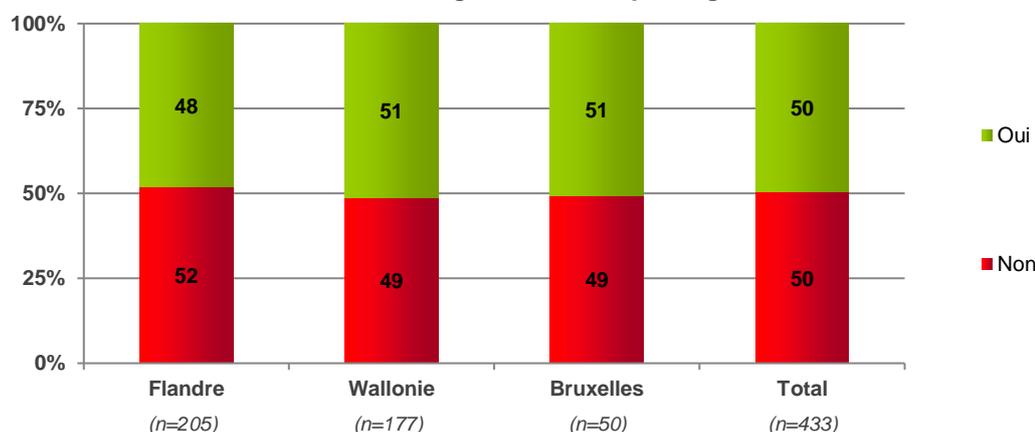
En réalité, la plupart des consommateurs (56 %) n'ont pas encore reçu de plan tarifaire adapté, ou du moins n'en ont pas connaissance (18 %).

Figure 52 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ? – par région



Un plan tarifaire adapté entraîne un changement dans environ la moitié des cas. Ce nombre est encore légèrement inférieur à ce qu'il était il y a quelques années : en 2014 et 2015, 66 % des consommateurs avaient modifié leurs plans tarifaires après avoir reçu la proposition de leur opérateur (annexe II, p. 131).

Figure 53 : La proposition du plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation vous a-t-il fait changer d'avis ? – par région



Les raisons les plus fréquemment invoquées par les consommateurs de ne pas modifier leur plan tarifaire après proposition de l'opérateur sont qu'ils disposaient déjà du plan tarifaire suggéré (40 %) ou que la nouvelle proposition ne correspondait pas à leurs besoins (26 %).

Figure 54 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-elle pas fait changer d'avis ? (plusieurs réponses possibles)



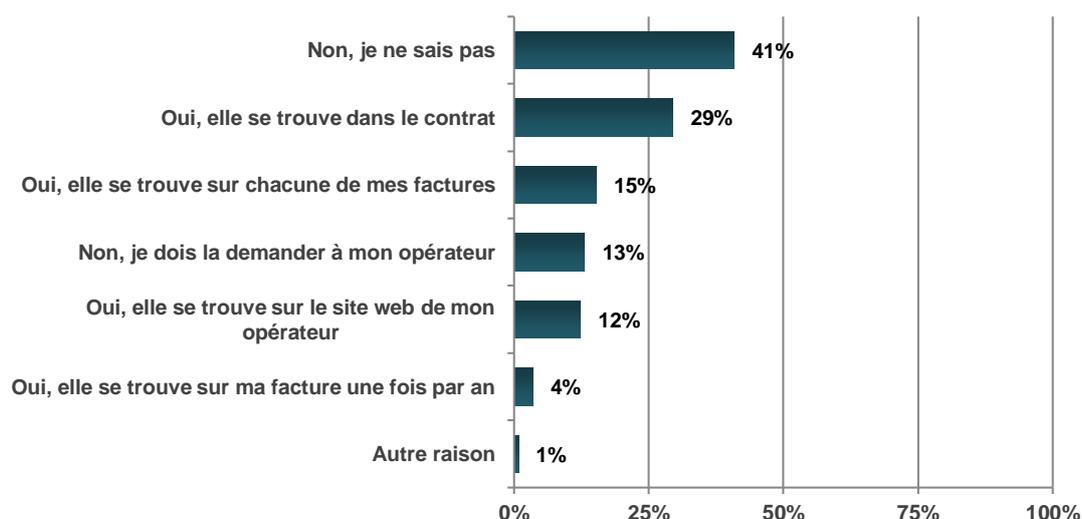
Base : 217 répondants n'ayant pas accepté la proposition de plan tarifaire adapté (téléphonie)

3.6.2 Contrat

3.6.2.1 RÉSILIATION D'UN CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE

41 % des consommateurs ayant un contrat à durée déterminée ignorent où trouver la date de fin de ce contrat. Seul un sur sept (15 %) sait que la date de fin est indiquée sur toutes les factures. Tous les opérateurs sont concernés par cette obligation. Il n'y a pas de différences régionales ou liées à l'âge en ce qui concerne cette connaissance.

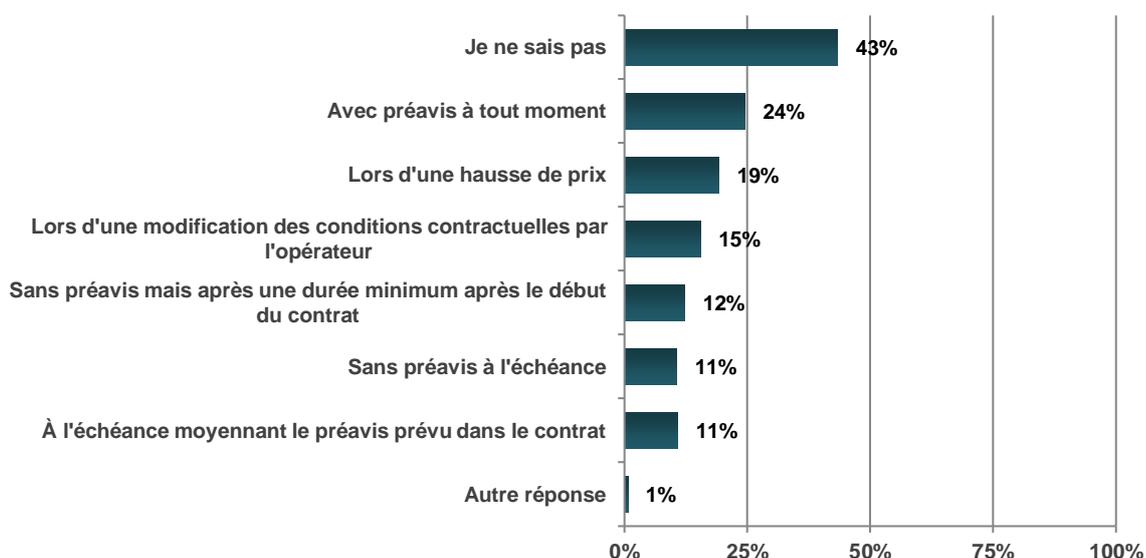
Figure 55 : Si vous avez un contrat à durée déterminée pour un service de télécommunication, savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? (plusieurs réponses possibles)



Base : 963 répondants disposant, pour au moins un service de télécommunication, d'un contrat à durée déterminée

Près de la moitié des consommateurs ignorent dans quelles conditions ils peuvent résilier leur contrat en cours. En outre, 24 % pensent à tort qu'ils peuvent résilier leur contrat à tout moment avec préavis. La loi stipule que les abonnés peuvent résilier leur contrat sans frais dans trois conditions différentes : lors d'une augmentation de prix, lors d'une modification des conditions contractuelles de l'opérateur ou sans préavis, mais après une durée minimale après le début du contrat à durée déterminée (un contrat à durée indéterminée peut être résilié sans frais à tout moment) ; 19 %, 15 % et 12 % des consommateurs en sont conscients. Ces pourcentages sont dans la même ligne que les pourcentages de l'édition précédente.

Figure 56 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, Internet, offre groupée) ? (plusieurs réponses possibles)



Base : l'ensemble des répondants (N=1.545)

Le contrat à durée déterminée d'un service de télécommunication peut être résilié sans frais après une durée minimale de six mois. Seuls 8 % des consommateurs en sont conscients (comme en 2018). 46 % déclarent ne pas savoir après quelle durée minimale ils peuvent résilier sans frais leur contrat à durée déterminée. Un quart pense qu'il n'y a pas de durée minimale (25 %), 14 % pensent qu'ils peuvent résilier leur abonnement sans frais après un an, et 7 % d'entre eux pensent après deux ans.

Tableau 26 : Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel ? – par région

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Il n'y a pas de durée minimum	230	25,9%	115	23,4%	36	21,8%	381	24,7%
Après 6 mois	55	6,2%	51	10,4%	19	11,6%	126	8,1%
Après 1 an	121	13,6%	72	14,6%	18	10,8%	210	13,6%
Après 2 ans	51	5,7%	44	8,9%	20	12,3%	115	7,4%
Je ne sais pas	431	48,6%	211	42,8%	72	43,5%	741	46,2%
Total	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

3.6.2.2 PLAFOND TARIFAIRE

58 % des consommateurs de téléphonie mobile savent qu'ils doivent être avertis par leur opérateur lorsque leur consommation atteint le plafond forfaitaire. En outre, 14 % sont au courant qu'ils doivent être informés lorsque leur consommation atteint 50 € par mois ou un autre montant convenu avec l'opérateur. Ces pourcentages vont dans le même sens que les éditions précédentes (voir annexe II, p. 137).

Tableau 27 : Selon vous, à quel moment votre opérateur de téléphonie mobile doit-il vous avertir que vous avez atteint votre plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par région

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Jamais	46	5,6%	14	3,2%	11	7,6% ^B	72	5,1%
Lorsque la consommation atteint mon forfait	453	55,0%	284	63,8% ^A	87	59,7%	825	58,3%
Lorsque la consommation de mon forfait atteint € 50 par mois ou un autre montant que j'ai fixé avec l'opérateur	141	17,2% ^{BC}	48	10,8%	13	9,1%	203	14,3%
Je ne sais pas	183	22,2%	99	22,2%	34	23,6%	316	22,3%
Total	823	100,0%	446	100,0%	146	100,0%	1.415	100,0%

Un peu plus de la moitié indique également avoir déjà reçu un tel SMS lorsque le plafond tarifaire avait été dépassé. Cependant, 6 % ont déclaré ne pas avoir reçu de SMS, même s'ils avaient dépassé le plafond.

Tableau 2128 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé votre plafond tarifaire ? – par région

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai reçu	394	47,8%	252	56,1% ^A	90	61,2% ^A	736	51,8%
Non, alors que j'avais dépassé un plafond	42	5,1%	31	6,9%	10	7,1%	83	5,9%
Non, car je n'avais pas dépassé un plafond	262	31,8% ^{BC}	115	25,6% ^C	28	19,1%	405	28,5%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	8	1,0%	6	1,4%	1	0,9%	16	1,1%
Je ne sais/me souviens pas	118	14,3% ^B	44	9,9%	17	11,8%	180	12,7%
Total	823	100,0%	449	100,0%	147	100,0%	1.419	100,0%

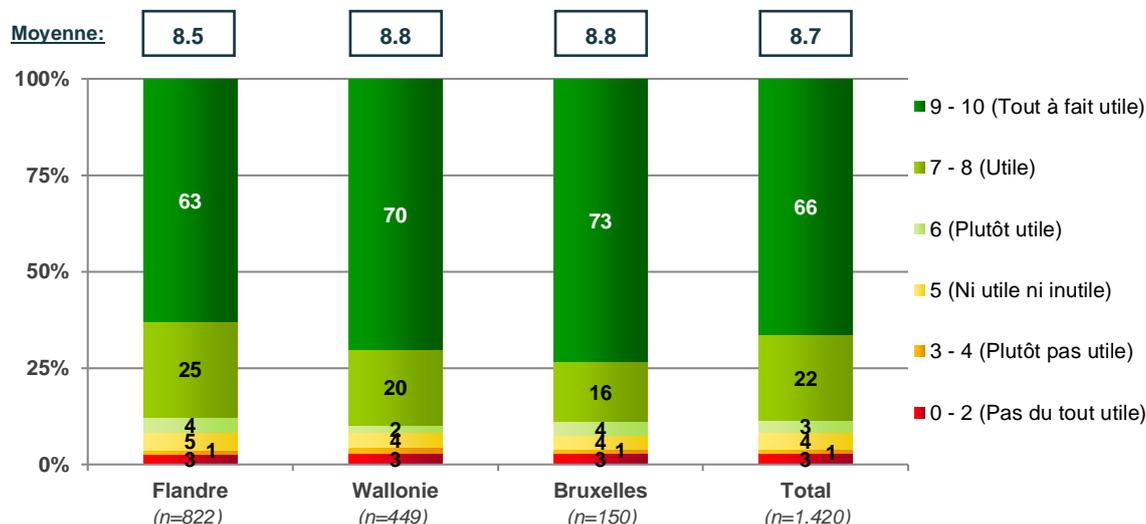
Tableau 22 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé votre plafond tarifaire – par catégorie d'âge

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui, je l'ai reçu	62,0%	56,0%	57,4%	49,3%	45,4%	39,6%
Non, alors que j'avais dépassé un plafond	10,4%	4,7%	5,6%	7,4%	4,3%	2,5%
Non, car je n'avais pas dépassé un plafond	19,5%	25,7%	23,9%	28,6%	35,7%	39,1%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	0,7%	1,1%	1,2%	0,8%	1,4%	1,4%
Je ne sais/me souviens pas	7,4%	12,5%	12,0%	13,9%	13,2%	17,4%
Total (N)	218	244	250	269	250	188

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F}.

Enfin, les consommateurs voient d'un bon œil la réception d'un SMS lorsqu'ils approchent/dépassent le plafond tarifaire, car ils peuvent ainsi éviter des coûts supplémentaires élevés. 88 % donnent un score d'au moins 7 sur 10.

Figure 57 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit du dépassement de votre plafond tarifaire ? – par région

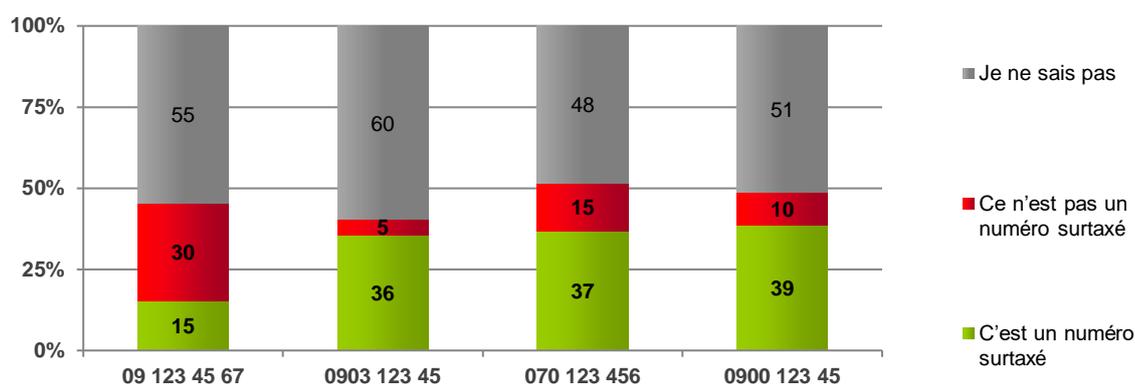


3.6.3 Numéros surtaxés

3.6.3.1 CONNAISSANCE DES NUMÉROS SURTAXÉS

Cette édition montre également une connaissance limitée des numéros qui sont surtaxés. Le groupe de consommateurs le plus important n'a aucune idée des chiffres en question, qu'il s'agisse d'un numéro avec ou sans surtaxe. Les chiffres 070 et les numéros de la série 0900 sont connus dans la même mesure, à savoir chez un peu plus du tiers des consommateurs.

Figure 58 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ?



Base : l'ensemble des répondants (N=1.401)

3.6.3.2 DISPONIBILITÉ DU BLOCAGE GRATUIT DES NUMÉROS SURTAXÉS

6 % des consommateurs qui utilisent la téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé ont installé spontanément le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés. Par ailleurs, 3 % l'ont fait en raison de problèmes rencontrés avec ces numéros (factures élevées, etc.). La grande majorité (92 %) ne dispose donc pas de blocage d'accès à des numéros surtaxés – 53 % ignorent que cette protection gratuite existe, et 39 % n'utilisent jamais de tels numéros.

Tableau 30 : Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – par région

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, spontanément	38	4,7%	32	7,2%	8	5,3%	78	5,6%
Oui, après un problème (facture élevée, etc.) avec ce type de numéro	16	2,0%	19	4,5% ^A	3	2,2%	39	2,8%
Non, je n'utilise jamais ce type de numéro	326	39,8%	161	37,0%	60	41,8%	548	39,1%
Non, je ne savais pas que cette protection gratuite existait	439	53,5%	224	51,3%	73	50,8%	736	52,6%
Total	819	100,0%	437	100,0%	145	100,0%	1.401	100,0%

3.6.3.3 PRÉFÉRENCE QUANT AU MODE DE BLOCAGE DES NUMÉROS SURTAXÉS

La moitié des consommateurs (53 %) qui utilisent la téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé ignorent comment bloquer l'accès aux numéros surtaxés. 29 % préfèrent un blocage général qui bloque les numéros payants pour tous genres de services. Seuls 18 % savent que l'accès à ces numéros doit être bloqué séparément.

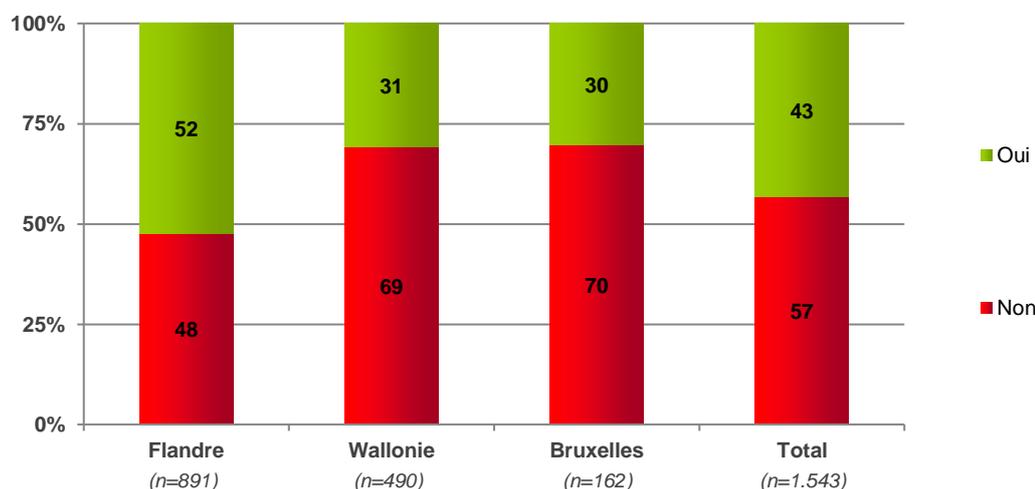
Tableau 2331 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par région

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Séparé (bloquer des services adultes, avec option d'accéder aux numéros payants de détente)	162	19,5%	72	16,0%	26	17,3%	260	18,2%
Globale (bloquer des numéros payants pour tous services)	212	25,5%	157	35,0%	44	29,6%	413	28,9%
Je ne sais pas	458	55,1%	220	49,0%	79	53,1%	757	52,9%
Total	833	100,0%	448	100,0%	149	100,0%	1.430	100,0%

3.6.4 Connaissance de l'existence du médiateur des télécommunications

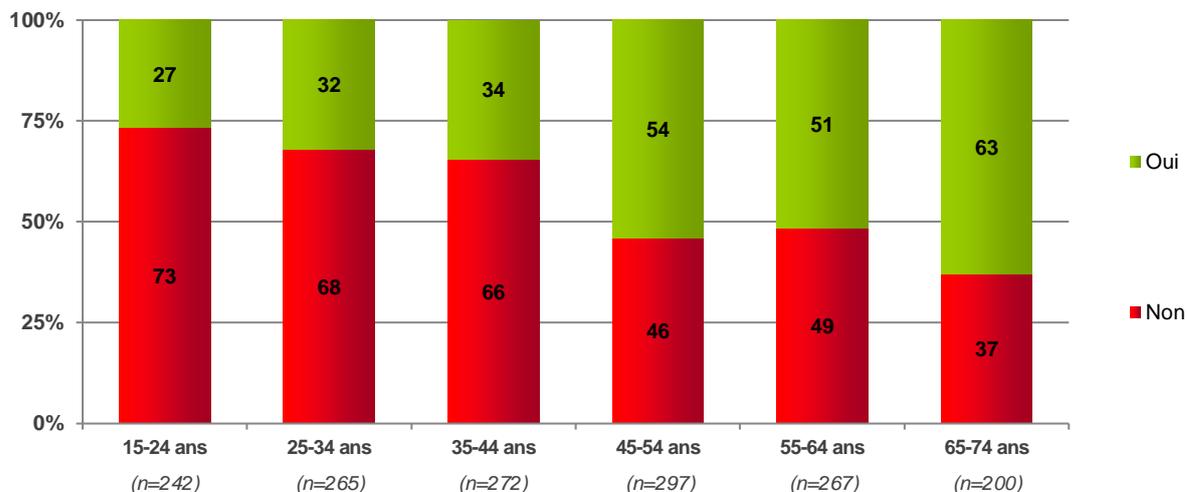
Environ quatre consommateurs sur dix connaissent l'existence d'un médiateur des télécommunications. En Flandre, le pourcentage est plus élevé qu'en Wallonie et à Bruxelles ; un peu plus de la moitié (52 %) connaissent l'existence d'un médiateur des télécommunications, contre 31 % et 30 % respectivement dans les autres régions.

Figure 59 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par région



Au sein des catégories d'âge, il est frappant de constater que plus le consommateur est âgé, plus il connaît l'existence d'un médiateur des télécommunications.

Figure 60 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par catégorie d'âge



La connaissance de l'existence d'un médiateur des télécommunications a considérablement augmenté au fil des ans : en 2015, cette proportion était de 30 %, en 2016 de 31 %, en 2017 de 38 % et en 2018 de 41 % (annexe II, p. 131). La tendance positive semble donc se poursuivre cette année.

3.7 Questions sur le monitoring du service universel

Cette dernière partie du rapport comprend deux parties : des questions sur le tarif social d'une part, et les sources consultées lors de la recherche d'un numéro de téléphone d'autre part.

3.7.1 Tarif social

Environ 5 % des consommateurs indiquent qu'ils utilisent un tarif social pour un service de télécommunication. En outre, 8 % pensent y avoir droit, mais ils n'en ont pas encore fait la demande.

Tableau 32 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunication ? – par région

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	43	4,9%	30	6,0%	7	4,6%	80	5,2%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	162	18,3%	168	34,1%	60	37,4%	390	25,3%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	616	69,4%	262	53,2%	77	47,9%	955	62,0%
Non, je crois y avoir droit, mais je n'ai pas fait la demande	66	7,4%	33	6,7%	16	10,2%	115	7,5%
Total	887	100,0%	492	100,0%	126	100,0%	1.191	100,0%

Plus le consommateur est jeune, moins il est conscient de l'existence du tarif social. Il existe des différences logiques au sein des groupes de revenus. Les consommateurs à faible revenu indiquent significativement plus souvent qu'ils utilisent un tarif social que les groupes à revenu élevé.

Tableau 33 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunication ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui	7,1%	4,6%	6,8%	5,1%	3,9%	3,5%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	46,0% ^{BCDEF}	27,3% ^{EF}	29,2% ^{DEF}	19,8% ^F	17,2% ^F	11,8%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	36,4%	58,8% ^A	54,7% ^A	68,3% ^{ABC}	75,2% ^{ABC}	79,7% ^{ABCD}
Non, je crois y avoir droit, mais je n'ai pas fait la demande	10,4% ^{EF}	9,3% ^{EF}	9,3% ^{EF}	6,9%	3,7%	4,9%
Total (N)	239	268	271	294	267	201

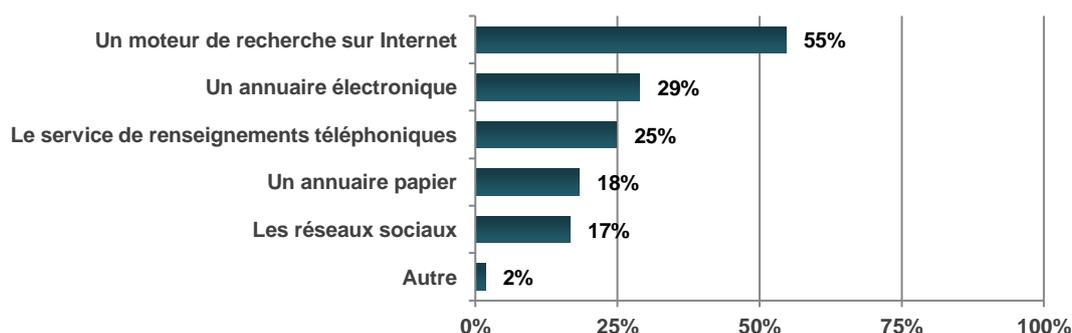
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Oui	18,0%	10,9%	4,3%	4,0%	6,2%	0,7%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	36,4%	29,1%	29,4%	23,6%	18,0%	19,6%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	33,3%	46,9%	60,5%	65,8%	68,6%	73,9%
Non, je crois y avoir droit, mais je n'ai pas fait la demande	12,2%	13,0%	5,8%	6,7%	7,3%	5,7%
Total (N)	72	221	267	204	205	353

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F}.

3.7.2 Recherche de numéros de téléphone

Pour rechercher un numéro de téléphone, plus de la moitié des consommateurs (55 %) utilisent un moteur de recherche sur Internet. Les autres moyens de recherche sont : l'annuaire téléphonique électronique (29 %) et les services de renseignement 1207 ou 1212 par téléphone (25 %). Ces pourcentages correspondent aux éditions précédentes.

Figure 61 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... ? (plusieurs réponses possibles)



Base : l'ensemble des répondants (N=1.534)

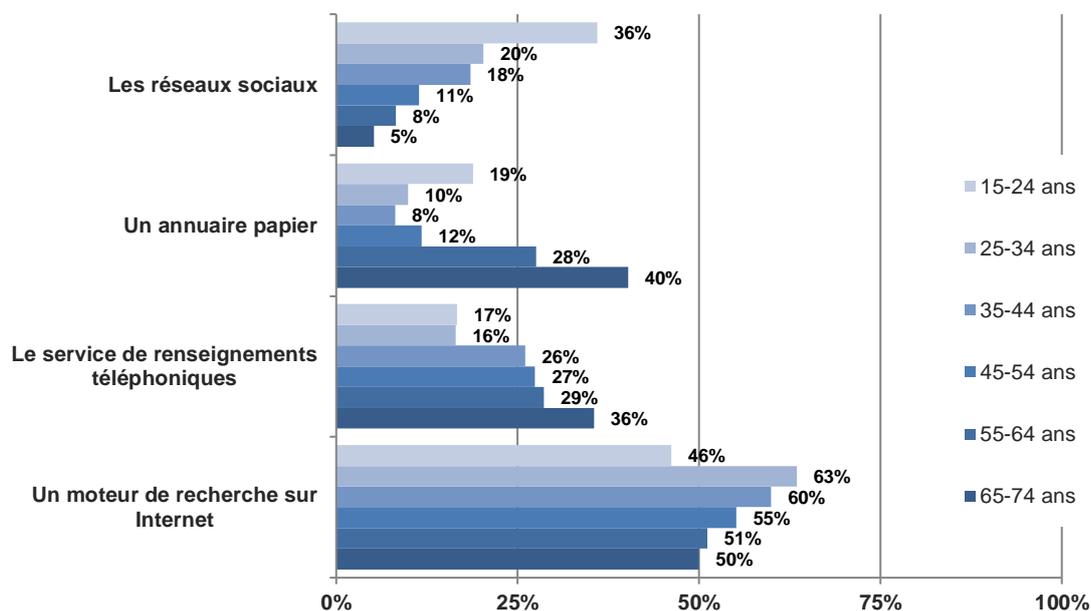
Tableau 34 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par édition (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E	F	G
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Moteur de recherche sur Internet	53,3% CDE	53,9% ^D	57,6% ^D	49,4% ^{ABCEF} G	57,2% ^D	56,3% ^D	54,7% ^D
Un annuaire électronique	52,8% CDEFG	52,6% ^{CDEFG}	35,9% ^{ABDEF} G	40,1% ^{ABCFG}	42,6% ^{ABCF} G	29,5% ^{ABCDE}	29,0% ^{ABD} E
Un annuaire papier	35,5% EFG	32,7% ^{EFG}	33,0% ^{EFG}	33,2% ^{EFG}	22,4% ^{ABCD} FG	19,3% ^{ABCDE}	18,3% ^{ABC} DE
Le service de renseignements téléphoniques	26,5% CDE	23,6% ^{DF}	21,8% ^{AEF}	20,2% ^{ABEFG}	16,9% ^{AFG}	26,9% ^{BCDE}	24,9% ^{DE}
Les réseaux sociaux	0,0% ^C DEFG	0,0% ^{CDEFG}	10,9% ^{ABEFG}	12,6% ^{ABEFG}	16,2% ^{ABCD}	16,0% ^{ABCD}	16,7% ^{ABCD}
Total (N)	1.238	1.051	1.116	1.349	1.519	1.190	1.534

* Les différences significatives sont indiquées avec...^{A,B,C,D,E,F}. Par exemple: moyenne ^{A,D} signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2013) et du sous-groupe D (édition 2016).

Il existe des différences entre les catégories d'âge sur la façon de rechercher un numéro de téléphone. Plus le consommateur est jeune, plus il déclare souvent rechercher des numéros de téléphone via les réseaux sociaux. En particulier, la catégorie d'âge la plus jeune (15 à 24 ans) recherche des numéros de téléphone beaucoup plus souvent via les réseaux sociaux (36 %) que tout autre groupe d'âge. Inversement, nous observons que les consommateurs plus âgés utilisent un annuaire téléphonique papier (40 %) beaucoup plus souvent ou les services de renseignement par téléphone 1207 ou 1212 (36 %). Enfin, la recherche de numéros de téléphone via un moteur de recherche est principalement effectuée par les consommateurs âgés de 25 à 54 ans.

Figure 62 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : l'ensemble des répondants (N=1.534)

Environ 29 % des consommateurs déclarent avoir consulté le service de renseignement téléphonique au moins une fois l'année dernière. 12% l'ont fait plus d'une fois.

Tableau 2435 : À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques l'année dernière ? – par région

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Plusieurs fois	120	13,5%	55	11,3%	14	8,3%	189	12,2%
Une fois	143	16,0%	84	17,0%	20	12,4%	247	16,0%
Jamais	574	64,3%	327	66,5%	123	74,8%	1024	66,1%
Je ne sais pas	55	6,2%	26	5,3%	7	4,4%	88	5,7%
Total	893	100,0%	491	100,0%	164	100,0%	1548	100,0%

4. CONCLUSIONS LES PLUS IMPORTANTES

À travers cette étude sur la perception du marché belge des télécommunications par les consommateurs, l'IBPT souhaitait obtenir une réponse à trois questions :

1. Quel est le comportement des utilisateurs sur le marché belge des télécommunications, notamment ce qui concerne le changement d'opérateur, la comparaison des offres et le niveau de satisfaction ?

- En général, le marché des télécommunications montre une grande inertie. Environ 17 % des consommateurs indiquent avoir changé d'opérateur l'année dernière (que ce soit pour les services fixes ou pour les services mobiles). En outre, les scores moyens en ce qui concerne la facilité de changer d'opérateur de services fixes et mobiles sont relativement faibles (5,7 / 10 et 6,6 / 10, respectivement).
- Les résultats montrent que les services les plus utilisés correspondent aux cinq principaux services offerts sur le marché des communications électroniques en Belgique (téléphonie mobile, Internet à la maison, télévision numérique, Internet en déplacement, téléphonie fixe).
- L'utilisation de divers services de télécommunication et de médias varie entre les régions. La pénétration est généralement plus élevée en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles.
- L'utilisation de différents services continue d'augmenter, notamment Internet en déplacement (70 %), la téléphonie via Internet (53 %), la télévision sur Internet (33 %) et la télévision/vidéo à la demande (27 %). En outre, certains services continuent à baisser : la téléphonie fixe (58 %) et la télévision analogique (9 %). Ces évolutions s'inscrivent dans la tendance sociale selon laquelle les gens veulent être connectés à tout moment et en tout lieu. Les opérateurs tirent leur épingle du jeu en incluant des données mobiles dans leur offre. Dès l'automne 2018, différents opérateurs ont également lancé des forfaits de données illimités.
- Les deux applications les plus couramment utilisées pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages à titre privé sont Facebook Messenger (77 %) et WhatsApp (89 %). On note une nette augmentation de l'utilisation de ces deux services ces dernières années, ce qui a également un impact sur le déclin de l'utilisation de la téléphonie fixe.
- Le prix reste le critère principal lors du choix d'un opérateur spécifique. La satisfaction à l'égard des tarifs disponibles pour les différents services est restée stable ces dernières années. Les augmentations de prix annuelles mises en place par de nombreux opérateurs n'ont donc pas d'impact immédiat.
- La plupart des consommateurs sont satisfaits des services fournis par leur opérateur, même s'il est étonnant que peu de clients donnent leur véritable sentiment (c'est-à-dire qu'ils donnent 5/5), alors qu'il s'agit d'un aspect où les opérateurs peuvent faire la différence. Internet fixe est le service qui satisfait le moins les consommateurs et qui rencontre le plus de problèmes. Au total, environ un consommateur sur quatre a eu un problème d'Internet à la maison l'année dernière.

2. L'utilisateur belge dispose-t-il des outils nécessaires pour choisir en toute connaissance de cause concernant les services de communication électroniques ?

- Comme indiqué ci-dessus, le prix reste le critère principal dans le choix d'un opérateur. Cependant, les différents programmes de comparaison tarifaire restent peu connus. L'outil le plus connu est la fiche d'information standardisée (24 %). Ensuite, un sur six connaît le programme de comparaison tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) (15 %) et d'autres programmes de comparaison tarifaire. Les services ou outils les moins connus sont l'atlas avec cartes de couverture (13 %) et le baromètre de la qualité de service de l'IBPT (7 %).
- Globalement, il semble que 20 % à 25 % trouvent qu'il est facile (score : ≥ 4 sur 5) de comparer les services offerts et les prix demandés des différents opérateurs. Un groupe important (environ 50 %) trouve cela (plus tôt) difficile (score ≤ 2 sur 5).

3. Les utilisateurs sont-ils suffisamment informés des possibilités offertes par le marché et de leurs droits ?

- La connaissance des droits et des possibilités des consommateurs reste actuellement plutôt limitée :
 - 7 % savent qu'ils peuvent conserver leur adresse électronique pendant 18 mois en cas de changement de fournisseur Internet.
 - Un sur huit (15 %) sait que la date de fin d'un contrat à durée déterminée est indiquée sur toutes les factures.
 - 28 % des consommateurs savent que leur opérateur doit les informer une fois par an d'un plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation.
 - 36 % des consommateurs savent comment connaître leur profil moyen de consommation.
 - Près de la moitié des consommateurs (43 %) ne savent pas dans quelles conditions ils peuvent résilier leur contrat actuel.
- Cependant, il est bien établi parmi les consommateurs qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur de téléphonie fixe et mobile (+ 80 %).
- Enfin, le fait de savoir quels numéros sont surtaxés reste relativement limité cette année (36 à 39 %).

5. ANNEXES

5.1 Questionnaire 2019

AVANT DE COMMENCER

Merci de votre intérêt pour ce questionnaire ! Avant de commencer, nous vous demandons de bien vouloir parcourir attentivement les **instructions** ci-dessous sur la manière de compléter le questionnaire papier :

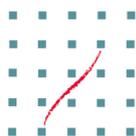
- Utilisez un Bic noir ou bleu (pas de feutre). Écrivez clairement.
- Mettez une croix dans la case réponse : .
- Vous vous êtes trompé(e) ? Laissez la croix dans la case réponse et noircissez entièrement la case de la bonne réponse .
- Il est important que vous répondiez à toutes les questions, sauf indication contraire.
- Lisez les questions jusqu'au bout avant de répondre.
- Répondez à chaque question par une seule réponse, sauf s'il est indiqué que vous pouvez donner plusieurs réponses.
- Si on vous demande de compléter un nombre ou un texte, faites-le dans la zone de texte. L'ordinateur est en effet incapable de lire les remarques indiquées en dehors de la zone de texte.

Pour que le questionnaire soit le plus facile possible à compléter, nous utilisons principalement des questions fermées. Vous pouvez à chaque fois mettre une croix dans la case de votre choix. Nous vous demandons souvent dans quelle mesure vous êtes satisfait(e) ou insatisfait(e) d'un service déterminé. Vous pouvez alors répondre sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait(e)) à 10 (très satisfait(e)) ou de 0 à 5.

Veillez renvoyer le questionnaire dûment complété **le plus rapidement possible** dans l'enveloppe ci-jointe. Inutile de l'affranchir !

N'oubliez pas non plus de compléter le formulaire de participation pour le **bon cadeau** et de le glisser avec le questionnaire dans l'enveloppe ci-jointe !

Nous vous remercions pour votre temps et votre collaboration !



I B P T

**Institut belge des services postaux
et des télécommunications**
Ellipse Building - Bâtiment C
Boulevard du Roi Albert II 35, 1030 Bruxelles

prōfacts

**Revealing factors
for success.**

Profacts
Grote Steenweg 15-17, 9840 De Pinte
Tel. 09 244 06 74 - www.profacts.be

PARTIE 1 : UTILISATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET MÉDIAS/ CHOIX DES OPERATEURS

- 1. Quels services de télécommunications/ médias utilisez-vous ?**
(Veuillez uniquement indiquer les appareils ou services que vous utilisez à titre privé et en dehors de votre lieu de travail. Plusieurs réponses possibles)
- Télévision analogique (c.-à-d. télévision sans décodeur)
 - Télévision numérique (c.-à-d. télévision avec décodeur)
 - TV à la demande payante /Vidéo à la demande (VOD)
(via des services tels que Netflix)
 - InternetTV (c.-à-d. regarder un programme télévisé via l'ordinateur de bureau, l'ordinateur portable ou la tablette (p. ex. VRT NU, RTBF en direct))
 - Téléphonie fixe (ligne fixe)
 - Téléphonie mobile (GSM ou smartphone)
 - Téléphonie via Internet / via ordinateur / Voice over IP (p. ex. Skype™, WhatsApp, Facetime, Facebook Messenger)
 - Internet à la maison (fixe ou wifi)
 - Internet en déplacement sur GSM, smartphone, tablette ou ordinateur portable
 - Réseaux wifi partagés (hotspots)
-
- 2. Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack) ?**
- Oui → Vers la question 3
 - Non → Vers la question 4
 - Je ne sais pas → Vers la question 4

- 3. Lesquels parmi vos services sont-ils regroupés dans des packs ?**
Pack 1 : au moins 2 services chez un opérateur; Pack 2 : au moins 2 services chez un autre opérateur.

	Télé- vision	Téléphonie fixe	Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone)	Internet à la maison	Internet en déplacement sur GSM, Smartphone, tablette ou pc portable
Pack 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pack 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 4. Pouvez-vous désigner votre/vos opérateur(s) pour les différents services que vous utilisez ?**
(Plusieurs réponses possibles)
- Base
 - Base Turk
 - Belgian Telecom
 - Carrefour Mobile
 - Cybernet
 - Dommel
 - Edpnet
 - Eilo Mobile
 - Jim Mobile
 - Lycamobile
 - Mobile Vikings
 - Orange
 - Proximus
 - Scarlet
 - SFR
 - Telenet
 - Telesat/TV Vlaanderen
 - United Telecom
 - Vectone Mobile
 - Voo
 - Un autre opérateur, à savoir :

5. **Sur quels critères vous êtes-vous basé(e) la dernière fois que vous avez choisi un opérateur ?**
(Plusieurs réponses possibles)

- Contenu (offre) intéressant de l'offre groupée (pack)/du plan tarifaire
- Prix intéressant du pack/plan tarifaire intéressant
- Bonne réputation de l'opérateur
- Je suis habitué(e) à cet opérateur
- Vitesse de connexion pour l'accès à Internet
- Qualité du service de l'opérateur
- C'était le seul opérateur dans mon quartier qui proposait le/les service(s) que je souhaitais
- Un autre critère, à savoir :

6. **Lesquels des services ci-dessous utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ?**
Si vous n'utilisez aucun de ces services, veuillez l'indiquer en dessous du tableau.

	Téléphoner	Envoyer des messages	Les deux
Skype™	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FaceTime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Whatsapp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facebook Messenger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Aucun des services ci-dessus → Vers la question 8			

7. **A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux ?** (Veuillez à bien compléter chaque colonne du tableau)

	Tout le temps	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une fois par mois au maximum	Jamais
Des appels, messages nationaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des appels, messages internationaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PARTIE 2 : SATISFACTION

A. OFFRE GROUPEE (« PACKS »)

Vous n'utilisez pas d'offre groupée à titre privé → Vers la question 9

8. En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du/des ... :
(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait) ; Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

A) Pack 1	Pas du tout satisfait					Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="checkbox"/>					
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="checkbox"/>					
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="checkbox"/>					
Informations qu'il vous fournit	<input type="checkbox"/>					
Fiabilité de la facturation	<input type="checkbox"/>					

8. En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du/des ... :
(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait) ; Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

B) Pack 2 (si d'application)	Pas du tout satisfait					Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="checkbox"/>					
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="checkbox"/>					
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="checkbox"/>					
Informations qu'il vous fournit	<input type="checkbox"/>					
Fiabilité de la facturation	<input type="checkbox"/>					

B. TELEPHONIE FIXE

Vous n'utilisez pas de téléphone fixe à titre privé ou votre téléphonie fixe fait partie d'un pack → Vers la question 10

9. En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous satisfait du/des ... :
(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait) ; Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout satisfait					Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="checkbox"/>					
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="checkbox"/>					
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="checkbox"/>					
Informations qu'il vous fournit	<input type="checkbox"/>					
Fiabilité de la facturation	<input type="checkbox"/>					

C. TELEPHONIE MOBILE

Vous n'utilisez pas de téléphone mobile à titre privé ou votre téléphonie mobile fait partie d'un pack → Vers la question 11

10. En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait du/des... :
(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait) ; Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout satisfait					Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="checkbox"/>					
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="checkbox"/>					
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="checkbox"/>					
Informations qu'il vous fournit	<input type="checkbox"/>					
Fiabilité de la facturation	<input type="checkbox"/>					

D. INTERNET FIXE

Vous n'utilisez pas Internet à titre privé ou votre accès à Internet fait partie d'un pack → Vers la question 12

11. En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du/des ... :
(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait) ; Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout satisfait					Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="checkbox"/>					
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="checkbox"/>					
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="checkbox"/>					
Informations qu'il vous fournit	<input type="checkbox"/>					
Fiabilité de la facturation	<input type="checkbox"/>					

PARTIE 3 : PROBLÈMES ET ATTITUDES EN CAS DE PROBLÈME

<p>12. Avez-vous rencontré un ou plusieurs problèmes auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui → Vers la question 13 <input type="checkbox"/> Non → Vers la question 20</p>
<p>13. Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (Plusieurs réponses possibles)</p>	<p><input type="checkbox"/> Télévision (analogique ou numérique) <input type="checkbox"/> Téléphonie fixe (ligne fixe) <input type="checkbox"/> Téléphonie mobile (GSM ou smartphone) <input type="checkbox"/> Internet à la maison (fixe ou wifi) <input type="checkbox"/> Internet en déplacement sur GSM, smartphone, tablette ou ordinateur portable</p>
<p>14. Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (Plusieurs réponses possibles)</p>	<p><input type="checkbox"/> Problème de facturation <input type="checkbox"/> Hausse des tarifs insuffisamment annoncée <input type="checkbox"/> Problème de qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture) <input type="checkbox"/> Service inactif/coupures de longue durée/délai de réparation <input type="checkbox"/> Promesse non réalisée/publicité mensongère <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : <input type="text"/></p>
<p>15. Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s) ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui → Vers la question 16 <input type="checkbox"/> Non → Vers la question 17</p>
<p>16. Le ou les problèmes ont-ils été résolus ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, après le premier contact <input type="checkbox"/> Oui, après plusieurs contacts <input type="checkbox"/> Oui, après l'intervention du service de médiation pour les télécommunications <input type="checkbox"/> Non</p>
<p>17. Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnisation <input type="checkbox"/> Non, je ne savais pas que c'était possible <input type="checkbox"/> Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue <input type="checkbox"/> Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnisation <input type="checkbox"/> Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre <input type="checkbox"/> Pas d'application, je n'ai pas subi de coupure <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : <input type="text"/></p>
<p>18. Votre opérateur a-t-il modifié votre plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, mon opérateur a modifié mon plan tarifaire → Vers la question 19 <input type="checkbox"/> Non, mon opérateur n'a pas modifié mon plan tarifaire → Vers la question 20</p>

19. Comment avez-vous réagi ?

- Je suis resté chez le même opérateur
 J'ai changé d'opérateur

PARTIE 4 : COMPARAISON

20.

A. Connaissez-vous les services / outils suivants ?

B. Si vous connaissez un ou plusieurs de ces services, à quelle fréquence les avez-vous déjà consultés ?

	CONNAÎT		→	CONNAÎT ET A DÉJÀ CONSULTÉ		
	Oui	Non		→	Une fois	Plusieurs fois
Fiches d'information standardisées qui permettent une comparaison aisée des différents plans tarifaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programme de comparaison des tarifs de l'IBPT (www.meilleurtarif.be)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Baromètre de la qualité des services de l'IBPT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres programmes de comparaison des tarifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atlas avec des cartes de couverture (qui montrent la couverture de l'Internet fixe ou la portée des réseaux mobiles dans chaque commune de Belgique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? (Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile) ; Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Comparer les SERVICES ...	Pas du tout facile					Tout à fait facile
	0	1	2	3	4	5
... de téléphonie fixe	<input type="checkbox"/>					
... de téléphonie mobile	<input type="checkbox"/>					
... d'accès à internet	<input type="checkbox"/>					
... d'offres groupées « packs »	<input type="checkbox"/>					

22. En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? (Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile) ; Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Comparer les PRIX ...	Pas du tout facile					Tout à fait facile
	0	1	2	3	4	5
... de téléphonie fixe	<input type="checkbox"/>					
... de téléphonie mobile	<input type="checkbox"/>					
... d'accès à internet	<input type="checkbox"/>					
... d'offres groupées « packs »	<input type="checkbox"/>					

23. Si vous avez déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, quand l'avez-vous utilisé pour la dernière fois :

- Durant les 12 derniers mois
 Il y a plus d'un an
 Je ne sais pas/je ne me souviens pas
 Je n'ai jamais fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT → Vers la question 26

24. Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, diriez-vous... :
(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile/pertinent) à 5 (tout à fait facile/pertinent) ; Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout					Tout à fait
	0	1	2	3	4	5
... qu'il est facile de l'utiliser	<input type="checkbox"/>					
... que les résultats du comparateur sont pertinents	<input type="checkbox"/>					

25. Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, cela vous a-t-il fait changer... :
(Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Après avoir utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, j'ai changé :	Oui	Non
... de plan tarifaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... d'opérateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PARTIE 5 : CHANGEMENT D'OPÉRATEUR & TRANSPARENCE

A. SERVICES FIXES (OFFRE GROUPEE, TELEPHONIE FIXE OU ACCES A INTERNET)

Vous n'utilisez pas de services fixes à titre privé → Vers la question 33

26. Avez-vous changé de fournisseur de services fixes ces 12 derniers mois (offre groupée (« pack »), téléphonie fixe ou accès à Internet) ?	<input type="checkbox"/> Oui → Vers la question 27 <input type="checkbox"/> Non → Vers la question 31
27. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (Plusieurs réponses possibles)	<input type="checkbox"/> Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur <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"/> Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent <input type="checkbox"/> Il est devenu plus facile de changer d'opérateur <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : <input type="text"/>
28. Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, fait usage de la procédure « Easy Switch » ? (Grâce à la procédure Easy Switch, votre nouvel opérateur règle votre changement du début à la fin, sans que vous deviez faire quoi que ce soit)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
29. Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ?	<input type="checkbox"/> Oui → Vers la question 32 <input type="checkbox"/> Non → Vers la question 30

30. Si le changement a été difficile, quelle(s) en était(en)t la (les) raison(s) ?
(Plusieurs réponses possibles)

- Retard dans la fourniture du service
- Coupure trop rapide du service précédent
- Double facturation
- Technicien qui ne respecte pas la date fixée
- Coûts supérieurs aux coûts annoncés
- Information incomplète sur les possibilités techniques du changement

→ Vers la question 32

31. Si vous n'avez pas changé de fournisseur ces 12 derniers mois, quelle en était la raison/ quelles en étaient les raisons ?
(Plusieurs réponses possibles)

- Je n'ai pas envie de changer
- Je suis généralement satisfait(e) de mon opérateur
- L'avantage financier n'est pas assez intéressant
- Je suis lié(e) à une offre groupée (pack)
- Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail
- Cela me semble trop compliqué / cela pourrait me prendre trop de temps
- Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires
- Seul mon opérateur actuel offre le service que je souhaite
- Autre (veuillez préciser) :

32. Sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout facile ; 10= Tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes (offre groupée (« pack »), téléphonie fixe ou accès à internet) ?

(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces 12 dernières mois)

Pas du tout facile										Tout à fait facile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>											

B. SERVICES MOBILES

Vous n'utilisez pas la téléphonie mobile à titre privé → Vers la question 38

33. Pour votre GSM personnel, avez-vous recours à ... ?
(Une seule réponse possible)

- Une carte prépayée
- Un abonnement

34. Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile ces 12 derniers mois ?

- Oui → Vers la question 35
- Non → Vers la question 36

<p>35. Si oui, quelle était la raison/quelles étaient les raisons de ce changement ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Tarif ou promotion plus intéressante chez l'autre opérateur</p> <p><input type="checkbox"/> GSM/smartphone gratuit ou beaucoup moins cher en cas de changement</p> <p><input type="checkbox"/> Mauvais rapport qualité/prix chez l'ancien opérateur</p> <p><input type="checkbox"/> Problèmes avec l'ancien opérateur</p> <p><input type="checkbox"/> Il est devenu plus facile de changer d'opérateur</p> <p><input type="checkbox"/> Offre non adaptée après un changement de ma situation (déménagement, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) :</p> <input type="text"/>
<p>36. Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle en était la raison/quelles en étaient les raisons ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Je n'ai pas envie de changer</p> <p><input type="checkbox"/> Je suis généralement satisfait(e) de mon opérateur</p> <p><input type="checkbox"/> L'avantage financier n'est pas assez intéressant</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone</p> <p><input type="checkbox"/> Cela me semble trop compliqué / cela pourrait me prendre trop de temps</p> <p><input type="checkbox"/> Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix</p> <p><input type="checkbox"/> Valeur résiduelle élevée du GSM/smartphone que j'ai reçu gratuitement ou beaucoup moins cher lorsque je suis devenu client chez mon opérateur actuel</p> <p><input type="checkbox"/> Là où j'habite, aucun autre opérateur n'offre de couverture</p> <p><input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) :</p> <input type="text"/>

37. Sur une échelle de 0 à 10 (0= pas du tout facile ; 10= tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ?
(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ce dernière année)

Pas du tout facile											Tout à fait facile
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>											

C. TRANSPARENCE

Vous n'utilisez pas l'Internet à la maison ou en déplacement à titre privé → Vers la question 41

<p>38. Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur (par exemple henri.dupont@operator.be), pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, quelques jours</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, environ 1 mois</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, pendant 18 mois</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, pour une durée indéterminée</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur</p>
--	---

<p>39. Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, elle est sur mon contrat <input type="checkbox"/> Oui, en demandant à mon opérateur <input type="checkbox"/> Oui, en utilisant un instrument de mesure sur le site de mon opérateur <input type="checkbox"/> Oui, en utilisant un instrument de mesure disponible sur internet <input type="checkbox"/> Non, je ne sais pas</p>
<p>40. Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction de la vitesse de connexion <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"/> Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde) <input type="checkbox"/> J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : <input type="text"/></p>

PARTIE 6 : INFORMATION

<p>41. Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, je peux le demander à mon opérateur <input type="checkbox"/> Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace client <input type="checkbox"/> Oui, je peux le calculer sur le site de mon opérateur <input type="checkbox"/> Non, je ne sais pas</p>
<p>42. Savez-vous comment connaître votre consommation réelle ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, je peux la trouver sur ma facture (pour le mois écoulé) <input type="checkbox"/> Oui, je peux la trouver sur le site web de mon opérateur, dans mon espace client <input type="checkbox"/> Oui, je peux la trouver sur l'application de mon opérateur <input type="checkbox"/> Non, je ne sais pas</p>
<p>43. Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, une ou deux fois par an <input type="checkbox"/> Oui, environ une fois par mois au moins <input type="checkbox"/> Non, jamais</p>

Vous n'utilisez pas la téléphonie fixe ou mobile à titre privé → Vers la question 45

44. Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe/mobile ? *(Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)*

	Oui	Non
... de téléphonie fixe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... de téléphonie mobile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>45. À votre avis, votre opérateur, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, tous les mois <input type="checkbox"/> Oui, au moins deux fois par an <input type="checkbox"/> Oui, une fois par an <input type="checkbox"/> Non, jamais <input type="checkbox"/> Je ne sais pas</p>
<p>46. Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui → Vers la question 47 <input type="checkbox"/> Non → Vers la question 49 <input type="checkbox"/> Je ne sais pas → Vers la question 49</p>
<p>47. Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer d'avis ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui → Vers la question 49 <input type="checkbox"/> Non → Vers la question 48</p>
<p>48. Si non, pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? (Plusieurs raisons possibles)</p>	<p><input type="checkbox"/> J'avais déjà le plan tarifaire suggéré <input type="checkbox"/> Je n'y ai pas prêté attention <input type="checkbox"/> Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins <input type="checkbox"/> Je craignais que le plan tarifaire me coûte plus cher <input type="checkbox"/> Je n'ai pas pris cette information au sérieux, je pensais que c'était une publicité <input type="checkbox"/> Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : <input type="text"/></p>
<p>49. Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, internet ou offre groupée), savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? (Plusieurs réponses possibles)</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve dans le 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 dans mon espace client <input type="checkbox"/> Non, je dois la demander 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 (veuillez préciser) : <input type="text"/></p>
<p>50. Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée) ? (Plusieurs réponses possibles)</p>	<p><input type="checkbox"/> Lors d'une hausse de prix <input type="checkbox"/> Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat <input type="checkbox"/> Sans préavis à l'échéance <input type="checkbox"/> Avec préavis à tout moment <input type="checkbox"/> A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat <input type="checkbox"/> Lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur <input type="checkbox"/> Je ne sais pas <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : <input type="text"/></p>

■

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

Il n'y a pas de durée minimum
 Après 6 mois
 Après 1 an
 Après 2 ans
 Je ne sais pas

Vous n'utilisez pas la téléphonie mobile à titre privé → Vers la question 55

52. Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ?

Jamais
 Lorsque la consommation atteint mon forfait
 Lorsque la consommation de mon forfait atteint 50 € par mois ou un autre montant que j'ai fixé avec l'opérateur
 Je ne sais pas

53. Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous avez dépassé un plafond ?

Oui, je l'ai reçu
 Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond
 Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond
 Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages
 Je ne sais pas/je ne me souviens pas

54. Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout utile ; 10= Tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire ?

Pas du tout utile										Tout à fait utile
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>										

55. Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	C'est un numéro surtaxé	Ce n'est pas un numéro surtaxé	Je ne sais pas
070 123 456	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09 123 45 67	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0900 123 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0903 123 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vous n'utilisez pas la téléphonie fixe ou mobile à titre privé → Vers la question 58

56. Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ?

Oui, je l'ai fait spontanément
 Oui, je l'ai fait après avoir eu un problème (facture élevée ou autre) avec ce type de numéro
 Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro
 Non, parce que je ne savais pas que cette protection gratuite existait

<p>57. Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? (Une seule réponse possible)</p>	<p><input type="checkbox"/> De façon séparée (blocage vers des services adultes mais possibilité d'accéder aux numéros payants de détente (télévoting, téléchargement de jeux et de sonneries)</p> <p><input type="checkbox"/> De façon globale (blocage des numéros payants pour tous les types de services)</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne sais pas</p>
<p>58. Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p>

PARTIE 7 : QUESTIONS SUR LE MONITORING DU SERVICE UNIVERSEL

<p>59. Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui → Vers la question 60</p> <p><input type="checkbox"/> Non, je ne sais pas de quoi il s'agit → Vers la question 61</p> <p><input type="checkbox"/> Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier → Vers la question 61</p> <p><input type="checkbox"/> Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande → Vers la question 61</p>
<p>60. Si vous bénéficiez d'un tarif social, pour quels services en bénéficiez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)</p>	<p><input type="checkbox"/> Téléphonie fixe</p> <p><input type="checkbox"/> Téléphonie mobile</p> <p><input type="checkbox"/> Internet</p>
<p>61. Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... (Plusieurs réponses possibles)</p>	<p><input type="checkbox"/> Un annuaire téléphonique en papier</p> <p><input type="checkbox"/> Un annuaire téléphonique en ligne, à savoir : <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> Un moteur de recherche sur Internet, à savoir : <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> Les réseaux sociaux</p> <p><input type="checkbox"/> Le service de renseignements 1307 ou 1313, par téléphone</p> <p><input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : <input type="text"/></p>
<p>62. À quelle fréquence avez-vous contacté le service de renseignements 1307 ou 1313 par téléphone, ces 12 derniers mois ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Plusieurs fois</p> <p><input type="checkbox"/> Une fois</p> <p><input type="checkbox"/> Jamais</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne sais pas</p>

PARTIE 8 : INFORMATIONS GÉNÉRALES

63. Vous êtes... ?	<input type="checkbox"/> Un homme <input type="checkbox"/> Une femme
64. Quel est votre année de naissance ?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
65. Dans quelle région habitez-vous ?	<input type="checkbox"/> Région flamande <input type="checkbox"/> Région wallonne <input type="checkbox"/> Région de Bruxelles-Capitale
66. En regardant les catégories suivantes, à quelle catégorie appartient le revenu mensuel net total de votre famille ? <i>Le revenu net mensuel total de votre famille comprend tous les revenus nets de l'exercice d'une profession, les avantages sociaux (tels que les allocations familiales, les allocations de chômage, pension, ...), les allocations supplémentaires (telles que les intérêts, ...) et ce pour toutes les personnes de la famille vivant sous le même toit.</i>	<input type="checkbox"/> Moins de 1200 euros <input type="checkbox"/> Entre 1200 et 1799 euros <input type="checkbox"/> Entre 1800 et 2399 euros <input type="checkbox"/> Entre 2400 et 2999 euros <input type="checkbox"/> Entre 3000 et 3599 euros <input type="checkbox"/> 3600 euros ou plus <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
67. Quel est le nombre de personnes à charge dans votre ménage ? <i>Personne à charge :</i> <i>une personne qui dépend financièrement de vous ou de votre ménage</i> <i>Votre ménage :</i> <i>ensemble des personnes qui sont inscrites à la même adresse suivant la preuve de composition de ménage du registre de la population</i>	<input type="checkbox"/> Aucune <input type="checkbox"/> 1 à 2 <input type="checkbox"/> 3 à 5 <input type="checkbox"/> Plus de 5

Merci !

5.2 Tableau croisé par édition : comparaison des résultats de 2012 jusqu'à 2019

Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants ? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision analogique					227	20,8%	196	16,9%	228	16,2%	233	15,1%	131	10,8%	140	9,0%
Télévision numérique					862	78,8%	931	80,3%	1.057	75,3%	1.232	79,7%	1.029	85,0%	1.313	84,5%
Tv -ou Video-On-Demand					214	19,5%	154	13,3%	179	12,8%	227	14,7%	307	25,4%	425	27,4%
Télévision par Internet					167	15,3%	184	15,8%	258	18,3%	322	20,9%	343	28,4%	515	33,2%
Téléphonie fixe	808	70,5%	933	73,6%	788	72,1%	770	66,4%	861	61,3%	909	58,8%	747	61,7%	904	58,2%
Téléphonie mobile	1.116	97,3%	1.242	98,0%	1.061	97,1%	1.034	89,2%	1.231	87,6%	1.407	91,1%	1.120	92,6%	1.425	91,7%
Téléphonie par Internet via computer / Voice over IP (p.ex. Skype™)	278	24,3%	392	30,9%	478	43,8%	350	30,2%	376	26,7%	537	34,8%	613	50,6%	826	53,2%
Internet à la maison	1.045	91,1%	1.175	92,7%	1.009	92,3%	1.008	87,0%	1.139	81,1%	1.379	89,3%	1.125	93,0%	1.412	90,8%
Internet en déplacement	466	40,6%	590	46,6%	527	48,2%	588	50,7%	711	50,6%	885	57,3%	811	67,1%	1.080	69,5%
Réseaux Wifi partagés	158	13,8%	272	21,5%	239	21,9%	265	22,9%	301	21,4%	326	21,1%	281	23,2%	328	21,1%
Total	1.147	100,0%	1.267	100,0%	1.093	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.210	100,0%	1.554	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui			818	67,7%	696	67,6%	866	74,8%	965	68,7%	1.121	72,5%	946	82,4%	1.177	80,8%
Non			290	24,0%	270	26,2%	234	20,1%	343	24,4%	310	20,1%	153	13,3%	202	13,9%
Je ne sais pas			100	8,3%	63	6,1%	59	5,1%	96	6,9%	115	7,4%	50	4,4%	78	5,3%
Total			1.207	100,0%	1.029	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.149	100,0%	1.461	100,0%

Lesquels parmi vos services sont-ils regroupés dans des packs ?

	2012-2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision + Téléphonie fixe			21	2,4%	37	3,9%	12	1,1%	12	1,0%	7	0,6%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile			11	1,2%	18	1,8%	13	1,1%	10	0,8%	6	0,5%
Télévision + Téléphonie fixe + Internet à la maison			335	38,7%	295	30,5%	305	27,2%	299	24,7%	332	27,4%
Télévision + Téléphonie fixe + Internet en déplacement			5	0,5%	1	0,1%	1	0,1%	2	0,1%	1	0,1%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison			93	10,7%	86	8,9%	108	9,6%	81	6,6%	101	8,3%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet en déplacement			0	0,0%	2	0,2%	4	0,4%	0	0,0%	1	0,1%
Télévision + Téléphonie fixe + Internet à la maison + Internet en déplacement			30	3,4%	29	3,0%	23	2,0%	38	3,1%	41	3,3%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement			129	15,0%	115	12,0%	187	16,6%	234	19,3%	358	29,5%
Télévision + Téléphonie mobile			5	0,6%	11	1,1%	22	2,0%	3	0,2%	8	0,7%
Télévision + Téléphonie mobile + Internet à la maison			24	2,7%	39	4,1%	30	2,7%	34	2,8%	41	3,4%
Télévision + Téléphonie mobile + Internet en déplacement			5	0,5%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,1%	2	0,2%

	2012-2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision + Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement			32	3,7%	59	6,1%	79	7,0%	64	5,3%	90	7,4%
Télévision + Internet à la maison			109	12,6%	121	12,5%	167	14,9%	126	10,4%	144	11,9%
Télévision + Internet à la maison + Internet en déplacement			7	0,8%	12	1,2%	17	1,5%	12	1,0%	4	0,4%
Télévision + Internet en déplacement			0	0,0%	3	0,3%	12	1,0%	2	0,2%	1	0,1%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile			2	0,2%	8	0,9%	4	0,3%	8	0,7%	9	0,8%
Téléphonie fixe + Internet à la maison			30	3,5%	46	4,8%	38	3,4%	19	1,6%	34	2,8%
Téléphonie fixe + Internet en déplacement			0	0,0%	7	0,7%	0	0,0%	3	0,2%	3	0,2%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison			8	0,9%	27	2,8%	33	2,9%	8	0,7%	3	0,3%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet en déplacement			0	0,0%	2	0,2%	2	0,2%	1	0,1%	1	0,1%
Téléphonie fixe + Internet à la maison + Internet en déplacement			4	0,4%	5	0,5%	2	0,2%	1	0,1%	2	0,2%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement			4	0,5%	14	1,5%	26	2,4%	10	0,9%	9	0,8%
Téléphonie mobile + Internet à la maison			5	0,6%	16	1,7%	20	1,8%	9	0,7%	5	0,4%
Téléphonie mobile + Internet en déplacement			136	15,7%	165	17,1%	181	16,1%	198	16,4%	219	18,0%
Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement			7	0,8%	9	0,9%	15	1,4%	9	0,7%	9	0,8%
Internet à la maison + Internet en déplacement			2	0,3%	3	0,3%	2	0,2%	4	0,4%	3	0,2%
Total			865	100,0%	965	100,0%	1.121	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1617									1	0,1%						
Aldi			15	1,2%	23	2,2%	5	0,5%	16	1,1%	13	0,8%				
Allo RTL	6	0,5%	4	0,3%	6	0,5%	4	0,3%	3	0,2%	8	0,5%	5	0,4%		
Base	198	17,4%	102	8,2%	141	13,2%	148	12,8%	180	12,9%	163	10,7%	126	9,6%	126	9,6%
Base Turk															7	0,4%
Belgian Telecom	27	2,4%	5	0,4%			2	0,1%	6	0,5%	3	0,2%	10	0,8%	10	0,7%
Billi	1	0,1%	3	0,2%	3	0,3%					2	0,1%	2	0,1%		
Carrefour Mobile			6	0,5%	5	0,5%	5	0,4%	3	0,2%	10	0,7%	7	0,6%	10	0,7%
Contact Mobile							0	0,0%	2	0,1%						
Cybernet	1	0,1%	1	0,1%			2	0,2%	1	0,0%			1	0,1%	3	0,2%
Digiweb											2	0,1%				
Dommel			2	0,2%	2	0,2%	6	0,6%	5	0,4%	4	0,3%			4	0,3%
Edpnet	5	0,4%	3	0,2%	5	0,4%	1	0,1%	1	0,1%	3	0,2%	3	0,2%	8	0,5%
Ello Mobile															2	0,1%
Evonet									2	0,1%						
Jim Mobile			6	0,5%	11	1,1%	13	1,1%	11	0,8%	15	1,0%	10	0,8%	11	0,7%
Join Experience									2	0,2%	1	0,1%	1	0,1%		
Lycamobile							10	0,9%	19	1,4%	29	1,9%	13	1,1%	13	0,9%
Mobile Vikings			31	2,5%	14	1,4%	33	2,8%	41	2,9%	50	3,3%	48	4,0%	74	4,8%
Mobisud									4	0,3%						
Orange (Mobistar)	335	29,4%	381	30,5%	302	28,2%	304	26,3%	363	26,0%	364	23,9%	266	22,2%	352	22,9%
Ortel Mobile							5	0,4%	3	0,2%	6	0,4%	4	0,3%		
Plug Mobile																
Postmobile					3	0,3%										
Proximus (Belgacom)	758	66,5%	783	62,7%	640	59,7%	710	61,5%	765	54,9%	809	53,1%	616	51,4%	779	50,7%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Red Bull							2	0,2%								
Scarlet	47	4,1%	49	3,9%	31	2,9%	41	3,6%	53	3,8%	69	4,5%	77	6,4%	111	7,2%
SFR (Numéricable)	15	1,3%	19	1,5%	17	1,6%	14	1,2%	27	2,0%	20	1,3%	11	0,9%	6	0,4%
Simyo							2	0,2%	6	0,5%						
Sud Presse																
Telenet	471	41,3%	494	39,5%	406	37,9%	463	40,1%	527	37,8%	626	41,1%	461	38,5%	581	37,8%
Telesat/TV Vlaanderen							4	0,4%	12	0,9%	13	0,8%	15	1,3%	13	0,9%
Tellink																
Transatel Mobile																
Turk Telecom							3	0,3%					1	0,1%		
United Telecom	1	0,1%			1	0,1%			4	0,3%	2	0,1%	4	0,3%	3	0,2%
Vectone Mobile															2	0,11%
Voo	163	14,3%	186	14,9%	150	14,0%	151	13,1%	207	14,8%	212	13,9%	161	13,5%	179	11,6%
Autre													19	1,6%	27	1,7%
Total	1.140	100,0%	1.250	100,0%	1.071	100,0%	1.155	100,0%	1.393	100,0%	1.523	100,0%	1.198	100,0%	1.537	100,0%

La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ? (Plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Offre groupée (pack) intéressante	379	34,6%	567	45,7%	495	46,7%	565	50,4%	499	36,3%	595	39,2%	390	32,4%	446	28,9%
Prix/plan tarifaire intéressant	452	41,3%	576	46,4%	497	46,9%	541	48,2%	608	44,2%	721	47,5%	586	48,6%	725	46,9%
Bonne réputation de l'opérateur	154	14,1%	250	20,1%	237	22,4%	249	22,2%	331	24,1%	378	24,9%	288	23,9%	329	21,3%
J'ai l'habitude de cet opérateur	337	30,8%	387	31,2%	291	27,5%	324	28,9%	489	35,6%	484	31,9%	424	35,2%	518	33,5%
Vitesse de connexion pour l'accès à internet	202	18,5%	179	14,4%	169	15,9%	212	18,9%	217	15,8%	307	20,2%	224	18,6%	246	15,9%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Qualité du service de l'opérateur													227	18,8%	285	18,4%
C'était le seul opérateur dans mon quartier qui proposait le/les service(s) que je souhaitais													71	5,9%	114	7,4%
Fiabilité technique de l'opérateur	188	17,2%	205	16,5%	202	19,1%	209	18,6%	5	0,4%	7	0,5%				
Incitant commercial (ex: tablette à x € lors de la souscription d'un contrat de x mois)			38	3,1%	32	3,0%	49	4,4%	3	0,2%	5	0,3%				
J'ai choisi cet opérateur parce que ma famille/mes amis me l'ont conseillé	143	13,1%	97	7,9%	83	7,8%	54	4,8%	3	0,2%	3	0,2%				
Participation financière de mon employeur (partielle ou complète)			64	5,1%	69	6,5%	50	4,4%	10	0,7%	13	0,8%				
Disponibilité dans ma rue/commune/région			163	13,2%	158	14,9%	138	12,3%	7	0,5%	29	1,9%				
Disponibilité dans mon bâtiment			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,4%	3	0,2%				
Autre													75	6,2%	83	5,4%
Total	1.094	100,0%	1.241	100,0%	1.059	100,0%	1.122	100,0%	1.373	100,0%	1.518	100,0%	1.205	100,0%	1.544	100,0%

Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger							0	0,0%	559	39,8%	757	49,0%	786	64,8%	1.202	77,4%
Whatsapp							341	29,4%	491	34,9%	715	46,3%	748	61,6%	1.389	89,4%
Skype™							433	37,4%	496	35,3%	586	37,9%	347	28,6%	481	30,9%
FaceTime							165	14,2%	203	14,4%	225	14,6%	253	20,8%	407	24,2%
Aucun							410	35,4%	452	32,2%	335	21,7%	183	15,1%	171	11,0%
Autre							48	4,1%	20	1,4%	33	2,2%	80	6,6%	112	7,2%
GoogleTalk							39	3,3%	48	3,4%	36	2,3%				
Viber							152	13,1%	171	12,2%	154	9,9%				
Blackberry Messenger							11	1,0%	24	1,7%	34	2,2%				
Total							1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%

Utilisation concrète à titre privé des services mentionnés :

1. téléphoner, envoyer des messages ou les deux ?
2. téléphoner et/ou envoyer des messages vers un ordinateur, un téléphone (fixe ou mobile) ou les deux ?

Facebook Messenger :

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner													18	1,5%	111	7,2%
Envoyer des messages													222	40,3%	717	46,1%
Les deux													126	23,0%	374	24,1%
Total													748	100,0%	1.202	100,0%

Whatsapp :

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							9	2,6%	14	2,8%	35	5,0%	39	3,2%	229	14,8%
Envoyer des messages							249	73,1%	295	60,3%	351	49,7%	353	29,1%	677	43,6%
Les deux							83	24,3%	181	36,9%	320	45,3%	356	29,3%	483	31,1%
Total							341	100,0%	490	100,0%	706	100,0%	748	100,0%	1.389	100,0%
Vers un autre ordinateur							10	3,3%	20	4,4%	24	3,6%				
Vers un téléphone fixe ou mobile							260	83,5%	356	78,0%	481	72,8%				
Les deux							41	13,2%	80	17,6%	155	23,5%				
Total							312	100,0%	456	100,0%	660	100,0%				

Skype™ :

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							225	52,6%	249	51,3%	298	53,6%	207	17,0%	294	18,9%
Envoyer des messages							28	6,5%	43	8,9%	69	12,4%	43	3,5%	68	4,4%
Les deux							175	40,9%	193	39,8%	189	34,0%	98	8,0%	119	7,6%
Total							427	100,0%	485	100,0%	555	100,0%	347	100,0%	413	100,0%
Vers un autre ordinateur							213	52,8%	224	47,2%	297	52,7%				
Vers un téléphone fixe ou mobile							48	12,0%	60	12,7%	59	10,5%				
Les deux							142	35,2%	190	40,1%	207	36,8%				
Total							404	100,0%	475	100,0%	563	100,0%				

FaceTime :

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							111	100,0%	133	66,6%	143	67,5%	168	13,8%	236	15,2%
Envoyer des messages							0	0,0%	12	6,1%	20	9,6%	25	2,1%	58	3,8%
Les deux							0	0,0%	55	27,3%	49	22,9%	59	4,9%	82	5,3%
Total							111	100,0%	200	100,0%	212	100,0%	253	100,0%	376	100,0%
Vers un autre ordinateur							23	15,2%	31	17,0%	28	13,7%				
Vers un téléphone fixe ou mobile							82	53,3%	84	46,1%	111	54,3%				
Les deux							49	31,5%	67	36,9%	65	32,0%				
Total							154	100,0%	182	100,0%	205	100,0%				

GoogleTalk :

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							8	22,5%	4	9,2%	4	11,5%				
Envoyer des messages							13	37,1%	24	52,1%	15	47,1%				
Les deux							14	40,4%	18	38,7%	13	41,4%				
Total							35	100,0%	45	100,0%	32	100,0%				
Vers un autre ordinateur							11	37,4%	19	40,7%	11	33,2%				
Vers un téléphone fixe ou mobile							3	10,6%	12	25,8%	9	26,3%				
Les deux							16	52,0%	16	33,6%	13	40,5%				
Total							30	100,0%	46	100,0%	33	100,0%				

Viber :

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							40	26,8%	30	17,7%	20	13,6%				
Envoyer des messages							42	28,0%	40	23,2%	54	36,7%				
Les deux							68	45,2%	101	59,1%	74	49,8%				
Total							151	100,0%	171	100,0%	148	100,0%				
Vers un autre ordinateur							8	5,9%	5	3,0%	13	8,9%				
Vers un téléphone fixe ou mobile							98	70,5%	112	72,3%	93	65,1%				
Les deux							33	23,6%	38	24,7%	37	26,0%				
Total							140	100,0%	154	100,0%	143	100,0%				

Blackberry Messenger :

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							0	0,0%	1	3,8%	4	12,6%				
Envoyer des messages							8	74,0%	7	28,5%	23	73,1%				
Les deux							3	26,0%	16	67,7%	4	14,3%				
Total							11	100,0%	23	100,0%	31	100,0%				
Vers un autre ordinateur							3	37,5%	4	19,5%	4	16,7%				
Vers un téléphone fixe ou mobile							5	57,2%	8	36,3%	11	49,5%				
Les deux							0	5,4%	10	44,2%	7	33,7%				
Total							9	100,0%	22	100,0%	22	100,0%				

Autre :

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							0	0,6%	3	15,5%	6	17,6%	10	0,8%	25	1,6%
Envoyer des messages							23	61,2%	8	47,8%	14	43,2%	35	2,9%	50	3,2%
Les deux							14	38,2%	6	36,8%	12	39,2%	36	2,9%	37	2,4%
Total							38	100,0%	17	100,0%	32	100,0%	80	100,0%	112	100,0%
Vers un autre ordinateur							5	16,2%	8	39,4%	4	12,3%				
Vers un téléphone fixe ou mobile							11	33,9%	6	30,9%	22	70,6%				
Les deux							16	50,0%	6	29,6%	5	17,1%				
Total							32	100,0%	20	100,0%	31	100,0%				

À quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages nationaux ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tout le temps							237	39,1%	308	33,2%	468	40,2%	407	40,1%	528	38,6%
Plusieurs fois par semaine							191	31,6%	356	38,4%	449	38,6%	405	39,9%	571	41,7%
Une fois par semaine							50	8,3%	119	12,9%	108	9,3%	91	9,0%	127	9,3%
Une fois par mois au maximum							110	18,2%	106	11,4%	101	8,7%	74	7,3%	88	6,4%
Jamais							17	2,8%	38	4,1%	38	3,2%	40	3,9%	56	4,1%
Total							605	100,0%	927	100,0%	1.164	100,0%	1.016	100,0%	1.320	100,0%

À quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages internationaux ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tout le temps							58	10,5%	91	9,6%	118	11,1%	135	14,2%	176	13,5%
Plusieurs fois par semaine							88	16,1%	122	12,8%	159	15,0%	138	14,5%	209	16,0%
Une fois par semaine							66	12,0%	103	10,8%	128	12,1%	93	9,8%	168	12,8%
Une fois par mois au maximum							214	39,0%	245	25,8%	352	33,1%	327	34,4%	383	29,4%
Jamais							123	22,4%	388	41,0%	305	28,7%	259	27,2%	370	28,4%
Total							549	100,0%	948	100,0%	1.063	100,0%	1.063	100,0%	1.260	100,0%

En ce qui concerne les offres groupées, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait), êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	959	3,1	1,14	0	5
2017	1.103	3,0	1,18	0	5
2018	1.012	3,1	1,20	0	5
2019	1.279	3,0	1,26	0	5

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	954	3,4	1,03	0	5
2017	1.108	3,5	1,03	0	5
2018	1.009	3,4	1,08	0	5
2019	1.274	3,4	1,09	0	5
<i>... respect de vos droits en tant que consommateur ?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	949	3,2	1,08	0	5
2017	1.092	3,3	1,09	0	5
2018	1.002	3,4	1,07	0	5
2019	1.270	3,4	1,09	0	5
<i>... informations qu'il vous fournit ?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	955	3,3	1,05	0	5
2017	1.099	3,3	1,12	0	5
2018	1.008	3,3	1,13	0	5
2019	1.275	3,3	1,11	0	5

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... fiabilité de la facturation ?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	957	3,5	1,06	0	5
2017	1.107	3,5	1,09	0	5
2018	1.010	3,6	1,12	0	5
2019	1.277	3,6	1,13	0	5

En ce qui concerne la téléphonie fixe, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait), êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	159	3,2	1,13	0	5
2017	138	2,8	1,24	0	5
2018	385	3,2	1,32	0	5
2019	401	3,1	1,35	0	5

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	157	3,3	1,02	0	5
2017	138	3,2	1,18	0	5
2018	382	3,4	1,13	0	5
2019	393	3,4	1,19	0	5
<i>... respect de vos droits en tant que consommateur ?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	153	3,1	1,10	0	5
2017	134	3,2	1,19	0	5
2018	378	3,4	1,14	0	5
2019	394	3,4	1,24	0	5
<i>... informations qu'il vous fournit ?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	150	3,1	1,08	0	5
2017	139	3,0	1,29	0	5
2018	379	3,3	1,18	0	5
2019	396	3,3	1,22	0	5

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... fiabilité de la facturation ?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	154	3,3	1,10	0	5
2017	139	3,3	1,21	0	5
2018	378	3,6	1,17	0	5
2019	395	3,6	1,19	0	5

En ce qui concerne la téléphonie mobile, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait), êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	628	3,4	1,13	0	5
2017	636	3,2	1,25	0	5
2018	786	3,3	1,23	0	5
2019	831	3,3	1,22	0	5

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,08	0	5
2017	625	3,3	1,13	0	5
2018	787	3,5	1,11	0	5
2019	827	3,5	1,08	0	5
<i>... respect de vos droits en tant que consommateur ?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	625	3,3	1,10	0	5
2017	625	3,4	1,09	0	5
2018	779	3,5	1,08	0	5
2019	826	3,5	1,05	0	5
<i>... informations qu'il vous fournit ?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	620	3,4	1,06	0	5
2017	628	3,3	1,15	0	5
2018	782	3,4	1,16	0	5
2019	823	3,4	1,09	0	5

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... fiabilité de la facturation ?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,11	0	5
2017	624	3,5	1,15	0	5
2018	777	3,6	1,17	0	5
2019	822	3,7	1,13	0	5

En ce qui concerne l'accès à Internet, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait), êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	386	3,1	1,25	0	5
2017	425	2,9	1,30	0	5
2018	566	3,1	1,24	0	5
2019	594	2,9	1,30	0	5

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	385	3,3	1,13	0	5
2017	427	3,2	1,20	0	5
2018	566	3,3	1,13	0	5
2019	589	3,3	1,16	0	5
<i>... respect de vos droits en tant que consommateur ?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	384	3,2	1,13	0	5
2017	423	3,3	1,10	0	5
2018	564	3,4	1,14	0	5
2019	588	3,4	1,05	0	5
<i>... informations qu'il vous fournit ?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,2	1,10	0	5
2017	425	3,2	1,15	0	5
2018	566	3,3	1,20	0	5
2019	587	3,4	1,13	0	5

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
... fiabilité de la facturation ?					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,4	1,10	0	5
2017	427	3,4	1,17	0	5
2018	564	3,5	1,13	0	5
2019	588	3,6	1,12	0	5

Au cours des trois dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	491	43,7%	630	50,4%	568	52,8%	549	48,3%	586	41,8%	655	42,4%	541	45,3%	602	39,4%
Non	632	56,3%	621	49,6%	507	47,2%	587	51,7%	817	58,2%	890	57,6%	652	54,7%	925	60,6%
Total	1.123	100,0%	1.251	100,0%	1.075	100,0%	1.136	100,0%	1.403	100,0%	1.545	100,0%	1.193	100,0%	1.521	100,0%

Si oui, avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? *(Plusieurs réponses possibles, notamment dans le cas des packs)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision			265	47,2%	254	52,9%	310	56,5%	295	50,7%	339	51,9%	291	53,0%	283	45,2%
Téléphone fixe			141	25,2%	123	25,7%	126	23,0%	112	19,2%	123	18,9%	79	14,3%	91	14,6%
Téléphone mobile (GSM ou Smartphone)			162	28,9%	133	27,8%	159	29,1%	143	24,7%	189	29,0%	142	25,8%	162	25,8%
Téléphone par Internet/par ordinateur/Voice Over IP (ex: Skype)			10	1,8%	11	2,4%	8	1,4%	14	2,4%	25	3,9%				
Internet à la maison (fixe ou Wifi)			311	55,4%	252	52,6%	362	66,1%	370	63,7%	413	63,3%	361	65,8%	386	61,6%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Internet en déplacement sur GSM, Smartphone, tablette ou pc portable			56	10,1%	45	9,3%	59	10,8%	48	8,3%	61	9,4%	62	11,2%	77	12,3%
Réseaux Wifi partagés (ex: Hot spots)			24	4,2%	27	5,5%	13	2,3%	23	4,0%	30	4,5%				
Total			561	100,0%	479	100,0%	548	100,0%	581	100,0%	652	100,0%	548	100,0%	634	100,0%

Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? *(Plusieurs réponses possibles)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Problèmes de facturation	0	0,0%	188	30,6%	131	24,5%	150	27,9%	144	24,5%	160	24,6%	99	18,1%	132	21,2%
Hausse des tarifs insuffisamment annoncée	82	18,4%	53	8,7%	53	9,9%	56	10,4%	80	13,6%	115	17,7%	67	12,2%	70	11,3%
Service inactif/coupures de longue durée/délai de réparation	260	58,4%	510	82,9%	137	25,7%	204	37,9%	227	38,7%	234	36,0%	204	37,4%	204	32,6%
Promesse non réalisée/publicité mensongère	109	24,5%	82	13,3%	66	12,4%	65	12,2%	86	14,6%	100	15,3%	52	9,5%	42	6,7%
Problème de qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couvertures)	0	0,0%	130	21,2%	416	77,7%	333	62,0%	378	64,5%	431	66,3%	374	68,5%	428	68,4%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,6%	0	0,0%	3	0,5%	32	5,8%	54	5,6%
Total	445	100,0%	615	100,0%	535	100,0%	537	100,0%	586	100,0%	651	100,0%	547	100,0%	634	100,0%

Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s) ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	397	81,4%	529	87,9%	440	87,4%	503	92,3%	523	89,2%	587	89,7%	433	78,8%	433	78,7%
Non	91	18,6%	73	12,1%	63	12,6%	42	7,7%	63	10,8%	67	10,3%	116	21,2%	116	21,3%
Total	488	100,0%	602	100,0%	503	100,0%	544	100,0%	586	100,0%	665	100,0%	549	100,0%	532	100,0%

Si oui, comment avez-vous réagi ? (Plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018-2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
J'ai écrit une lettre à l'opérateur (envoi ordinaire)	38	9,7%	42	7,9%	32	7,3%	31	6,2%	21	4,0%	18	3,0%		
J'ai écrit une lettre recommandée à l'opérateur	40	10,4%	52	9,9%	20	4,6%	15	3,1%	6	1,1%	24	4,1%		
J'ai pris contact avec l'opérateur (par téléphone, e-mail ou via une page web)	333	85,9%	458	86,4%	370	84,9%	460	92,5%	471	90,5%	531	90,6%		
Je me suis rendu(e) dans un point de vente de l'opérateur	136	35,0%	162	30,5%	160	36,6%	137	27,5%	122	23,5%	146	24,8%		
J'ai introduit une plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications	23	6,0%	22	4,2%	11	2,6%	11	2,1%	17	3,3%	22	3,8%		
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,1%	3	0,6%	1	0,2%		
Total	388	100,0%	529	100,0%	436	100,0%	498	100,0%	520	100,0%	587	100,0%		

Si vous n'avez pas réagi auprès de votre opérateur, quelle(s) en étaient la (les) raison(s) ? *(Plusieurs réponses possibles)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018-2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
J'estimais que ce n'était pas légitime	6	7,8%	2	3,1%	3	4,8%	4	10,4%	3	5,0%	5	7,6%		
Je trouvais ça trop compliqué	15	21,4%	12	16,7%	8	15,8%	3	7,9%	12	21,2%	12	18,5%		
J'ai pensé que je n'aurais pas gain de cause	24	33,9%	17	24,2%	21	39,8%	12	30,8%	19	32,9%	17	26,7%		
J'ai peur que ça prenne trop de temps	24	33,3%	14	19,3%	11	21,9%	12	29,5%	21	36,5%	24	37,5%		
Je trouvais le problème trop minime pour réagir	25	35,0%	38	54,0%	19	36,2%	15	37,2%	16	27,2%	24	36,6%		
Je ne savais pas à qui m'adresser	15	20,8%	9	13,2%	6	11,5%	6	16,2%	7	12,0%	11	17,0%		
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	12,7%	9	15,9%	1	1,3%		
Total	71	100,0%	70	100,0%	52	100,0%	40	100,0%	57	100,0%	65	100,0%		

Le ou les problèmes ont-ils été résolus ?

	2012-2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%
Oui, après le premier contact			170	38,7%	186	37,1%
Oui, après plusieurs contacts			162	37,0%	195	38,9%
Oui, après l'intervention du service de médiation pour les télécommunications			15	3,4%	15	3,1%
Non			91	20,9%	105	20,9%
Total			438	100,0%	518	100,0%

Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnisation			85	20,2%	67	16,3%	41	10,3%	63	13,1%	69	13,2%	46	8,7%	76	12,8%
Non, je ne savais pas que c'était possible			227	53,9%	202	49,2%	207	51,8%	220	45,8%	253	48,3%	166	31,7%	209	35,1%
Non, je ne l'ai pas fait, car je pensais que la démarche serait trop longue			32	7,6%	35	8,5%	53	13,3%	48	10,0%	31	5,9%	50	9,5%	65	11,0%
Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnisation			26	6,1%	27	6,6%	27	6,8%	39	8,1%	55	10,5%	40	7,7%	34	5,8%
Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre			51	12,2%	49	12,0%	56	14,0%	93	19,4%	89	17,1%	95	18,1%	75	12,6%
J'ai reçu une indemnisation sans rien faire			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,4%	0	0,0%				
Non, je ne trouvais pas une indemnisation était nécessaire			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	2,1%	10	1,9%				
J'ai reçu une indemnisation insuffisante			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,8%	0	0,0%				
Autre réponse			0	0,0%	31	7,4%	15	3,8%	1	0,2%	0	0,0%	53	10,2%	26	4,4%
Total			421	100,0%	410	100,0%	400	100,0%	480	100,0%	508	100,0%	523	100,0%	460	100,0%

Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Certainement pas	138	12,3%	100	8,5%	91	9,4%	124	10,8%	154	11,0%	199	13,0%	162	13,4%		
Probablement pas	495	44,3%	532	45,3%	430	44,7%	487	42,4%	583	41,5%	692	45,2%	514	42,6%		
Probablement oui	330	29,6%	340	29,0%	305	31,7%	337	29,4%	422	30,1%	398	26,0%	314	26,0%		
Certainement oui	44	3,9%	52	4,4%	36	3,7%	60	5,2%	88	6,3%	80	5,2%	80	6,6%		
Sans avis	110	9,8%	150	12,8%	100	10,4%	140	12,2%	156	11,1%	162	10,6%	137	11,3%		
Total	1.116	100,0%	1.175	100,0%	962	100,0%	1.148	100,0%	1.403	100,0%	1.531	100,0%	1.207	100,0%		

Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs en ce qui concerne les SERVICES offerts ?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>La téléphonie fixe :</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.324	2,4	1,39	0	5
2017	1.452	2,2	1,49	0	5
2018	1.162	2,3	1,45	0	5
2019	1.460	2,3	1,46	0	5

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
La téléphonie mobile :					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	1.372	2,5	1,40	0	5
2017	1.503	2,3	1,52	0	5
2018	1.186	2,5	1,46	0	5
2019	1.498	2,5	1,52	0	5
L'accès à internet :					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	1.351	2,5	1,39	0	5
2017	1.480	2,3	1,45	0	5
2018	1.181	2,4	1,43	0	5
2019	1.490	2,4	1,48	0	5
Les offres groupées « packs » :					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	1.346	2,3	1,40	0	5
2017	1.487	2,1	1,47	0	5
2018	1.181	2,2	1,48	0	5
2019	1.489	2,2	1,50	0	5

Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs en ce qui concerne les PRIX demandés ?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
La téléphonie fixe :					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.319	2,4	1,39	0	5
2017	1.459	2,2	1,44	0	5
2018	1.161	2,3	1,45	0	5
2019	1.457	2,3	1,48	0	5
La téléphonie mobile :					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.362	2,5	1,38	0	5
2017	1.497	2,3	1,47	0	5
2018	1.184	2,5	1,45	0	5
2019	1.492	2,5	1,50	0	5

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
L'accès à internet :					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	1.341	2,5	1,38	0	5
2017	1.478	2,3	1,43	0	5
2018	1.176	2,4	1,43	0	5
2019	1.482	2,4	1,49	0	5
Les offres groupées « packs » :					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	1.339	2,3	1,41	0	5
2017	1.483	2,2	1,45	0	5
2018	1.178	2,2	1,48	0	5
2019	1.482	2,3	1,51	0	5

Si vous avez déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be, quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Durant les 12 derniers mois			40	72,1%	38	51,6%	40	57,3%	44	48,2%	63	35,7%	65	29,3%	84	28,8%
Il y a plus d'un an			7	12,6%	28	38,2%	23	32,6%	39	42,6%	79	44,7%	74	33,3%	109	37,0%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas			9	15,3%	8	10,3%	7	10,0%	8	9,3%	35	19,5%	83	37,4%	100	34,2%
Total			56	100,0%	73	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	177	100,0%	223	100,0%	278	100,0%

Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be, cela vous a-t-il fait changer :

		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
de plan tarifaire	Oui	11	30,0%	11	22,0%	26	35,7%	7	9,9%	32	35,2%	61	34,8%	52	22,4%	105	36,6%
	Non	25	70,0%	40	78,0%	46	64,3%	63	90,1%	59	64,8%	115	65,2%	181	77,6%	183	63,4%
Total		36	100,0%	51	100,0%	72	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	176	100,0%	233	100,0%	272	100,0%
d'opérateur	Oui	7	19,9%	14	25,7%	13	19,7%	5	7,6%	24	26,3%	46	26,0%	57	24,3%	100	35,3%
	Non	26	80,1%	40	74,3%	55	80,3%	64	92,4%	67	73,7%	130	74,0%	177	75,7%	183	64,7%
Total		33	100,0%	53	100,0%	68	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	176	100,0%	234	100,0%	267	100,0%

Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	561	93,0%	656	93,1%	548	94,4%	541	92,9%	652	80,4%	1.068	79,7%	890	83,0%	1.152	83,6%
Non	42	7,0%	49	6,9%	33	5,6%	41	7,1%	159	19,6%	273	20,3%	183	17,0%	226	16,4%
Total	603	100,0%	704	100,0%	580	100,0%	582	100,0%	810	100,0%	1.340	100,0%	1.072	100,0%	1.385	100,0%

Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces trois dernières années ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui					297	30,1%	270	27,0%	282	22,9%	331	23,9%	158	14,0%	162	11,3%
Non					690	69,9%	730	73,0%	949	77,1%	1.054	76,1%	970	86,0%	1.277	88,7%
Total					987	100,0%	1.001	100,0%	1.231	100,0%	1.385	100,0%	1.128	100,0%	1.452	100,0%

Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? *(plusieurs réponses possibles)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur							187	71,1%	216	78,0%	231	71,2%	95	61,1%	113	66,9%
Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent							37	14,1%	54	19,4%	51	15,8%	27	17,0%	29	17,2%
Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.)							11	4,2%	25	9,0%	29	9,0%	8	5,4%	6	3,3%
Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent							40	15,2%	42	15,2%	53	16,3%	31	19,6%	27	15,8%
Il est devenu plus facile de changer d'opérateur							36	13,5%	28	10,0%	24	7,4%	14	8,7%	17	10,0%
Mon opérateur est choisi par mon employeur							8	3,0%	1	0,5%	5	1,6%				
GSM/smartphone gratuit ou beaucoup moins cher en cas de changement													29	18,3%	23	13,5%
Autre réponse							18	6,8%	0	0,2%	0	0,0%	23	14,8%	20	12,2%
Total							263	100,0%	276	100,0%	325	100,0%	156	100,0%	150	100,0%

Si, au cours des trois dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur mobile, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? *(plusieurs réponses possibles)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas envie de changer							278	39,2%	304	34,4%	370	22,1%	317	32,7%	460	36,1%
Je suis globalement satisfait de mon opérateur							435	61,3%	529	59,8%	597	35,6%	558	57,5%	760	59,6%
Le bénéfice financier à en tirer est trop faible							108	15,2%	161	18,2%	207	12,4%	159	16,4%	263	20,6%
Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix							140	19,7%	127	14,4%	137	8,2%	166	17,1%	196	15,4%
Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail							81	11,4%	129	14,5%	193	11,5%	131	13,5%	210	16,5%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps							79	11,1%	130	14,7%	146	8,7%	130	13,4%	166	13,0%
Je suis lié à une offre groupée (pack)							52	7,3%	3	0,3%	8	0,5%				
Mon opérateur est choisi par mon employeur							48	6,8%	12	1,3%	17	1,0%				
Valeur résiduelle élevée du GSM/smartphone que j'ai reçu gratuitement ou beaucoup moins cher lorsque je suis devenu client chez mon opérateur actuel													47	4,9%	65	5,1%
Là où j'habite, aucun autre opérateur n'offre de couverture													17	1,8%	28	2,2%
Autre raison							1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	47	4,8%	71	5,5%
Total							710	100,0%	884	100,0%	1.029	100,0%	971	100,0%	1.301	100,0%

Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie mobile ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	840	92,2%	1.000	95,3%	857	95,2%	800	93,2%	990	85,0%	1.241	89,5%	1.014	91,4%	1.286	90,2%
Non	71	7,8%	49	4,7%	44	4,8%	58	6,8%	174	15,0%	146	10,5%	96	8,6%	140	9,8%
Total	911	100,0%	1.049	100,0%	901	100,0%	858	100,0%	1.164	100,0%	1.387	100,0%	1.109	100,0%	1.432	100,0%

Sur une échelle de 0 à 10 (0= pas du tout facile ; 10= tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
2014	836	7,0	2,31	0	10
2015	888	7,2	2,26	0	10
2016	1.167	6,7	2,46	0	10
2017	1.365	6,5	2,54	0	10
2018	1.121	6,8	2,41	0	10
2019	1.431	6,6	2,53	0	10

Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années ? Si oui, comment avez-vous réagi ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, il a changé mon plan tarifaire et je suis resté chez le même opérateur							369	38,2%	431	36,7%	354	54,7%	146	26,4%	189	30,0%
Oui, il a changé mon plan tarifaire et j'ai changé d'opérateur							54	5,6%	69	5,9%	35	5,4%	13	2,3%	15	2,5%
Non, il n'a pas changé mon plan tarifaire							543	56,2%	674	57,4%	258	39,9%	396	71,3%	425	67,5%
Total							966	100,0%	1.175	100,0%	647	100,0%	555	100,0%	640	100,0%

Pour votre GSM, avez-vous recours à ... ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Une carte prépayée	337	31,4%	335	27,9%	242	23,5%	174	17,9%	278	23,2%	283	20,5%	170	15,1%	223	15,5%
Un abonnement	736	68,6%	865	72,1%	787	76,5%	797	82,1%	922	76,8%	1.096	79,5%	956	84,9%	1.218	84,5%
Total	1.073	100,0%	1.199	100,0%	1.029	100,0%	971	100,0%	1.200	100,0%	1.379	100,0%	1.126	100,0%	1.451	100,0%

Pour votre internet à domicile, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, c'est mon unique adresse e-mail	264	26,6%	217	19,9%	180	19,4%	179	18,3%	211	18,4%	240	17,5%	181	16,2%		
Oui, c'est mon adresse principale	161	16,2%	154	14,2%	138	14,9%	144	14,7%	204	17,7%	215	15,6%	181	16,2%		
Oui, mais ce n'est pas mon adresse principale	86	8,7%	105	9,6%	95	10,2%	111	11,3%	96	8,3%	119	8,7%	91	8,1%		
Non, je n'utilise pas cette adresse	431	43,5%	535	49,3%	449	48,2%	467	47,7%	546	47,4%	667	48,5%	539	48,2%		
Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur	49	5,0%	76	7,0%	68	7,3%	78	8,0%	95	8,3%	133	9,7%	125	11,2%		
Total	991	100,0%	1.087	100,0%	930	100,0%	980	100,0%	1.152	100,0%	1.375	100,0%	1.118	100,0%		

Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, quelques jours			8	3,2%	3	1,2%	19	4,5%	35	6,9%	42	7,3%	19	3,4%	29	2,0%
Oui, environ 1 mois			12	4,6%	12	5,3%	22	5,1%	33	6,5%	46	8,1%	24	4,2%	76	5,3%
Oui, pendant 18 mois			0	0,0%	0	0,0%	17	4,0%	27	5,3%	36	6,3%	49	8,7%	100	7,1%
Oui, pour une durée indéterminée			41	16,4%	45	19,6%	64	15,0%	91	18,0%	109	19,2%	116	20,5%	215	15,2%
Non			174	69,6%	150	65,7%	223	52,4%	233	46,0%	231	40,5%	235	41,6%	472	33,3%
Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur			16	6,2%	19	8,3%	81	19,0%	87	17,3%	106	18,6%	122	21,6%	526	37,1%
Total			251	100,0%	228	100,0%	425	100,0%	506	100,0%	570	100,0%	565	100,0%	1.422	100,0%

Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter vos e-mails à domicile ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018-2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Au minimum 1 Mbps (jusqu'à 2016 2 Mbps)	76	7,5%	95	8,4%	90	9,4%	76	7,7%	108	9,4%	94	6,9%		
Au minimum 10 Mbps	119	11,8%	126	11,1%	92	9,7%	92	9,4%	116	10,1%	161	11,8%		
Au minimum 20 Mbps	105	10,4%	105	9,3%	98	10,3%	98	10,0%	134	11,6%	141	10,4%		
Au minimum 50 Mbps	57	5,7%	53	4,7%	61	6,4%	61	6,2%	89	7,7%	113	8,3%		
Je ne sais pas	652	64,6%	751	66,4%	614	64,2%	654	66,7%	705	61,2%	855	62,7%		
Total	1.009	100,0%	1.131	100,0%	955	100,0%	980	100,0%	1.151	100,0%	1.365	100,0%		

Sur une échelle de 0 à 10 (0= Ne correspond pas du tout ; 10= Correspond tout à fait), dans quelle mesure considérez-vous, que la vitesse de votre connexion à internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur ?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
2012	854	6,0	2,370	0	10
2013	885	6,2	2,196	0	10
2014	771	5,9	2,292	0	10
2015	704	6,3	2,277	0	10
2016	1.100	5,8	2,383	0	10
2017	1.337	6,0	2,285	0	10
2018	1.128	6,4		0	10
2019	--	--	--	--	--

Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? *(Plusieurs réponses possibles)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, elle est sur mon contrat							66	6,7%	88	7,7%	112	8,2%	85	7,4%	90	6,3%
Oui, en demandant à mon opérateur							91	9,2%	104	9,1%	115	8,4%	113	10,0%	136	9,6%
Oui, en utilisant un instrument de mesure sur le site de mon opérateur							62	6,3%	87	7,6%	153	11,2%	116	10,2%	189	13,3%
Oui, en utilisant un instrument de mesure disponible sur Internet							174	17,6%	237	20,7%	301	22,0%	260	22,9%	378	26,5%
Non, je ne sais pas							683	69,2%	723	63,3%	819	59,9%	683	60,2%	801	56,2%
Total							988	100,0%	1.141	100,0%	1.368	100,0%	1.136	100,0%	1.433	100,0%

Sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout utile ; 10= Tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile ?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
2015	862	6,4	2,69	0	10
2016	1.122	6,4	2,61	0	10
2017	1.367	6,4	2,69	0	10
2018	1.132	6,7	2,52	0	10
2019	--	--	--	--	--

Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous avez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile ? *(plusieurs réponses possibles)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas choisi une offre Internet en fonction de la vitesse de connexion	223	22,6%	253	28,1%	199	20,8%	328	33,6%	369	32,5%	506	37,2%	398	35,5%	562	39,8%
La vitesse de connexion était incluse dans un pack/dans une offre	427	43,4%	438	48,7%	405	42,3%	363	37,2%	535	47,2%	589	43,3%	499	44,5%	585	41,5%
Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion	113	11,5%	126	14,0%	114	11,9%	97	9,9%	163	14,4%	186	13,7%	144	12,8%	159	11,3%
Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde)	111	11,3%	87	9,7%	101	10,6%	108	11,1%	154	13,6%	181	13,3%	146	13,0%	160	11,3%
J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé	100	10,2%	98	10,9%	106	11,0%	102	10,5%	167	14,7%	247	18,1%	175	15,6%	180	12,8%
Je ne sais pas, je ne me souviens pas	113	11,5%	0	0,0%	138	14,4%	183	18,8%	6	0,5%	0	0,0%				
Ma famille/un(e) ami(e)/une connaissance m'a conseillé une certaine vitesse de connexion	110	11,1%	106	11,8%	90	9,4%	64	6,6%	18	1,6%	18	1,3%				
J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour jouer en réseau	61	6,2%	52	5,8%	57	6,0%	58	5,9%	2	0,1%	0	0,0%				
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	50	4,5%	58	4,2%
Total	984	100,0%	901	100,0%	958	100,0%	976	100,0%	1.134	100,0%	1.360	100,0%	1.123	100,0%	1.420	100,0%

S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou « pack » (quelles qu'en soient les raisons), laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Changement gratuit d'opérateur							315	43,5%	364	41,1%	461	47,6%	369	33,7%		
Un contrat de durée plus courte							103	14,2%	105	11,8%	153	15,8%	97	8,8%		
Une facilité technique et administrative du changement							329	45,5%	382	43,0%	382	39,5%	362	33,2%		
Une information sur les performances réelles du service (vitesse de connexion p.ex.)							139	19,3%	173	19,5%	218	22,5%	223	20,4%		
Confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur envisagé							204	28,2%	269	30,3%	314	32,5%	353	32,3%		
Une aide à la prise en charge du processus de changement par un organisme indépendant des opérateurs							158	21,9%	209	23,5%	213	22,0%	136	12,4%		
Un site internet indépendant des opérateurs indiquant l'offre la moins chère pour mon profil d'utilisation							219	30,3%	265	29,8%	350	36,2%	338	30,9%		
Une fiche d'information standardisée qui décrit les offres selon une structure identique quel que soit l'opérateur							138	19,1%	172	19,4%	231	23,9%	186	17,0%		
Confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur							179	24,7%	237	26,7%	263	27,12%	280	25,6%		
Autre réponse							44	6,1%	15	1,7%	0	0,0%	142	13,0%		
Total							723	100,0%	888	100,0%	968	100,0%	1.093	100,0%		

Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							343	30,3%	429	30,6%	580	37,7%	492	41,1%	666	43,2%
Non							788	69,7%	975	69,4%	959	62,2%	704	58,9%	876	56,8%
Total							1.131	100,0%	1.404	100,0%	1.545	100,0%	1.196	100,0%	1.538	100,0%

Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je peux le demander à mon opérateur							182	16,2%	234	16,7%	249	16,3%	167	13,9%	215	13,9%
Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace client							237	21,2%	312	22,3%	428	28,0%	393	32,6%	557	36,0%
Oui, je peux le calculer sur le site de mon opérateur							38	3,4%	81	5,8%	107	7,0%	83	6,9%	111	7,2%
Non, je ne sais pas							717	64,0%	850	60,8%	829	54,3%	657	54,5%	799	51,6%
Total							1.121	100,0%	1.398	100,0%	1.527	100,0%	1.205	100,0%	1.547	100,0%

À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou de téléphonie mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, tous les mois	105	9,4%	83	6,9%	87	8,4%	61	5,9%	86	6,6%	90	6,4%	82	6,8%	91	5,9%
Oui, au moins deux fois par an	376	33,8%	431	35,6%	330	31,9%	240	23,3%	289	22,2%	313	22,1%	285	23,7%	304	19,7%
Oui, une fois par an	270	24,3%	316	26,1%	304	29,4%	328	31,7%	338	26,0%	393	27,8%	356	29,6%	434	28,1%
Non, jamais	93	8,4%	83	6,9%	83	8,0%	93	9,0%	111	8,5%	180	12,7%	148	12,3%	191	12,4%
Je ne sais pas	268	24,1%	298	24,6%	232	22,4%	310	30,1%	477	36,6%	440	31,1%	332	27,6%	524	34,0%
Total	1.112	100,0%	1.211	100,0%	1.035	100,0%	1.032	100,0%	1.301	100,0%	1.416	100,0%	1.203	100,0%	1.543	100,0%

Sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout utile ; 10= Tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile ?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
2015	989	8,2	1,89	0	10
2016	1.278	7,8	2,27	0	10
2017	1.405	7,8	2,27	0	10
2018	1.202	8,1	1,99	0	10
2019	--	--	--	--	--

Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	415	42,3%	453	42,4%	379	42,3%	307	36,8%	394	29,9%	418	36,4%	332	27,6%	403	26,1%
Non	565	57,7%	614	57,6%	517	57,7%	527	63,2%	925	70,1%	731	63,6%	669	55,6%	871	56,3%
Je ne sais pas													202	16,8%	272	17,6%
Total	980	100,0%	1.067	100,0%	896	100,0%	834	100,0%	1.320	100,0%	1.149	100,0%	1.203	100,0%	1.545	100,0%

Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer d'avis ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	215	52,2%	272	62,7%	241	65,8%	202	65,9%	224	56,7%	222	53,1%	169	45,4%	215	49,6%
Non	197	47,8%	162	37,3%	125	34,2%	104	34,1%	171	43,3%	196	46,9%	203	54,6%	218	50,4%
Total	413	100,0%	434	100,0%	366	100,0%	306	100,0%	394	100,0%	418	100,0%	372	100,0%	444	100,0%

Si non, pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
J'avais déjà le plan tarifaire suggéré	77	48,9%	41	27,7%	32	29,8%	38	37,8%	67	39,6%	60	30,7%	74	36,2%	87	40,1%
Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins	0	0,0%	47	31,5%	37	34,9%	40	39,5%	57	33,8%	73	37,5%	54	26,4%	58	26,5%
Je n'ai pas pris cette information au sérieux, je pensais que c'était une publicité	23	14,7%	12	8,1%	19	17,5%	12	12,2%	8	4,4%	15	7,5%	15	7,3%	11	4,9%
Je n'y ai pas prêté attention	62	39,2%	29	19,3%	24	22,8%	10	10,2%	28	16,4%	26	13,5%	39	19,1%	41	18,7%
Je craignais que le plan tarifaire me coûte plus cher	0	0,0%	32	21,7%	20	18,4%	20	19,8%	30	17,4%	35	17,7%	37	18,1%	36	16,3%
Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement	0	0,0%	36	24,1%	17	16,1%	16	15,5%	8	4,8%	35	18,0%	15	7,3%	14	6,5%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	16	7,9%	17	7,9%
Total	158	100,0%	149	100,0%	106	100,0%	100	100,0%	169	100,0%	195	100,0%	205	100,0%	230	100,0%

Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? Je souhaiterais être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour moi... ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
automatiquement chaque année par mon opérateur, via la facture							327	32,0%	403	30,9%	345	24,5%	278	23,8%		
quand je le demande							186	18,2%	275	21,1%	365	25,9%	244	20,9%		
automatiquement chaque année par courrier ou par mail, mais pas via la facture							338	33,1%	439	33,7%	499	35,4%	438	37,5%		
automatiquement chaque année sauf si j'ai demandé à ne plus l'être							170	16,7%	186	14,3%	201	14,3%	209	17,9%		
Total							1.020	100,0%	1.303	100,0%	1.410	100,0%	1.169	100,0%		

Connaissez-vous les fiches d'information standardisée ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							119	10,6%	158	11,3%	256	16,9%	279	24,0%	365	24,2%
Non							1.005	89,4%	1.244	88,7%	1.262	83,1%	884	76,0%	1.143	75,8%
Total							1.124	100,0%	1.403	100,0%	1.518	100,0%	1.163	100,0%	1.499	100,0%

Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout bien informé ; 10= Tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications ?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
2012	1.026	3,53	2,450	0	10
2013	1.062	4,17	2,428	0	10
2014	900	4,34	2,467	0	10
2015	998	4,54	2,462	0	10
2016	1.370	4,60	2,574	0	10
2017	1.507	4,76	2,559	0	10
2018-2019					

Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, internet ou offre groupée), savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? *(plusieurs réponses possibles)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, elle se trouve dans le contrat	298	34,7%	285	30,1%	197	27,6%	264	31,9%	316	31,7%	317	29,8%	273	33,6%	284	29,5%
Oui, elle se trouve sur chacune de mes factures	193	22,5%	134	14,2%	79	11,0%	90	10,9%	102	10,2%	113	10,6%	107	13,2%	147	15,3%
Oui, elle se trouve sur ma facture une fois par an	26	3,0%	22	2,4%	12	1,7%	20	2,5%	33	3,3%	43	4,0%	32	3,9%	34	3,5%
Oui, elle se trouve sur le site web de mon opérateur	45	5,2%	46	4,8%	25	3,5%	48	5,8%	63	6,3%	87	8,2%	93	11,4%	119	12,4%
Non, je dois la demander à mon opérateur	369	43,1%	128	13,6%	95	13,4%	115	14,0%	128	12,8%	134	12,6%	93	11,4%	126	13,1%
Non, je ne sais pas	0	0,0%	415	43,9%	357	49,9%	359	43,5%	438	43,9%	462	43,5%	314	38,6%	393	40,9%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,5%	8	0,8%
Total	857	100,0%	944	100,0%	715	100,0%	827	100,0%	999	100,0%	1.064	100,0%	812	100,0%	1.530	100,0%

Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée) ? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Lors d'une hausse de prix							213	19,0%	242	17,3%	311	20,4%	204	17,0%	297	19,2%
Sans préavis, mais après une durée minimum après le début du contrat							99	8,8%	125	8,9%	132	8,7%	113	9,4%	190	12,3%
Sans préavis à l'échéance							63	5,6%	101	7,2%	128	8,4%	110	9,2%	164	10,6%
Avec préavis à tout moment							226	20,2%	281	20,1%	373	24,5%	276	23,0%	378	24,5%
À l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat							137	12,2%	158	11,3%	141	9,3%	104	8,7%	168	10,8%
Lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur							137	12,2%	183	13,1%	199	13,1%	158	13,2%	239	15,5%
Je ne sais pas							578	51,5%	695	49,7%	677	44,5%	584	48,7%	670	43,4%
Autre réponse							6	0,5%	11	0,8%	0	0,0%	7	0,6%	11	0,7%
Total							1.121	100,0%	1.398	100,0%	1.524	100,0%	1.198	100,0%	1.544	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Pas de durée minimum							208	18,8%	284	20,3%	389	25,5%	288	24,1%	381	24,7%
Après 6 mois							132	11,9%	165	11,8%	143	9,4%	98	8,2%	126	8,1%
Après 1 an							141	12,8%	175	12,5%	194	12,7%	147	12,3%	210	13,6%
Après 2 ans							67	6,1%	95	6,8%	113	7,4%	104	8,7%	115	7,4%
Je ne sais pas							558	50,4%	682	48,6%	684	44,9%	557	46,7%	714	46,2%
Total							1.107	100,0%	1.402	100,0%	1.523	100,0%	1.194	100,0%	1.544	100,0%

Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Jamais							40	4,0%	61	5,0%	69	5,0%	48	4,4%	72	5,1%
Lorsque la consommation atteint mon forfait							566	57,8%	694	56,9%	831	60,2%	707	64,0%	825	58,3%
Lorsque la consommation de mon forfait atteint 50€ par mois ou un autre montant que vous avez fixé avec l'opérateur							126	12,8%	135	11,1%	156	11,3%	140	12,7%	203	14,3%
Je ne sais pas							248	25,3%	330	27,0%	324	23,5%	210	19,0%	316	22,3%
Total							980	100,0%	1.220	100,0%	1.380	100,0%	1.106	100,0%	1.414	100,0%

Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai reçu							446	45,5%	572	46,9%	671	48,8%	566	51,2%	736	51,8%
Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé le plafond							81	8,3%	62	5,1%	85	6,2%	60	5,5%	83	5,9%
Non, je ne l'ai pas reçu, car je n'avais pas dépassé le plafond							255	26,0%	365	29,9%	345	25,1%	326	29,4%	405	28,5%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages							3	0,3%	10	0,8%	14	1,0%	19	1,7%	16	1,1%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas							195	19,9%	211	17,3%	259	18,8%	135	12,2%	180	12,7%
Total							980	100,0%	1.220	100,0%	1.373	100,0%	1.106	100,0%	1.418	100,0%

Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout utile ; 10= Tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire ?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
2015	930	8,6	1,70	0	10
2016	1.162	8,2	2,20	0	10
2017	1.375	8,4	2,16	0	10
2018	1.116	8,7	1,88	0	10
2019	1.423	8,7	2,04	0	10

Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
070 123 456	Oui						632	59,7%	718	52,3%	784	52,5%	432	36,1%	570	36,9%
	Non						427	40,3%	654	47,7%	709	47,5%	200	16,7%	226	14,6%
	Je ne sais pas												565	47,2%	749	48,5%
Total							1.059	100,0%	1.372	100,0%	1.493	100,0%	1.197	100,0%	1.544	100,0%
09 123 45 67	Oui						414	39,6%	441	32,2%	523	35,5%	181	15,2%	237	15,4%
	Non						632	60,4%	931	67,8%	949	64,5%	362	30,4%	458	29,9%
	Je ne sais pas												647	54,4%	841	54,8%
Total							1.046	100,0%	1.372	100,0%	1.472	100,0%	1.190	100,0%	1.533	100,0%
0900 123 45	Oui						800	75,1%	824	60,1%	894	59,8%	488	40,7%	597	38,7%
	Non						265	24,9%	547	39,9%	602	40,2%	100	8,3%	153	9,9%
	Je ne sais pas												611	51,0%	791	51,3%
Total							1.065	100,0%	1.372	100,0%	1.496	100,0%	1.198	100,0%	1.538	100,0%
0903 123 45	Oui						755	71,5%	798	58,2%	844	56,8%	409	34,2%	547	35,6%
	Non						301	28,5%	573	41,8%	642	43,2%	52	4,4%	73	4,7%
	Je ne sais pas												733	61,4%	918	59,7%
Total							1.056	100,0%	1.372	100,0%	1.486	100,0%	1.195	100,0%	1.535	100,0%

Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai fait spontanément							52	5,2%	47	3,6%	65	4,7%	60	5,4%	78	5,6%
Oui, je l'ai fait après avoir eu un problème (facture élevée ou autre avec ce type de numéro)							26	2,5%	42	3,2%	42	3,0%	44	3,9%	39	2,8%
Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro							474	46,9%	570	44,0%	567	40,4%	410	37,0%	548	39,1%
Non, parce que je ne savais pas que cette protection gratuite existait							459	45,4%	635	49,1%	730	52,0%	595	53,7%	736	52,6%
Total							1.011	100,0%	1.294	100,0%	1.404	100,0%	1.108	100,0%	1.411	100,0%

Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De façon séparée (blocage vers des services adultes, mais possibilité d'accéder aux numéros payants de détente)							188	18,3%	286	22,2%	273	18,9%	212	19,1%	260	18,2%
De façon globale (blocage des numéros payants pour tous les types de services)							294	28,6%	340	26,4%	385	26,7%	340	30,6%	413	28,9%
Je ne sais pas							546	53,1%	661	51,3%	785	54,4%	560	50,4%	757	52,9%
Total							1.029	100,0%	1.287	100,0%	1.443	100,0%	1.111	100,0%	1.440	100,0%

Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	41	4,7%	21	2,7%	24	3,8%	53	4,7%	75	5,4%	75	4,9%	66	5,6%	80	5,2%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	264	30,6%	269	34,6%	223	36,1%	322	28,7%	396	28,5%	413	27,1%	300	25,2%	390	25,3%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	499	57,9%	450	57,9%	340	55,1%	668	59,6%	775	55,8%	876	57,6%	711	59,7%	955	62,0%
Non, je crois y avoir droit, mais je n'ai pas fait la demande	59	6,8%	37	4,8%	30	4,9%	79	7,0%	143	10,3%	159	10,4%	113	9,5%	115	7,5%
Total	862	100,0%	778	100,0%	618	100,0%	1.121	100,0%	1.389	100,0%	1.522	100,0%	1.191	100,0%	1.536	100,0%

Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous: ... ? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Un annuaire papier			439	35,5%	343	32,7%	368	33,0%	448	33,2%	340	22,4%	229	19,3%	281	18,3%
Un annuaire électronique			653	52,8%	553	52,6%	401	35,9%	541	40,1%	647	42,6%	351	29,5%	444	29,0%
Un moteur de recherche sur Internet			660	53,3%	567	53,9%	643	57,6%	666	49,4%	869	57,2%	670	56,3%	839	54,7%
Les réseaux sociaux			0	0,0%	0	0,0%	122	10,9%	171	12,6%	247	16,2%	190	16,0%	256	16,7%
Le service de renseignements téléphoniques			327	26,5%	248	23,6%	243	21,8%	272	20,2%	257	16,9%	320	27,0%	381	24,9%
Autre réponse			0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	11	0,8%	8	0,5%	24	2,0%	28	1,8%
Total			1.238	100,0%	1.051	100,0%	1.116	100,0%	1.349	100,0%	1.519	100,0%	1.190	100,0%	1.533	100,0%

À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Plusieurs fois			249	78,1%	181	73,9%	172	72,4%	176	65,0%	160	63,3%	173	14,4%	189	12,2%
Une fois			34	10,6%	40	16,4%	42	17,8%	46	17,1%	47	18,7%	176	14,6%	247	16,0%
Jamais			23	7,2%	15	6,1%	7	2,9%	19	7,0%	20	7,7%	783	64,9%	1.024	66,1%
Je ne sais pas			13	4,1%	9	3,6%	16	6,9%	29	10,8%	26	10,3%	75	6,2%	88	5,7%
Total			319	100,0%	245	100,0%	238	100,0%	271	100,0%	253	100,0%	1.208	100,0%	1.547	100,0%

Vous êtes ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Un homme	566	49,7%	612	49,8%	528	49,8%	579	50,0%	701	49,9%	771	49,9%	606	49,9%	776	49,9%
Une femme	572	50,3%	617	50,2%	533	50,2%	580	50,0%	704	50,1%	774	50,1%	608	50,1%	778	50,1%
Total	1.138	100,0%	1.229	100,0%	1.061	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%

Catégorie d'âge des répondants

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 ans	185	16,1%	203	16,0%	174	15,9%	188	16,2%	224	15,9%	243	15,8%	189	15,6%	242	15,6%
25-34 ans	200	17,5%	219	17,2%	188	17,2%	203	17,5%	244	17,4%	268	17,4%	210	17,3%	269	17,3%
35-44 ans	215	18,8%	230	18,1%	199	18,2%	211	18,2%	252	17,9%	275	17,8%	214	17,6%	274	17,6%
45-54 ans	226	19,7%	250	19,8%	218	20,0%	227	19,6%	273	19,4%	298	19,3%	232	19,1%	297	19,1%
55-64 ans	188	16,4%	213	16,8%	183	16,7%	193	16,7%	240	17,1%	266	17,2%	211	17,4%	270	17,4%
65-74 ans	133	11,6%	154	12,1%	131	12,0%	137	11,8%	173	12,3%	195	12,6%	158	13,1%	203	13,1%
Total	1.147	100,0%	1.268	100,0%	1.093	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%

Dans quelle région habitez-vous ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Région flamande	660	58,0%	715	57,0%	618	57,2%	667	57,6%	809	57,6%	889	57,5%	698	57,5%	894	57,5%
Région wallonne	363	31,9%	404	32,2%	347	32,2%	370	32,0%	450	32,0%	494	32,0%	387	31,8%	495	31,8%
Région de Bruxelles-Capitale	115	10,1%	134	10,7%	114	10,6%	121	10,5%	146	10,4%	162	10,5%	129	16,7%	166	16,7%
Total	1.139	100,0%	1.253	100,0%	1.080	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%

En regardant les catégories suivantes, à quelle catégorie appartient le revenu mensuel net total de votre famille ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Moins de 1200 euro							81	7,3%	134	10,0%	102	6,7%	92	7,6%	77	5,0%
Entre 1200 et 1799 euros							211	19,0%	263	19,6%	271	17,9%	189	15,6%	221	14,3%
Entre 1800 et 2399 euros							175	15,7%	209	15,6%	220	14,5%	197	16,3%	207	17,5%
Entre 2400 et 2999 euros							152	13,7%	166	12,4%	207	13,6%	169	14,0%	204	13,2%
Entre 3000 et 3599 euros							124	11,2%	160	12,0%	214	14,1%	167	13,8%	206	13,4%
3600 euros ou plus							199	17,9%	214	16,0%	267	17,6%	256	21,2%	353	22,9%
Je ne sais pas							170	15,3%	193	14,4%	238	15,7%	137	11,3%	212	13,7%
Total							1.112	100,0%	1.340	100,0%	1.518	100,0%	1.206	100,0%	1.543	100,0%

Quel est le nombre de personnes à charge dans votre ménage ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Aucun	545	48,3%	614	49,8%	496	47,2%	431	38,1%	548	40,3%	612	39,9%	465	38,4%	654	42,4%
1 à 2	464	41,2%	438	35,6%	430	40,9%	439	38,8%	498	36,6%	593	38,6%	496	41,0%	570	36,8%
3 à 5	114	10,1%	174	14,1%	120	11,4%	235	20,8%	291	21,4%	314	20,5%	231	19,1%	295	19,1%
Plus que 5	5	0,4%	7	0,6%	5	0,5%	26	2,3%	23	1,7%	15	1,0%	18	1,5%	30	1,9%
Total	1.127	100,0%	1.233	100,0%	1.051	100,0%	1.131	100,0%	1.360	100,0%	1.535	100,0%	1.211	100,0%	1.548	100,0%