

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT publie les résultats de son enquête annuelle sur la perception du marché des communications électroniques par les consommateurs

Bruxelles, le 22 septembre 2020 – La téléphonie via Internet dépasse pour la première fois le téléphone fixe

Pour la première fois depuis le début des enquêtes par l'IBPT en 2012, l'utilisation de la téléphonie par Internet dépasse l'utilisation du téléphone fixe. La satisfaction générale à l'égard des tarifs et de la qualité des produits télécoms reste stable et satisfaisante. Toutefois, encore trop de consommateurs ont une connaissance insuffisante de leurs droits. Pour tenter d'améliorer cette connaissance, l'IBPT va lancer une campagne de communication.

Depuis 2012, l'IBPT examine chaque année le fonctionnement du marché des communications électroniques en Belgique selon la perspective du consommateur. Plus de 5000 questionnaires visant à sonder le comportement des consommateurs sur le marché ont été de nouveau envoyés en 2020. Cela permet à l'IBPT de mieux corriger les activités en matière d'information des consommateurs.

Par rapport aux années précédentes, certaines tendances se poursuivent. L'utilisation de la téléphonie par Internet (57 %), de la télévision par Internet (35 %) et de la télévision/vidéo à la demande (32 %) continue ainsi d'augmenter. Pour la première fois, la téléphonie fixe (53 %) est éclipsée par la téléphonie par Internet (57%) et l'utilisation de médias sociaux.

Le marché des services de téléphonie ou de messagerie via Internet est dominé par deux services : WhatsApp (94 %) et Facebook Messenger (77 %).

Alors que traditionnellement, le choix d'un opérateur par un consommateur était essentiellement dû au prix intéressant du pack (47 %), à l'habitude auprès cet opérateur (34 %) et au contenu intéressant du pack (29 %), de nouveaux critères de choix émergent désormais. Pour la première fois, l'on note une hausse des critères suivants: la réputation de l'opérateur (21% en 2019 à 25% en 2020), la qualité du service (18% en 2019 à 22 % en 2020) et la vitesse de connexion (16% en 2019 à 19 % en 2020).

La satisfaction concernant les tarifs proposés est restée stable ces dernières années, de même que les scores moyens de satisfaction pour les différents produits (moyenne respectivement entre 3 et 3,5 sur 5).

65% des consommateurs indiquent ne pas avoir rencontré de problème avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année écoulée. C'est une amélioration de 4% par rapport à l'édition précédente de l'enquête. Les problèmes recensés pour les 35% restants concernent essentiellement la qualité de service de l'Internet à la maison (fixe ou Wifi) (69 %).

Les consommateurs optent pour 30% d'entre eux pour des packs 4-play. Les changements d'opérateurs restent stables.

La grande majorité (76 % à 92 %) des consommateurs a indiqué ne pas connaître les outils de comparaison mis en place par l'IBPT (www.meilleurtarif.be, atlas avec cartes de couverture et baromètre de la qualité des services). Ceux qui connaissent ces outils les trouvent cependant faciles d'utilisation (score : ≥ 4 sur 5).

Enfin, les consommateurs semblent encore largement ignorer leurs droits, que ce soit, la conservation de leur adresse électronique pendant 18 mois après la fin de leur contrat, l'indication de la vitesse réelle de leur connexion, comment connaître leur profil moyen de consommation, comment résilier son contrat, ou encore comment déterminer son utilisation réelle.

L'IBPT entend aborder les droits des consommateurs à l'occasion de ses prochaines campagnes de communication.

Pour plus d'informations :



Jimmy Smedts | Porte-parole

Institut belge des postes et télécommunications
Bâtiment Ellipse C | Boulevard du Roi Albert II 35 | 1030 Bruxelles
T +32 2 226 88 22 | M +32 478 63 91 82 | www.ibpt.be

