



IBPT

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT publie de nouvelles cartes de couverture et met à jour son baromètre de la qualité

Bruxelles, le 9 juin 2017 - L'IBPT a mis à jour ses cartes de l'accès à Internet fixe en Belgique et son baromètre de la qualité des services de télécommunications. Les cartes de couverture fixe, publiées avec un plus grand niveau de précision, permettent aux consommateurs et aux autorités publiques de vérifier le développement des réseaux fixes en Belgique. Le baromètre de qualité se compose quant à lui de plusieurs indicateurs portant sur la qualité opérationnelle des opérateurs. Il doit permettre aux consommateurs de comparer les performances des opérateurs et d'inciter ces derniers à améliorer la qualité de leurs prestations.

En ce qui concerne les communications électroniques, l'un des objectifs stratégiques de l'IBPT est d'assurer un environnement numérique fiable et de qualité. En particulier, l'IBPT souhaite améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux et des services de télécommunications. Pour atteindre cet objectif, l'IBPT a tout d'abord mis en ligne un atlas de la couverture des réseaux. Ces cartes, publiées et mises à jour régulièrement sur son site web, permettent aux consommateurs, aux entreprises et aux autorités publiques de vérifier le développement des réseaux fixes et mobiles en Belgique.

Un des objectifs du « Plan pour un internet à très haut débit en Belgique 2015-2020 » du Vice-Premier ministre et ministre de l'Agenda numérique, Alexander De Croo, est d'avoir 100% des ménages avec un accès Internet à du 30 Mbps, d'ici 2020. Selon les dernières estimations sur base de la situation des réseaux en mars 2017, le taux de couverture en 30 Mbps par au moins un réseau fixe est aujourd'hui de 95,5% des ménages en Belgique. Les nouvelles cartes de couverture fixes permettent de visualiser la couverture de l'Internet à large bande au 1^{er} mars 2017, avec un degré de précision correspondant aux secteurs statistiques (près de 20.000 secteurs en Belgique). L'IBPT utilise notamment ces cartes pour cibler plus précisément les zones qui ne sont pas encore couvertes par du 30 Mbps (« Zones Blanches »).

En complément à son atlas de couverture, l'IBPT a publié une version actualisée de son baromètre de la qualité des services avec les chiffres du second semestre 2016. Celle-ci doit permettre aux consommateurs de comparer les performances des opérateurs et d'inciter ces derniers à améliorer la qualité de leurs prestations. Malgré une relative convergence entre les performances des différents opérateurs, le niveau de qualité est resté globalement assez stable entre les deux semestres de 2016. Par exemple, le pourcentage d'appels répondus par le service clientèle endéans les deux minutes est passé en moyenne de 10% au premier semestre 2016 à 11% au second semestre. Les indicateurs de performances mis à jour montrent tout de même une amélioration de certains aspects de la qualité. Par exemple, le pourcentage d'installations défectueuses et le taux de pannes tendent en moyenne à diminuer.

De manière générale, on remarque que les opérateurs ayant les taux de pannes les plus élevés sont aussi ceux ayant le plus de soucis avec l'installation initiale de l'Internet. Ces opérateurs tendent également à mettre plus de temps pour réparer les pannes, quel que soit le service impacté. Les opérateurs offrant à la fois les services fixes et mobiles tendent naturellement à avoir plus de défis opérationnels. A l'inverse, les opérateurs n'offrant que des services mobiles (parfois uniquement prépayés) tendent à avoir moins de plaintes et ces dernières sont également traitées par un helpdesk en moyenne plus performant.

Au stade actuel, tant les cartes fixes que le baromètre de qualité sont construits sur la base des informations communiquées par les opérateurs. Ces données sont contrôlées avant leur publication. Dans certains cas, elles peuvent également faire l'objet d'un audit et de mesures ad hoc sur le terrain. Dans les prochains mois, l'IBPT travaillera à la collecte de données sur la qualité de l'expérience des utilisateurs vis-à-vis des réseaux mobiles. L'IBPT lancera à ce sujet une campagne de tests sur les routes pour tester les réseaux mobiles. Il développera aussi une application de crowdsourcing destinée aux zones blanches. Cette application permettra aux citoyens des Zones Blanches de tester la qualité de leur connexion en conditions réelles, sur le terrain.

Michel Van Bellinghen, Président du Conseil de l'IBPT :

« La mise à jour des cartes et du baromètre de qualité vise à créer de la transparence sur le marché des télécommunications et permet de comparer la qualité de service entre opérateurs. L'IBPT continuera à encourager les opérateurs à fournir des services télécoms concurrentiels de qualité au bénéfice des utilisateurs et de l'économie numérique de notre pays. »

Danielle Jacobs, Directrice de Beltug, l'association des décideurs professionnels de l'ICT :

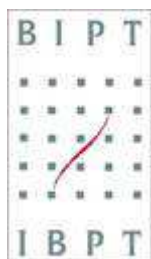
“Ces initiatives de l'IBPT sont appréciées. Beltug reçoit régulièrement des questions des entreprises sur la couverture des réseaux des opérateurs mobiles, par exemple, lorsqu'elles doivent choisir un nouveau lieu d'établissement. Il est précieux que l'IBPT mette cette information à disposition.”

[Cartes de couverture fixe](#)

[Cartes de couverture mobile](#)

[Baromètre de qualité](#)

Pour de plus amples informations (à l'attention des journalistes), prière de contacter :



Jimmy Smedts

Woordvoerder / Porte-parole

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

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

www.ibpt.be

