



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 2 octobre 2023
concernant les résultats d'une enquête quantitative et
d'une analyse statistique portant sur la perception du
marché belge des communications électroniques par les
consommateurs**

TABLE DES MATIÈRES

1. Cadre et objectif de l'étude	3
2. Synthèse	4
2.1. Problèmes rencontrés et satisfaction ressentie.....	4
2.2. Hausse des prix, difficulté de comparer et inertie des consommateurs	4
2.3. Changement d'opérateur	5
2.4. Droits des consommateurs.....	5
Annexe 1. Rapport	6

1. Cadre et objectif de l'étude

1. La protection des intérêts des utilisateurs est une tâche importante que l'IBPT doit accomplir. Afin de les protéger correctement, l'IBPT doit connaître leurs préférences et leurs attitudes et vérifier s'ils connaissent et utilisent les moyens mis à leur disposition pour comparer les tarifs et la qualité des services fournis sur le marché belge des communications électroniques.
2. La compréhension du comportement des utilisateurs sur le marché belge des communications électroniques privées constitue une étape importante dans la mise en œuvre et l'adaptation des actions du Service Consommateurs de l'IBPT.
3. L'IBPT a lancé cette enquête dans le but d'obtenir de la part des utilisateurs une réponse aux questions suivantes :
 - Comment se sont-ils comportés lors d'un changement d'opérateur ?
 - Comment ont-ils comparé les différentes offres existantes ?
 - Quel a été leur degré de satisfaction concernant leurs services fixes et/ou mobiles (prix, service, droits, informations et fiabilité de la facturation) ?
 - Ont-ils disposé des outils nécessaires pour effectuer des choix informés ?
 - Ont-ils été suffisamment informés de leurs droits ?
4. Les données ont ainsi été recueillies durant l'année 2023 au moyen d'une enquête postale écrite auprès d'un échantillon représentatif de la population belge, composé de personnes âgées de 15 à 74 ans et vivant dans une habitation individuelle en Belgique. Les petites et moyennes entreprises ne relèvent pas du champ de cette étude.

2. Synthèse

2.1. Problèmes rencontrés et satisfaction ressentie

5. En réponse à l'inflation, la satisfaction des répondants concernant les tarifs a diminué et varie de 3 (packs) à 3,5 (téléphonie mobile) sur 5. Pour choisir leur opérateur, le prix est le critère de choix le plus favorisé par nos répondants (53%) en comparaison avec les autres critères : la familiarité avec l'opérateur (31%) ; le contenu intéressant (30%) ; la bonne réputation de l'opérateur (25%); la vitesse de connexion pour l'accès à Internet (20%) ; et la qualité de service de l'opérateur (20%).
6. En 2022, 34% des répondants ont rencontré un problème avec leur opérateur. Selon ces répondants, le service qui a posé le plus de problème est l'Internet à domicile (fixe ou wifi) (71%). Les types de problèmes principaux rencontrés par ces mêmes répondants étaient liés à un problème de qualité de service (75%), tel que la saturation du réseau, les coupures, la vitesse de connexion ou encore un problème de couverture, et aux services inactifs, aux pannes de longue durée ou aux délais de réparation (36%).

2.2. Hausse des prix, difficulté de comparer et inertie des consommateurs

7. Un nombre croissant de répondants dénonce avoir eu un problème avec les hausses de tarifs de leur opérateur. En effet, 11 à 12% des répondants estimaient avoir été mal informés en 2018-2022. Cette proportion atteint 16% aujourd'hui.
8. Deux tiers des répondants (66%) n'ont rencontré aucun problème avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année écoulée. C'est mieux que l'an dernier (64%).
9. Les répondants ayant rencontré au moins un problème avec leur opérateur ont également été interrogés sur la question de savoir si leur opérateur avait modifié leur plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois. Il s'avère que 42% d'entre eux ont constaté un changement de plan tarifaire à l'initiative de leur opérateur – soit une proportion nettement plus élevée par rapport aux périodes de 2018 à 2022 où celle-ci tournait autour de 29%-33%. Cependant, il ressort que parmi ceux dont le plan tarifaire a été modifié d'initiative par l'opérateur : 74% n'ont rien fait, 24% ont changé de plan tarifaire sans changer d'opérateur et 2% seulement ont opté pour un autre opérateur.
10. Cette inertie pourrait s'expliquer partiellement par la difficulté ressentie de pouvoir comparer les services et les prix proposés par les opérateurs. La facilité de comparer est mieux évaluée pour la téléphonie mobile et l'accès à l'Internet (2,8 à 2,9 sur 5) que pour la téléphonie fixe et les offres groupées (2,6 à 2,7 sur 5).
11. Parmi les outils que l'IBPT a développés, le comparateur de prix (www.meilleurtarif.be) est le plus connu (15%) mais seuls 7% des répondants l'ont utilisé au cours des 12 derniers mois.

2.3. Changement d'opérateur

12. Seuls 10% des répondants ont changé d'opérateur de services de télécommunication fixes au cours de l'année écoulée. Parmi ces 141 répondants, 117 répondants affirment que le changement s'est déroulé sans problème et 86 répondants ont utilisé Easy Switch.
13. A nouveau, l'aspect financier (un tarif plus intéressant ou une promotion auprès d'un autre opérateur) est le moteur principal du changement pour 60% des répondants. Viennent ensuite le fait d'avoir une offre non adaptée après un changement (par exemple un déménagement) (23%), un mauvais rapport qualité/prix (23%) et/ou des problèmes avec l'opérateur précédent (18%).
14. A contrario, la satisfaction à l'égard de l'opérateur actuel est la principale raison de ne pas changer d'opérateur de services fixes (53%).
15. Des constats identiques peuvent être faits pour le mobile. 9% des répondants ont changé d'opérateur mobile au cours des 12 derniers mois. La principale raison citée pour ce changement est un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur (61%). La satisfaction générale à l'égard de l'opérateur actuel (58%) est également la principale raison de ne pas changer d'opérateur mobile.

2.4. Droits des consommateurs

16. Les répondants semblent encore largement ignorants de leurs droits. Ils ne savent pas qu'ils peuvent conserver leur adresse électronique pendant 18 mois après la fin de leur contrat. Ils ne savent pas non plus comment connaître la vitesse réelle de leur connexion et leur consommation moyenne ou comment déterminer leur consommation réelle et résilier leur contrat.
17. En revanche, les répondants sont au courant qu'ils peuvent conserver leur numéro lorsqu'ils changent d'opérateur de téléphonie fixe et mobile (resp. 85% et 91%).
18. La moitié des répondants savent qu'ils peuvent s'adresser au service de médiation pour les télécommunications en cas de litige avec leur opérateur.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1. Rapport



✉ Vaartdijk 3 /402, 3018 Leuven ☎ +32 (0) 16 22 69 67, www.masresearch.be



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

Réalisation d'une enquête quantitative et d'une
analyse statistique concernant la perception du
marché belge des communications électroniques
par les consommateurs

- 2023 -

RAPPORT

Colophon

Maître d'œuvre	Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)
Suivi du projet	Thibaut Feron, Premier conseiller IBPT
Bureau d'études	M.A.S. Vaardijk 3 / 402, 3018 Leuven // Tél. 016 22 69 67
Exécuteur de projet	Anita Claes, coordinatrice de projet Nele Van Der Donckt, conseillère sr.
Date	Août 2023
Statut document	Rapport final

Table des matières

1 . RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE.....	5
1.1 Profil du répondant	5
1.1.1 Sexe.....	5
1.1.2 Âge.....	6
1.1.3 Région.....	6
1.1.4 Revenu familial mensuel net9F	7
1.1.5 Nombre de personnes à charge10F.....	7
1.2 Utilisation des télécommunications et des médias	8
1.2.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs)	8
1.2.2 Choix des opérateurs.....	17
1.2.3 Conclusion concernant les services et le choix des opérateurs.....	23
1.3 Satisfaction	24
1.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées.....	24
1.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe	29
1.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile	35
1.3.4 Satisfaction concernant l'accès à l'Internet	41
1.3.5 Conclusion sur la satisfaction	46
1.4 Problèmes et attitudes face aux problèmes	48
1.4.1 Rencontrer un problème	48
1.4.2 Services de télécommunications concernés	49
1.4.3 Nature du problème	52
1.4.4 Prise de contact avec l'opérateur suite à un problème	55
1.4.5 Résolution du problème	56
1.4.6 Indemnisation après coupure	57
1.4.7 Modification du plan tarifaire par l'opérateur	58
1.4.8 Conclusion en cas de problèmes et comportement à la suite de ces problèmes	60
1.5 Comparaison	61
1.5.1 Comparaison des services et prix des opérateurs	61
1.5.2 Connaissance et utilisation des services de comparaison	64
1.5.3 Comparateur de prix de l'IBPT	67
1.5.4 Conclusion de la comparaison des opérateurs	69
1.6 Changement d'opérateur et transparence.....	71
1.6.1 Services fixes.....	71
1.6.2 Téléphonie mobile	79
1.6.3 Transparence.....	86
1.6.4 Conclusion par rapport au changement et la transparence	94
1.7 Droits des consommateurs	96
1.7.1 Profil d'utilisation et plan tarifaire adapté	96
1.7.2 Le contrat.....	107
1.7.3 Connaissance du service de médiation pour les télécommunications	115
1.7.4 Bénéficiaire d'un tarif social.....	117
1.7.5 Conclusion concernant les droits des consommateurs	119
2 . PRINCIPALES CONCLUSIONS.....	121
3 . ANNEXE MÉTHODOLOGIQUE.....	124

Table des matières

3.1	Préparation et conception de l'étude	125
3.1.1	Méthode de recueil des données	125
3.1.2	Optimisation du questionnaire	125
3.1.3	Échantillon théorique	126
3.2	Exécution de la phase de terrain	128
3.2.1	Préparation & règlement de l'envoi	128
3.2.2	Suivi, retour et rappel.....	130
3.2.3	Timing de la phase de terrain	130
3.2.4	Réponse brute par mailing postal écrit	131
3.2.5	Enquête en ligne	131
3.2.6	Contrôle et qualité des enquêtes	132
3.2.7	Fiabilité et représentativité de l'échantillon.....	132
3.3	Traitement et analyse des données	136

1. Résultats de l'enquête

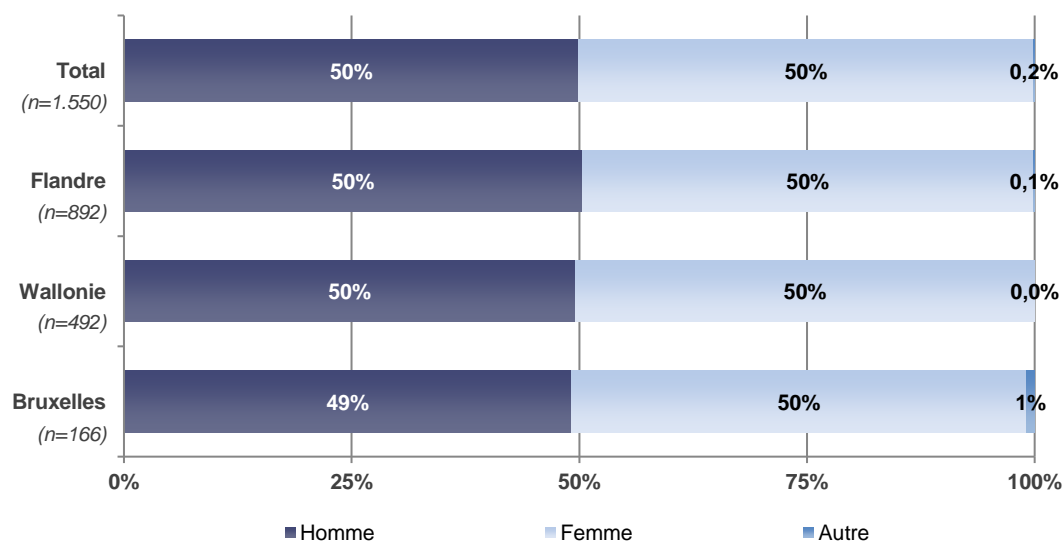
1.1 Profil du répondant

Nous esquissons ici le profil des répondants qui ont participé à l'enquête. Cette esquisse s'étendra plus profondément sur le contexte socio-économique du répondant et fournira ainsi le cadre nécessaire à l'interprétation des résultats.

1.1.1 Sexe

Les sexes sont représentés de manière égale dans l'échantillon, c'est-à-dire 50% d'hommes et 50% de femmes. Nous retrouvons également une répartition égale des hommes et des femmes dans les différentes régions.

Figure 1 : Sexe des répondants – par région

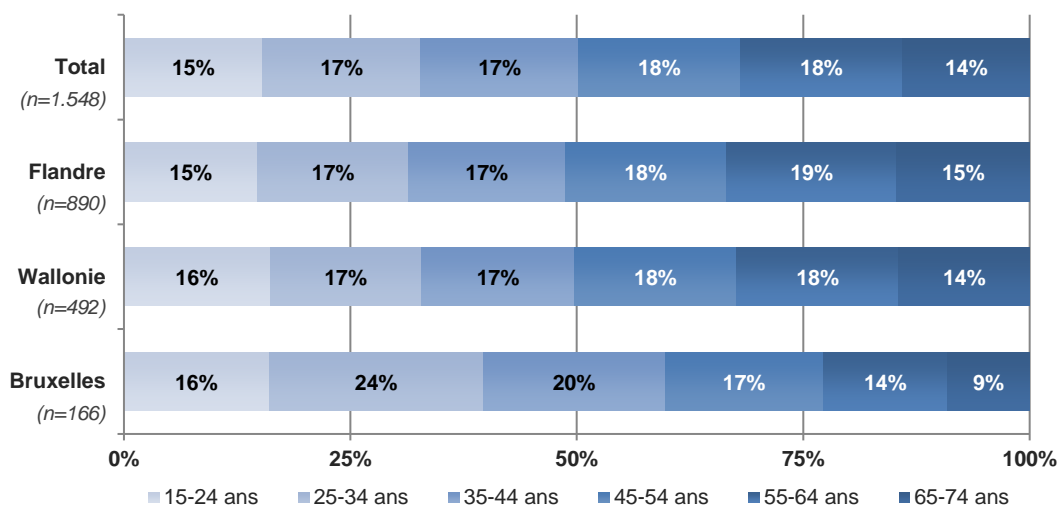


Base : tous les répondants (N=1.550)

1.1.2 Âge

L'échantillon présente une bonne répartition entre les différentes catégories d'âge : chaque catégorie d'âge comprend 9% à 24% des répondants, au niveau national. Les proportions des catégories d'âge ne diffèrent pas d'une région à l'autre.

Figure 2 : Âge des répondants – par région



Base : tous les répondants (N=1.550 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

Les répondants sont, en moyenne, âgés de 44 ans. Les plus jeunes répondants ont 15 ans, les répondants les plus âgés ont 74 ans. L'âge moyen est significativement plus élevé en Flandre (à savoir 45 ans) qu'en Région de Bruxelles-Capitale (à savoir 42 ans).

Tableau 1: Les paramètres statistiques les plus importants par rapport à l'âge des répondants – par région

	N	Moyenne	Médian	Mode	Écart type	Minimum	Maximum
Flandre	890	45,0	45	22	16,330	15	74
Wallonie	492	44,4	45	44	16,530	15	74
Bruxelles	166	41,6	39	24	15,284	15	74
Total	1.548	44,4	44	24	16,307	15	74

Base : tous les répondants (N=1.550 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

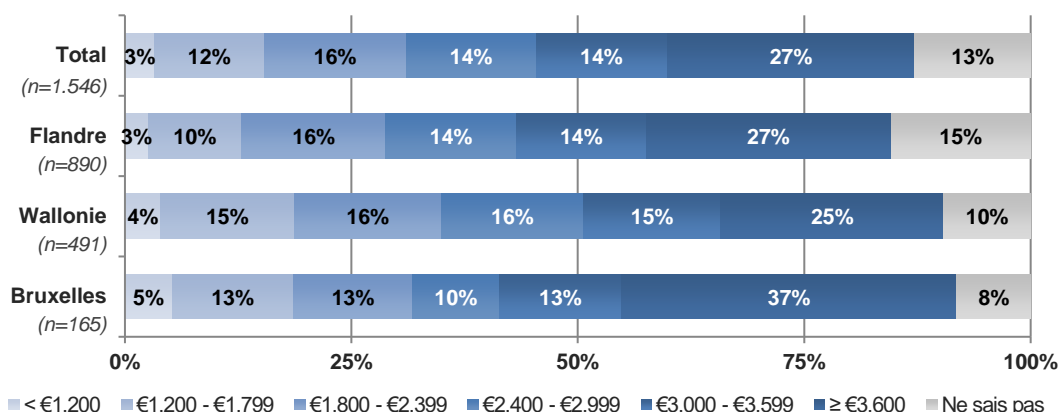
1.1.3 Région

Six répondants sur dix (58%) sont domiciliés en Flandre, un tiers des répondants (32%) habitent en Wallonie et un répondant sur dix (11%) habite dans la Région de Bruxelles-Capitale.

1.1.4 Revenu familial mensuel net¹

La figure 3 présente la répartition en fonction des revenus mensuels nets et de la région des répondants.

Figure 3 : Revenu familial mensuel net des répondants – par région



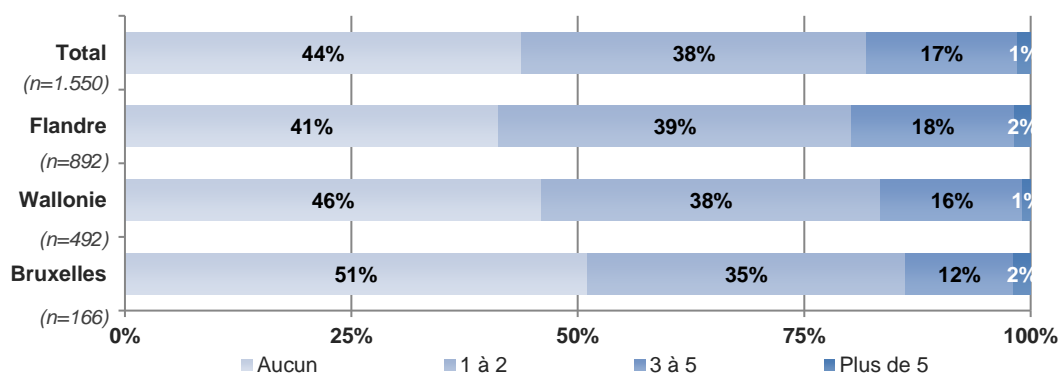
Base : tous les répondants (N=1.550 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

1.1.5 Nombre de personnes à charge²

Chez les répondants, plus de quatre ménages sur dix (44%) n'ont pas de personnes à charge. Presque autant de répondants (38%) ont 1 à 2 personnes à charge dans leur ménage, tandis qu'un répondant sur six (17%) a 3 à 5 personnes à charge dans le ménage. Seuls 1% des répondants comptent plus de 5 personnes à charge dans leur ménage.

On n'observe aucune différence significative entre les régions.

Figure 4 : Nombre de personnes à charges dans le ménage – par région



Base : tous les répondants (N=1.550)

¹ Le revenu familial mensuel net total comprend tous les revenus nets issus de l'exercice d'une profession, les avantages sociaux (tels que les allocations familiales, les allocations de chômage, pension, ...), les allocations supplémentaires (tels que les intérêts, ...) et ce pour toutes les personnes de la famille vivant sous le même toit.

² Une personne à charge a été définie comme « une personne qui dépend financièrement de vous ou de votre ménage », un ménage étant constitué de « toutes les personnes inscrites à la même adresse suivant la preuve de composition de ménage du registre de la population ».

1.2 Utilisation des télécommunications et des médias

Dans cette première partie, nous allons revenir sur l'utilisation faite des différents services de télécommunications. Nous cherchons ici à savoir quels sont les services les plus utilisés par les répondants et si ces services sont repris dans une offre groupée.

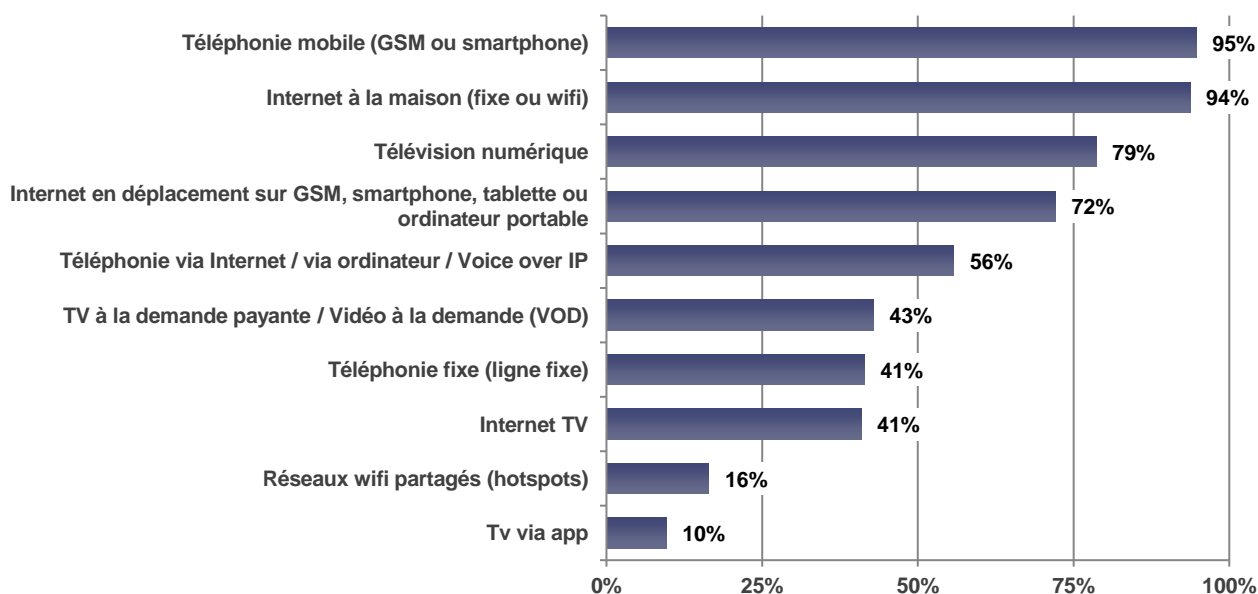
Nous vérifierons également quel opérateur a été choisi, ou quels opérateurs ont été choisis, ainsi que les critères qui sont à l'origine de la préférence pour tel ou tel opérateur.

1.2.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs)

1.2.1.1 SERVICES LES PLUS UTILISÉS

Il apparaît que les services les plus utilisés par les répondants correspondent aux quatre services principaux offerts sur le marché des communications électroniques en Belgique.

Figure 5 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous à titre privé parmi les suivants ? (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.550)

L'évolution des différents services de télécommunication/médias au fil des ans est examinée ci-dessous.

➤ Par édition

Télévision

Après s'être stabilisée dans l'édition 2022 (81%-82% en 2021-2022 contre 85% en 2018-2020), l'utilisation de la **télévision numérique** dans l'édition actuelle de 2023 connaît une nouvelle (légère) diminution (79%). En ce qui concerne la **télévision via internet**, la progression observée ces dernières années (15%-21% entre 2014 et 2017 puis 28%-35% entre 2018 et 2020) semble se stabiliser autour des 40% depuis 2021 (40%-41% en 2021-2023). Ceci peut s'expliquer en partie par l'attrait moindre de la télévision linéaire classique en raison des réseaux sociaux et des plateformes de streaming qui sont proposées sans l'intervention d'un fournisseur de télécommunications et qui modifient la consommation audiovisuelle. Par ailleurs, les médias classiques accélèrent également leur transformation numérique en développant leurs propres plateformes numériques afin de fidéliser leur public comme le montre l'essor de la **TV payante ou la vidéo à la Demande** (à savoir 41%-43% en 2021-2023, contre 13%-20% en 2014-2017 et 25%-32% en 2018-2020).

Dernier item relatif à la télévision, la proportion de répondants qui regardent la **TV au moyen d'une application fournie par leur opérateur** (10%) ne peut pas être comparée avec les éditions précédentes, car il s'agit d'une nouveauté.

Téléphonie

La tendance à la baisse de la proportion de répondants disposant de la **téléphonie fixe** semble s'être arrêtée (pour l'instant) : 41% des répondants en disposent, soit une proportion similaire à celle de l'édition 2022 (42%) ; dans les éditions 2012 à 2021, la proportion se situait entre 46% et 74%. Les chiffres de l'IBPT confirment cette tendance. En effet, si les ventes dégroupées de téléphonie fixe continuent de diminuer cette année, la part des ventes de téléphonie fixe incluse dans un pack convergent augmente.

En revanche, la proportion de répondants disposant de la **téléphonie mobile** (95%) connaît, après des années de stabilité (2017-2022 : 91%-93%), une autre légère augmentation. On notera que 64% des packs dont disposent actuellement les consommateurs résidentiels sont des packs convergents c'est-à-dire des packs incorporant au moins un abonnement mobile.

La proportion de répondants qui passent des **appels téléphoniques via Internet** (56%) demeure également plus ou moins stable depuis l'édition 2018 (51%-57%), ce qui est nettement plus que sur la période 2012-2017 (24% et 44%).

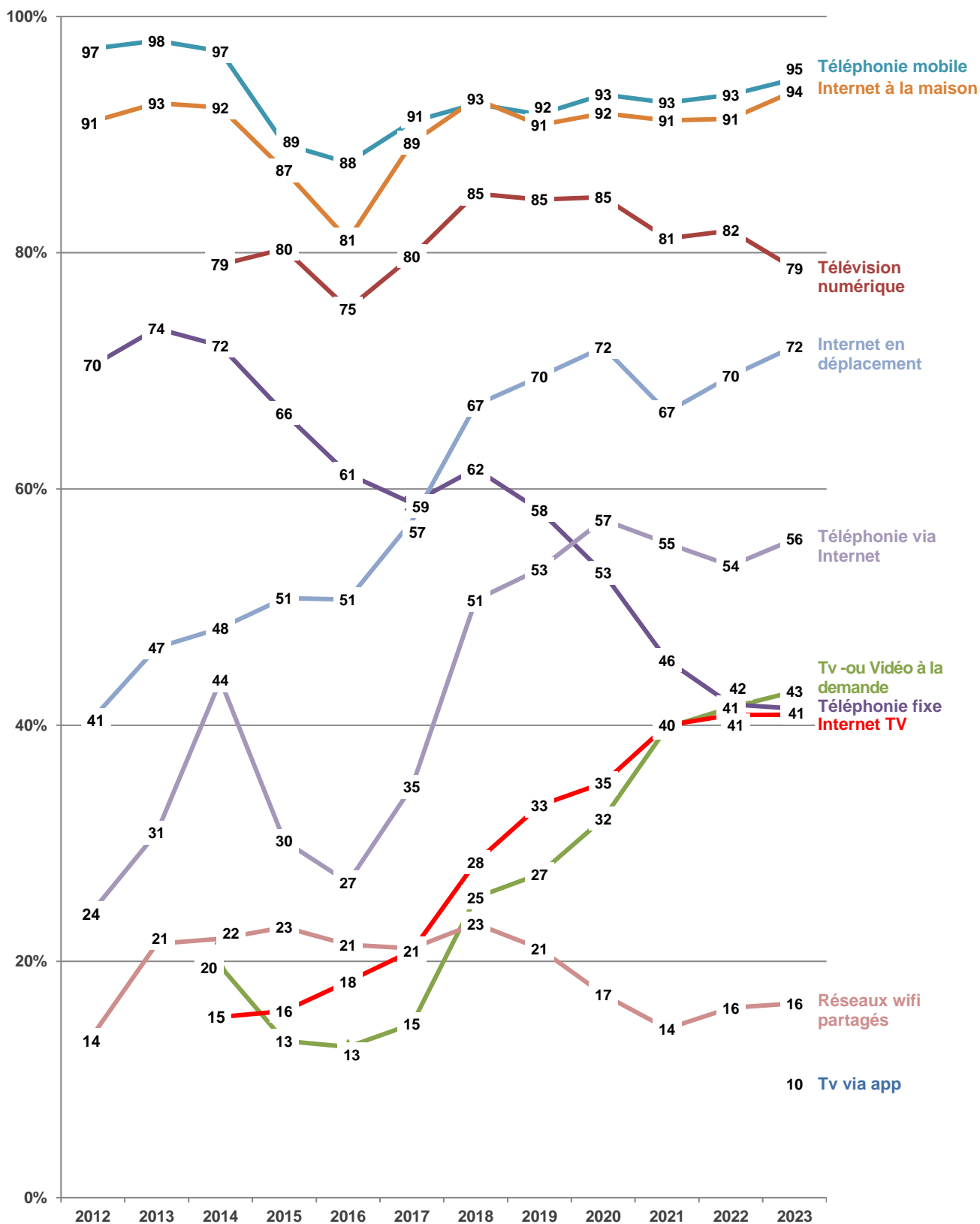
Internet

La proportion de répondants disposant d'un **accès fixe à l'Internet à domicile** (91%) était inchangée depuis plusieurs années (2017-2022 : 89%-93%), mais elle augmente à nouveau dans l'édition actuelle de 2023 (94%).

La proportion de répondants disposant de l'**Internet mobile** – à l'exception d'une baisse dans l'édition 2021 (67%) – est stable depuis plusieurs années (70%-72% depuis l'édition 2019).

Après une baisse de l'utilisation des **réseaux Wi-Fi partagés** dans les éditions 2020 et 2021 (resp. 17% et 14% contre 21%-23% en 2013-2019), la part est restée au même niveau depuis plusieurs éditions (2021-2023 : 14%-16%).

Figure 6 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous à titre privé parmi les suivants ? – par l'édition (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants

➤ **Par catégorie d'âge**

L'âge du répondant influence le fait de disposer ou d'utiliser les services de télécommunication susmentionnés. Plus le répondant est jeune, plus il est susceptible d'utiliser³: TV ou vidéo à la demande (-0,366), tv via app (-0,289), téléphonie par Internet (-0,193), télévision par Internet (-0,163) et réseaux wifi partagés (-0,092). À l'inverse, l'utilisation des services de télécommunications suivants augmente aussi avec l'âge du répondant : télévision numérique (0,419), téléphonie fixe (0,305) et Internet fixe à domicile (0,152).

Ce n'est qu'en ce qui concerne la téléphonie mobile et l'Internet en déplacement qu'aucune corrélation n'a pu être établie avec l'âge du répondant.

Tableau 2 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous à titre privé parmi les suivants ? – 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	93,6%	92,4%	96,7%	93,8%	96,4% ^{AB}	96,0%
Internet à la maison	90,9%	90,8%	96,1%	95,8%	95,1%	93,6%
Télévision numérique	64,0% ^{CDEF}	64,3% ^{CDEF}	81,5% ^{ABF}	81,2% ^{ABF}	87,6% ^{AB}	93,9% ^{ABCD}
Internet en déplacement	69,5%	71,3%	78,2% ^F	77,0%	69,2%	66,0% ^C
Téléphonie via Internet	66,3% ^{EF}	59,9% ^F	59,1% ^F	56,8% ^F	48,7% ^A	43,4% ^{ABCD}
TV -ou Vidéo à la demande	54,9% ^{EF}	54,2% ^{EF}	59,1% ^{DEF}	42,2% ^{CEF}	25,3% ^{ABCD}	19,2% ^{ABCD}
Téléphonie fixe	30,9% ^{EF}	28,3% ^{EF}	39,2% ^F	37,4% ^{EF}	49,8% ^{ABDF}	65,5% ^{ABCDE}
Internet TV	43,6%	50,8% ^{EF}	44,9% ^E	41,1%	31,7% ^{BC}	32,5% ^B
Réseaux wifi partagés	20,3%	16,2%	17,9%	15,4%	16,7%	12,0%
Tv via app	12,5% ^F	15,5% ^{EF}	10,0% ^F	9,7% ^F	7,1% ^B	1,7% ^{ABCD}
Total (N)	237	270	270	275	278	217

Base : tous les répondants (N=1.550 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir 15-24 ans) et du sous-groupe D (à savoir 45-54 ans).

³ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

➤ **Par groupe de revenu**

Le revenu – plus encore que l'âge – influence le fait de disposer de certains services de télécommunication. Ainsi, on constate que plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il est probable qu'il dispose de⁴: Internet fixe à domicile (0,407), Internet en déplacement (0,362), télévision ou vidéo à la demande (0,308), réseaux wifi partagés (0,253), téléphonie via l'Internet (0,245), télévision numérique (0,221), téléphone mobile (0,208), télévision par Internet (0,179) et téléphonie fixe (0,090).

Seul le fait de regarder la télévision via une application est répandu de manière égale dans tous les groupes de revenus.

Tableau 3 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous à titre privé parmi les suivants ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Téléphonie mobile	87,6%	93,0%	95,3%	91,9%	96,5%	96,5%
Internet à la maison	82,5% ^{EF}	90,0% ^F	91,5% ^F	92,0% ^F	96,6% ^A	97,7% ^{ABCD}
Télévision numérique	66,5% ^F	65,6% ^{DEF}	78,2%	81,2% ^B	81,3% ^B	83,6% ^{AB}
Internet en déplacement	57,9% ^F	60,8% ^{EF}	61,0% ^{EF}	71,0% ^F	74,8% ^{BCF}	86,5% ^{ABCDE}
Téléphonie via Internet	50,6%	43,7% ^{EF}	46,7% ^{EF}	55,2%	62,4% ^{BC}	66,7% ^{BC}
TV -ou Vidéo à la demande	27,7% ^F	31,6% ^{EF}	32,6% ^{EF}	41,0% ^F	49,6% ^{BC}	57,6% ^{ABCD}
Téléphonie fixe	41,7%	33,4%	41,2%	39,1%	42,1%	44,8%
Internet TV	34,2%	34,6% ^F	32,8% ^F	45,0%	42,4%	49,8% ^{BC}
Réseaux wifi partagés	19,3%	8,2% ^{DF}	7,6% ^{DEF}	21,5% ^{BC}	17,0% ^C	22,4% ^{BC}
Tv via app	15,4%	8,5%	8,1%	10,8%	9,7%	11,5%
Total (N)	51	187	243	221	224	423

Base : les répondants connaissant leur revenu familial mensuel net (N=1.348)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir < € 1.200) et du sous-groupe D (à savoir € 2.400 - € 2.999).

⁴ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

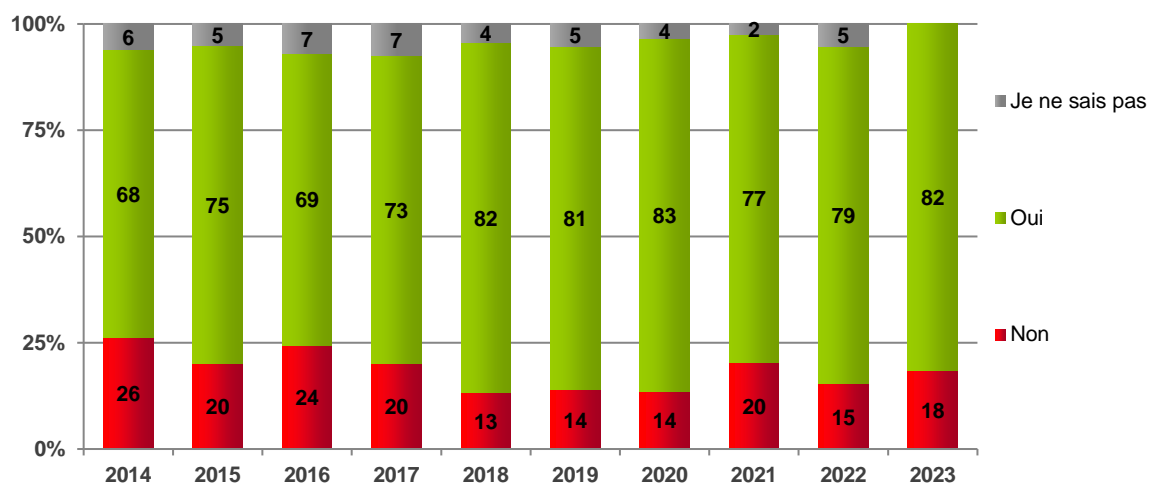
1.2.1.2 DISPONIBILITÉ D'UNE OFFRE GROUPÉE

Huit répondants sur dix (82%) déclarent qu'au moins certains des services qu'ils utilisent sont regroupés dans un pack. Un répondant sur six (18%) ne dispose pas d'offre groupée.

➤ Par édition

La proportion de répondants ayant un pack est d'environ 80% depuis l'édition 2018 (79%-83%, sauf édition 2021 : 77%).

Figure 7 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par édition



Base : tous les répondants

➤ Par région

La proportion de répondants sans offre groupée est nettement plus élevée à Bruxelles qu'en Flandre (resp. 24% contre 16%).

Tableau 4 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	748	83,9%	390	79,3%	125	75,5%	1.264	81,5%
Non	143	16,0%	102	20,7%	41	24,5%	285	18,4%
Je ne sais pas	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Total	892	100,0%	492	100,0%	166	100,0%	1.550	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.550)

➤ **Par catégorie d'âge**

Plus le répondant est âgé, plus il indique que les services de télécommunication (ou certains de ces services) qu'il utilise sont inclus dans une offre groupée (0,248).

Tableau 5 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – 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	73,7% ^{EF}	73,0% ^{CDEF}	84,0% ^B	84,2% ^B	86,1% ^{AB}	88,9% ^{AB}
Non	26,3% ^{EF}	26,7% ^{CDEF}	16,0% ^B	15,8% ^B	13,9% ^{AB}	11,1% ^{AB}
Je ne sais pas	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total (N)	237	270	270	275	278	217

Base : tous les répondants (N=1.550 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir 15-24 ans) et du sous-groupe D (à savoir 45-54 ans).

➤ **Par groupe de revenu**

Plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus il est probable que certains des services utilisés soient regroupés dans un pack (0,258). Les trois groupes aux revenus les plus faibles (< 2.400 euros) disposent le moins souvent d'une offre groupée (63% à 76%) par rapport aux deux groupes aux revenus les plus élevés (≥ 3.000 euros ; 86% à 87%).

Tableau 6 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par catégorie groupe de revenu

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Oui	62,6% ^{DEF}	73,3% ^{EF}	75,8% ^{EF}	83,0% ^A	87,2% ^{ABC}	85,9% ^{ABC}
Non	37,4% ^{DEF}	26,7% ^{EF}	23,9% ^{EF}	17,0% ^A	12,8% ^{ABC}	14,1% ^{ABC}
Je ne sais pas	0,0%	0,0%	,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Total (N)	51	187	243	221	224	423

Base : les répondants connaissant leur revenu familial mensuel net (N=1.348)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir < € 1.200) et du sous-groupe D (à savoir € 2.400 - € 2.999).

L'offre groupée la plus courante (17%) est l'offre groupée Triple play comprenant la téléphonie fixe, l'Internet fixe et la télévision. En deuxième et troisième positions, on trouve – avec à chaque fois une proportion de 16% – l'offre groupée Triple play mobile composée de la téléphonie mobile, de l'Internet fixe et de la télévision et l'offre groupée Double play composée de l'Internet fixe et de la télévision. Le top cinq est complété par l'offre groupée Quadruple play familiale (11%) et l'offre groupée Triple play familiale (11%). Les autres types d'offres groupées ne sont mentionnés que par 1% à 9% des répondants.

Tableau 7 : Top 5 des offres groupées les plus courantes – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphonie fixe + Internet fixe + Télévision	110	14,6%	83	21,3%	23	18,6%	216	17,1%
Téléphonie mobile + Internet fixe + Télévision	134	18,0%	56	14,5%	16	12,7%	207	16,4%
Internet fixe + Télévision	94	12,6%	82	20,9%	22	17,2%	198	15,6%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile (≥2) + Internet fixe + Télévision	109	14,6%	26	6,7%	10	8,0%	145	11,5%
Téléphonie mobile (≥2) + Internet fixe + Télévision	100	13,3%	31	8,0%	13	10,0%	143	11,3%
...								
Total	748	100,0%	390	100,0%	125	100,0%	1.263	100,0%

Base : les répondants ayant une offre groupée (N=1.263)

En analysant l'ensemble des réponses données dans cette édition 2023, on notera que 64% des répondants disposant d'un pack ont opté pour un pack convergent c'est-à-dire un pack incluant au moins un abonnement mobile. Ceci correspond aux statistiques de l'IBPT sur l'ensemble de la population belge⁵.

➤ Par édition⁶

Comme le montre le tableau 8, bien que le pack triple play fixe (c'est-à-dire la téléphonie fixe, l'Internet fixe et la télévision) reste l'offre groupée la plus courante, sa part a considérablement diminué par rapport à l'édition 2021 (17% en 2023 contre 21% en 2021). De même, le pack Quadruple Play (standard), ainsi que le pack Quadruple Play familial sont moins courants dans l'édition actuelle que dans les deux éditions précédentes (standard : 9% en 2023 contre 15%-18% en 2021 et familial : 11% en 2023 contre 15%-16% en 2021).

Par ailleurs, la popularité du pack Triple Play familial a augmenté par rapport à l'édition 2022 (11% contre 7%).

⁵ <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/situation-du-secteur-des-communications-electroniques-2022-presentation>

⁶ En raison d'une formulation différente, une comparaison n'est possible qu'avec les éditions 2021 et 2022. Notez que dans l'édition 2022, 2 offres groupées supplémentaires ont été incluses dans le questionnaire, à savoir l'« offre groupée Double play pour la famille, c'est-à-dire une offre groupée comprenant l'Internet fixe et au moins 2 abonnements mobiles OU avec un pot commun de données mobiles partagé entre au moins 2 personnes de la famille » et l'« offre groupée Triple play pour la famille, c'est-à-dire une offre groupée comprenant l'Internet fixe, la télévision et au moins 2 abonnements mobiles OU avec un pot commun de données mobiles partagé entre au moins 2 personnes de la famille ».

Tableau 8 : De quelle composition de pack disposez-vous ? – par édition (plusieurs réponses possibles)

	2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%
Pack 2P : internet fixe et télévision	205	16,5%	188	15,3%	198	15,6%
Pack 2P : téléphonie fixe et télévision	19	1,5%	21	1,7%	27	2,1%
Pack 2P : internet fixe et téléphonie fixe	30	2,5%	24	1,9%	28	2,2%
Pack 2P : internet fixe et téléphonie mobile	61	4,9%	59	4,8%	79	6,2%
Pack 2P familial [...]	--	--	61	5,0%	65	5,2%
Pack 3P fixe [...]	258	20,8%	216	17,6%	216	17,1%
Pack 3P mobile [...]	204	16,4%	184	15,0%	207	16,4%
Pack 3P : internet fixe, téléphonie fixe et téléphonie mobile	28	2,3%	28	2,3%	15	1,2%
Pack 3P : télévision, téléphonie fixe et téléphonie mobile	19	1,5%	11	0,9%	50	4,0%
Pack 3P familial [...]	--	--	84	6,9%	143	11,3%
Pack 4P : internet fixe, téléphonie fixe, téléphonie mobile et télévision	229	18,4%	189	15,4%	107	8,5%
Pack 4P familial [...]	194	15,6%	184	15,0%	145	11,5%
Total	1.243	100,0%	1.226	100,0%	1.263	100,0%

Base : les répondants ayant une offre groupée

En conclusion, on assiste à une diminution progressive de l'engouement vers les packs 3 play et 4 play incorporant de la téléphonie fixe au profit des packs convergents double et triple play c'est-à-dire de packs intégrant au moins un abonnement mobile.

➤ **Par groupe de revenu**

En fonction du revenu, on constate que plus le revenu familial net du répondant est élevé, plus il a souvent : une offre groupée Quadruple play familiale (0,374), ainsi qu'une offre groupée Triple play familiale (0,191). À l'inverse, plus le revenu familial est faible, plus on a : une offre groupée Double play avec Internet fixe et téléphonie mobile (-0,233), ainsi qu'une offre groupée Quadruple play (-0,258).

1.2.2 Choix des opérateurs

1.2.2.1 OPÉRATEUR(S)

Plus de quatre répondants sur dix (43%) affirment être clients chez Proximus. En deuxième position, on retrouve Telenet (35%) et en troisième position, Orange (24%). 4 à 12% des répondants indiquent être clients de Voo, Scarlet, Base et/ou Mobile Vikings ; les autres opérateurs ne sont mentionnés que par 1% ou moins des répondants.

Du fait de leurs couvertures géographiques actuelles⁷, on constate assez logiquement que chaque opérateur n'est pas représenté dans une même mesure dans les différentes régions. Les répondants de Flandre sont ainsi principalement clients de Telenet (58%) et Proximus (37%), suivis d'Orange (18%). En Wallonie, les répondants sont principalement clients chez Proximus (47%), suivis d'Orange (35%) et Voo (34%). Enfin, les répondants domiciliés dans la Région de Bruxelles-Capitale sont principalement clients de Proximus (61%), suivis d'Orange (26%) et Base (15%).

Tableau 9 : Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s) ? – par région (plusieurs réponses possibles)

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus	331	37,3%	229	46,8%	101	61,1%	662	42,9%
Telenet	515	58,1%	7	1,4%	19	11,4%	541	35,1%
Orange	160	18,0%	173	35,2%	44	26,5%	376	24,4%
Voo	0	0,0%	167	34,1%	19	11,3%	186	12,1%
Scarlet	52	5,8%	44	8,9%	19	11,5%	115	7,4%
Base	51	5,8%	38	7,7%	25	15,1%	114	7,4%
Mobile Vikings	46	5,1%	13	2,7%	14	8,7%	73	4,7%
...								
Total	887	100,0%	490	100,0%	166	100,0%	1.543	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.550 ; 7 répondants n'ont pas répondu)

Afin de connaître les différents opérateurs disponibles, par exemple à une adresse de connexion ou sur un trajet de train, l'IBPT met à disposition des cartes de couverture mobile⁸ et fixe⁹ sur son site internet.

⁷ Certains opérateurs de télécommunications ont (encore) une couverture partielle sur notre territoire.

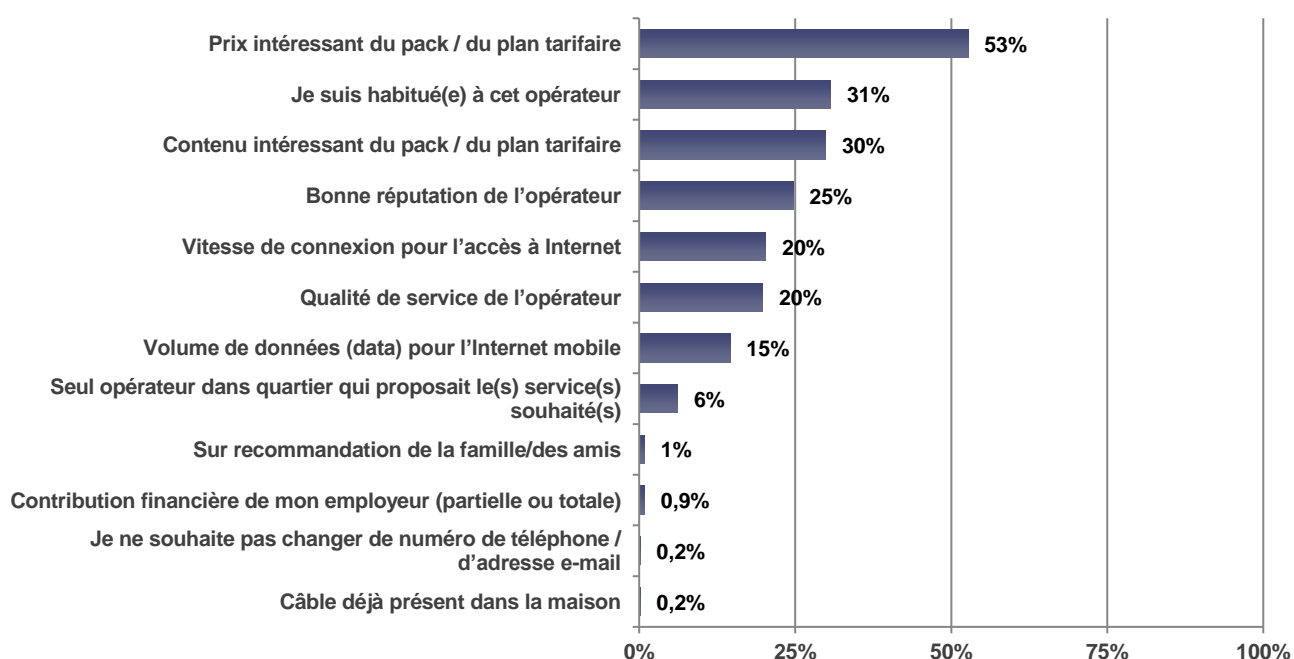
⁸ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/mobile>

⁹ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

1.2.2.2 CRITÈRES DE CHOIX

Afin de savoir quels critères jouent un rôle dans le choix d'un opérateur, les répondants ont reçu plusieurs propositions et pouvaient en sélectionner plusieurs. Le critère dont les répondants tiennent le plus souvent compte pour choisir un opérateur est le prix de l'offre groupée ou du plan tarifaire (53%). Ensuite, le fait de connaître un opérateur (31%), le contenu intéressant de l'offre groupée ou du plan tarifaire (30%) et la bonne réputation de l'opérateur (25%) sont également trois critères de choix importants. Un cinquième des répondants (20%) déclarent prendre en compte la vitesse de connexion pour l'accès à l'Internet, ainsi que la qualité de service de l'opérateur. Enfin, 15% prennent en compte le volume de données pour l'Internet mobile.

Figure 8 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ? (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.543 ; 7 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

Les critères de choix d'un opérateur par les répondants restent assez stables au fil des ans. Néanmoins, une évolution peut être observée pour deux critères : le prix et le contenu.

Le prix de l'offre groupée ou du plan tarifaire gagne en importance : dans l'édition actuelle 2023, 53% en font un critère de choix, contre 41% à 49% dans les éditions 2012-2020. Ceci peut s'expliquer par la répercussion de l'inflation sur les tarifs télécoms en 2022 et 2023.

Dans les éditions 2013-2015 le contenu de l'offre groupée / du plan tarifaire était encore un critère de choix pour 46% à 50% des répondants ; dans les éditions 2016 et 2017, on notait une première baisse (36%-39%), qui se poursuivait dans les éditions suivantes 2018-2023 (29%-32%).

Tableau 10 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ? – par édition (plusieurs réponses possibles)

	A	B	C	D	E	F	G	H
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Prix intéressant du pack / du plan tarifaire	44,2% ^{CFGH}	47,5% ^H	48,6% ^{AH}	46,9% ^H	46,6% ^H	49,9% ^A	49,7% ^A	52,7% ^{ABCDE}
Je suis habitué(e) à cet opérateur	35,6% ^{BH}	31,9% ^{AE}	35,2% ^H	33,5%	36,6% ^{BFGH}	33,0% ^E	32,5% ^E	30,7% ^{ACE}
Contenu intéressant du pack / du plan tarifaire	36,3% ^{CDEFGH}	39,2% ^{CDEFGH}	32,4% ^{ABDE}	28,9% ^{ABC}	28,9% ^{ABC}	29,0% ^{AB}	29,1% ^{AB}	29,9% ^{AB}
Bonne réputation de l'opérateur	24,1%	24,9% ^D	23,9%	21,3% ^{BEH}	25,3% ^D	24,1%	23,7%	24,7% ^D
Vitesse de connexion pour l'accès à Internet	15,8% ^{BEFGH}	20,2% ^{AD}	18,6%	15,9% ^{BEFGH}	19,5% ^{AD}	21,2% ^{AD}	20,5% ^{AD}	20,3% ^{AD}
Volume de données (data) pour l'Internet mobile	--	--	--	--	--	16,1%	15,5%	14,6%
Qualité de service de l'opérateur	--	--	18,8%	18,4% ^E	21,8% ^D	20,8%	19,4%	19,8%
Seul opérateur dans quartier qui proposait le(s) service(s) souhaité(s)	--	--	5,9%	7,4%	6,6%	4,8%	6,1%	6,2%
Total (N)	1.373	1.518	1.205	1.544	1.551	1.586	1.531	1.543

Base : tous les répondants

* Les différences significatives sont indiquées avec ...^{ABCDEFGH} Par exemple : pourcentage ^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir, édition 2016) et sous-groupe D (à savoir, édition 2019).

➤ Par région

À Bruxelles, les répondants sont nettement plus nombreux à tenir compte de la vitesse de connexion pour l'accès à l'Internet que les répondants en Flandre (resp. 28% contre 18%). En Wallonie, on indique aussi significativement plus souvent qu'en Flandre qu'il s'agissait du seul opérateur dans la région qui offrait le(s) service(s) souhaité(s) (resp. 9% contre 5%).

➤ Par catégorie d'âge

On observe par ailleurs que l'âge des répondants joue un rôle (limité) dans les critères considérés comme étant importants pour le choix d'un opérateur. Plus le répondant est jeune, plus il attache de l'importance aux éléments suivants¹⁰ : le volume de données pour l'Internet mobile (-0,241), le prix de l'offre groupée ou du plan tarifaire (-0,188), la bonne réputation de l'opérateur (-0,160), le contenu de l'offre groupée ou du plan tarifaire (-0,154) et la vitesse de connexion pour l'accès à l'Internet (-0,129). À l'inverse, pour 37%-43% des répondants des groupes d'âge les plus élevés (55 à 64 ans et 65 à 74 ans), la familiarité avec l'opérateur est un critère de sélection, alors que dans les autres groupes d'âge, elle n'est que de 22% à 30%.

➤ Par groupe de revenu

Par revenu, on ne trouve qu'une seule corrélation : plus le revenu net est élevé, plus on attache d'importance à la vitesse de connexion pour l'accès à l'Internet lors du choix d'un opérateur (0,129).

¹⁰ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

1.2.2.3 UTILISATION DE LA TÉLÉPHONIE/MESSAGERIE PAR INTERNET

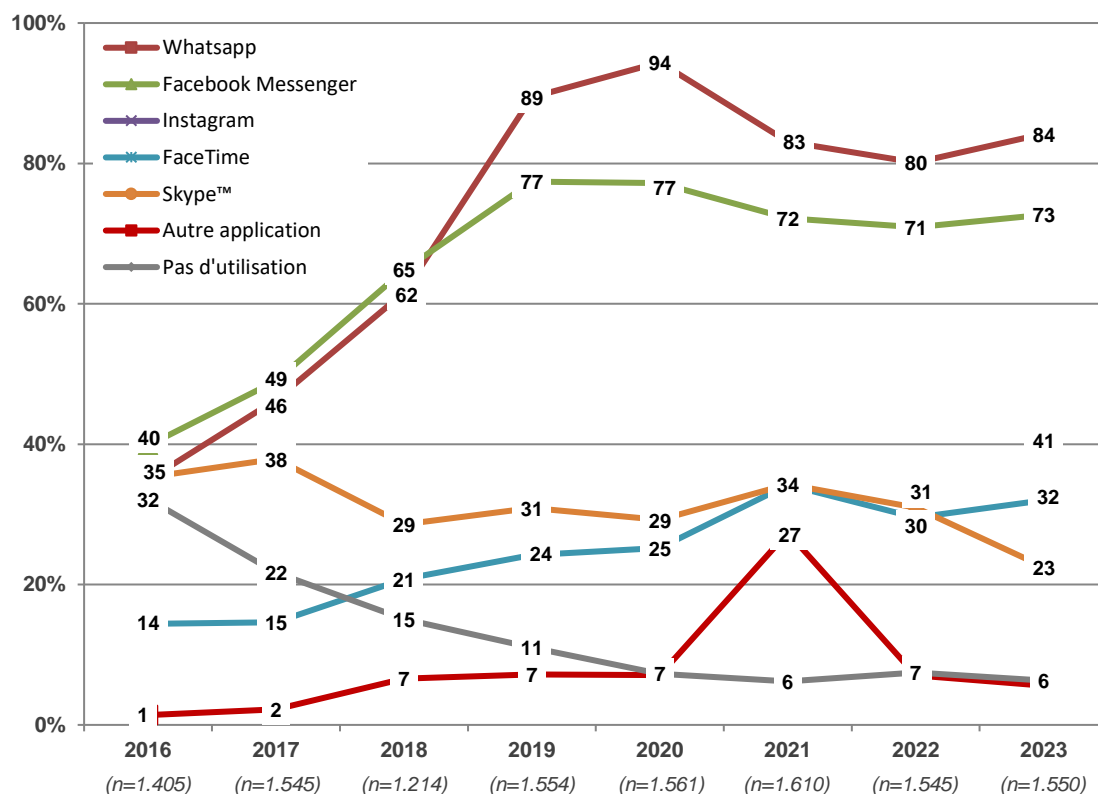
Différentes applications permettent d'utiliser un service de téléphonie ou de messagerie (payant ou non) via l'Internet. Il a été demandé aux répondants d'indiquer – pour les cinq services les plus populaires sur le marché belge – s'ils l'utilisaient, à titre privé, pour téléphoner et/ou pour envoyer des messages.

Les deux applications les plus populaires pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages via Internet sont WhatsApp (84%) et Facebook Messenger (73%). En outre, 41% utilisent Instagram, 32% FaceTime et 23% Skype. 6% des répondants indiquent utiliser (encore) une autre application pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages via Internet. Enfin, 6% des répondants déclarent ne pas utiliser ces applications à titre privé.

➤ Par édition

Après une baisse dans l'édition 2022, la proportion de répondants utilisant WhatsApp augmente à nouveau (resp. 80% contre 84%). L'utilisation de Facebook Messenger reste stable par rapport aux deux éditions précédentes 2021 et 2022 (71%-73%), mais reste nettement inférieure à celle des éditions 2019 et 2020 (77% chacune). L'utilisation de FaceTime dans l'édition actuelle 2023 est au même niveau que dans les deux éditions précédentes 2021 et 2022 (30%-34%), restant significativement plus élevée que dans les éditions précédentes (2016-2020 : 14%-25%). Après une première baisse dans l'édition 2018 (à savoir 29% contre 35%-38% en 2015-2017), l'utilisation de Skype chute à nouveau dans l'édition actuelle 2023 (à savoir 23% contre 29%-34% en 2018-2022).

Figure 9 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par édition (plusieurs réponses possibles)

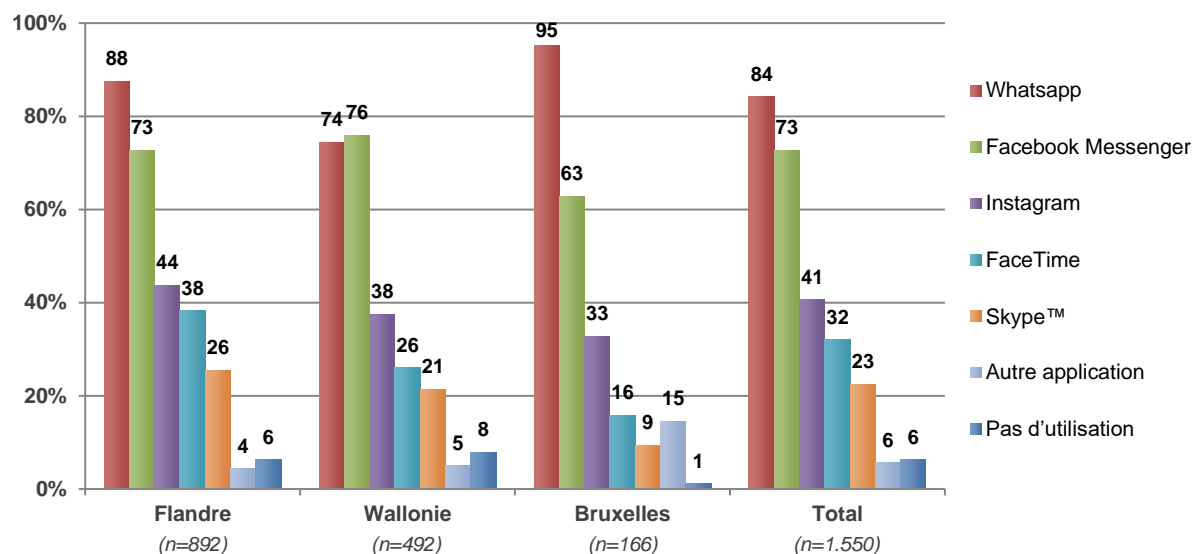


Base : tous les répondants

➤ **Par région**

À Bruxelles, les répondants sont significativement plus nombreux à utiliser une telle application pour passer des appels privés et/ou envoyer des messages, par rapport à la Flandre et à la Wallonie (resp. 99% contre 92%-94%). Le classement des différentes applications est globalement identique quelle que soit la région observée, à l'exception de la Wallonie où Facebook Messenger est utilisé aussi souvent que WhatsApp (resp. 76% en 74%). Quant aux pourcentages, ceux-ci varient sensiblement d'une région à l'autre comme le montre la figure 10.

Figure 10 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par région (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.550)

➤ **Par catégorie d'âge**

L'utilisation d'applications pour téléphoner et/ou envoyer des messages via l'Internet est en étroite relation avec l'âge du répondant ¹¹ : plus le répondant est jeune, plus il utilise de telles applications à titre privé (-0,346). Pour les quatre applications, plus le répondant est jeune, plus il est susceptible d'utiliser Instagram (-0,616), Facebook Messenger (-0,377), FaceTime (-0,343), WhatsApp (-0,300) et Skype (-0,182).

➤ **Par groupe de revenu**

Il existe également une corrélation avec le revenu du répondant : plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il est probable qu'une telle application soit utilisée à titre privé (0,305). Si l'on examine les applications individuelles, il en ressort que plus le revenu du répondant est élevé, plus il utilise WhatsApp (0,300) et moins il utilise Skype (-0,115).

¹¹ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

Il a été demandé ensuite au répondant d'indiquer s'il utilisait ce service uniquement pour téléphoner, ou uniquement pour envoyer des messages, ou pour les deux. Le Tableau 11 montre que WhatsApp est l'application la plus utilisée pour passer des appels téléphoniques : 57% des répondants utilisent WhatsApp pour passer des appels téléphoniques. Facebook Messenger, Skype et FaceTime sont utilisés pour téléphoner par 18% à 34% des répondants ; Instagram par 9%. En ce qui concerne l'envoi de messages, WhatsApp et Facebook Messenger sont les plus populaires avec respectivement 81% et 71% de répondants qui utilisent ce service à cette fin. Instagram suit en troisième position (39%) ; FaceTime et Skype sont utilisés moins fréquemment pour envoyer des messages (12%-13%).

Tableau 11 : Usage privé concret des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ?

	Téléphoner		Envoyer des messages		Les deux	
	N	%	N	%	N	%
WhatsApp	43	2,8%	415	26,8%	847	54,6%
Facebook Messenger	29	1,9%	594	38,3%	503	32,5%
Instagram	21	1,4%	489	31,5%	119	7,7%
FaceTime*	299	19,3%	63	4,1%	134	8,6%
Skype	167	10,8%	76	4,9%	106	6,8%
Total	1.550		1.550		1.550	

Base : tous les répondants (N=1.550)

* Uniquement pour téléphoner, il n'est pas possible d'envoyer des messages

Il a finalement été demandé aux répondants qui utilisent ces applications, à quelle fréquence ils les utilisent pour des appels et/ou messages nationaux et internationaux. Plus de quatre répondants sur 10 (44%) affirment toujours utiliser ces applications pour des appels/messages nationaux. En outre, 37% des répondants utilisent aussi ces services plusieurs fois par semaine afin de téléphoner et/ou envoyer des messages au niveau national.

En ce qui concerne la fréquence d'utilisation de ces services pour des appels et/ou messages internationaux, un quart des répondants (24%) déclarent utiliser ces services au moins plusieurs fois par semaine. 7% des répondants les utilisent une fois par semaine et 23% tout au plus une fois par mois. Plus de quatre répondants sur dix (46%) ne font jamais usage de ces applications pour passer des appels et/ou envoyer des messages internationaux.

Tableau 12 : A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé, soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux ?

	Nationaux		Internationaux	
	N	%	N	%
Tout le temps	611	44,5%	160	11,5%
Plusieurs fois par semaine	513	37,3%	170	12,3%
Une fois par semaine	129	9,4%	100	7,2%
Une fois par mois au maximum	69	5,0%	315	22,7%
Jamais	52	3,8%	643	46,3%
Total	1.374	100,0%	1.388	100,0%

Base : les répondants qui utilisent une telle application (N=1.453 ; resp. 79 et 65 répondants n'ont pas répondu)

1.2.3 Conclusion concernant les services et le choix des opérateurs

- Dans l'édition actuelle, l'utilisation de l'accès à **l'Internet fixe** à domicile atteint le pourcentage le plus élevé jamais enregistré, à savoir 94%. L'utilisation de l'Internet en déplacement est stable (72%) depuis plusieurs années – à l'exception d'une baisse en 2021 (67%) – et reste à un niveau (élevé) similaire dans l'édition actuelle que celui des éditions 2019 à 2022 (70%-72%). Un constat similaire s'applique aux réseaux wifi partagés (16%) : après une baisse dans les éditions 2020 et 2021 (resp. 17% et 14% contre 21%-23% en 2013-2019), la part est restée au même niveau depuis plusieurs éditions (2021-2023 : 14%-16%).
- L'utilisation de la **téléphonie mobile** connaît – après des années de stabilité (2017-2022 : 91%-93%) – une autre légère augmentation (95%). La tendance à la baisse de la proportion des répondants disposant d'un **téléphone fixe** semble s'être arrêtée (pour l'instant) : dans l'édition 2023, 41% des répondants disposent d'un téléphone fixe, soit une proportion similaire à celle de l'édition 2022 (42%) ; dans les éditions 2012 à 2021, cette proportion se situait encore entre 46% et 74%. Les chiffres de l'IBPT confirment cette tendance : si les ventes dégroupées de téléphonie fixe continuent de diminuer cette année, la part des ventes de téléphonie fixe incluse dans un pack convergent augmente. La proportion de répondants qui téléphonent par Internet (56%) est plus ou moins stable depuis l'édition 2018 (51%-57%), ce qui est toutefois nettement plus élevé que sur la période 2012-2017 (24%-44%).
- Après une stabilisation dans l'édition précédente de 2022 (à savoir 81%-82% en 2021-2022 contre 85% en 2018-2020), l'utilisation de la **télévision numérique** dans l'édition actuelle de 2023 connaît une nouvelle (légère) diminution (79%). En ce qui concerne la **télévision via internet**, la progression observée ces dernières années (15%-21% entre 2014 et 2017 puis 28%-35% entre 2018 et 2020) semble se stabiliser autour des 40% depuis 2021 (40%-41% en 2021-2023). La proportion de répondants qui regardent la **télévision via une application** est de 10%.
- La proportion de répondants ayant un **pack** est d'environ 80% depuis l'édition 2018 (à savoir 79%-83%, sauf édition 2021 : 77%). Le pack classique Triple play (télévision, Internet fixe et téléphonie fixe) reste le plus répandu (17% ; bien que 3% en baisse par rapport à l'édition 2021), suivi de près par le pack Triple play mobile et le pack Double play avec Internet fixe et télévision (16% dans les deux cas). Le top 5 est complété par deux « **pack familiaux** » : le pack Quadruple play familial et le pack Triple play familial (11% chacun). En 2023, 64% des répondants disposant d'un pack ont opté pour un **pack convergent** c'est-à-dire un pack incluant au moins un abonnement mobile.
- Très largement plébiscité par rapport aux autres critères lors du **choix d'un opérateur**, le critère du prix intéressant de l'offre groupée ou du plan tarifaire est repris par 53%. Le top 3 est complété par l'habitude que l'on a de l'opérateur (31%) et un contenu intéressant de l'offre groupée ou du plan tarifaire (30%).
- Le **marché privé de la téléphonie et de la messagerie par Internet** est encore dominé par deux services : WhatsApp (84%) et Facebook Messenger (73%). WhatsApp est le plus souvent utilisé pour passer des appels téléphoniques (par 57% des répondants) et – avec Facebook Messenger – pour envoyer des messages (par 71% à 81% de tous les répondants).

1.3 Satisfaction

Nous examinons ici la satisfaction des répondants par rapport aux services de télécommunications. Il a été demandé aux personnes d'évaluer les différents aspects de leur(s) offre(s) groupée(s), téléphonie fixe, téléphonie mobile et Internet fixe en attribuant une note de un à cinq.

Pour chaque service de télécommunication, la satisfaction à l'égard de l'opérateur a été vérifiée sur les aspects suivants : les tarifs proposés par l'opérateur, le service fourni, le respect des droits du consommateur, l'information fournie et la fiabilité de la facturation. Ensuite, un aperçu de la satisfaction moyenne depuis l'édition 2016 est également fourni (une échelle de réponse différente a été utilisée pour les éditions 2012 à 2015).

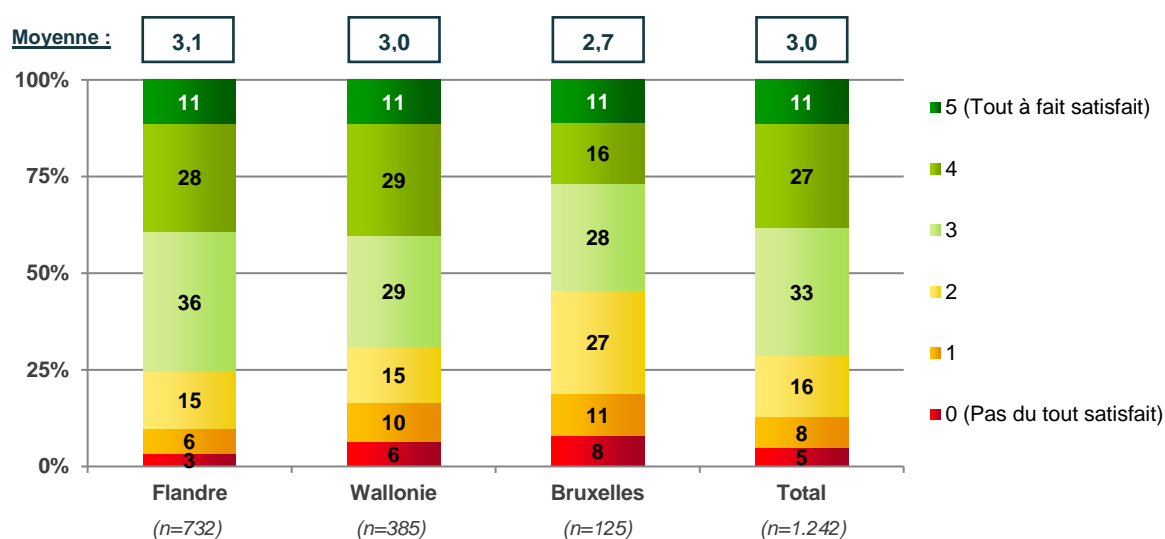
1.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées

1.3.1.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Quatre répondants sur dix (38%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) des tarifs proposés par leur opérateur en ce qui concerne leur(s) offre(s) groupée(s). En outre, un tiers des répondants (33%) affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que trois répondants sur dix (29%) avec une offre groupée ne sont pas satisfaits des tarifs de leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,0 sur 5 indique que les répondants avec offres groupées sont, en général, moyennement satisfaits des tarifs proposés par leur opérateur.

Figure 11 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région

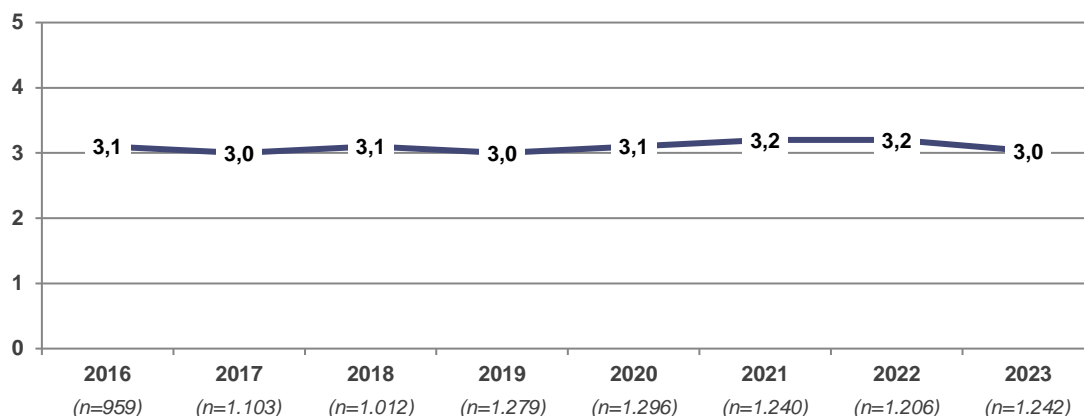


Base : les répondants ayant une offre groupée (N=1.264 ; 22 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par édition**

La satisfaction moyenne à l'égard des tarifs de l'offre groupée diminue légèrement par rapport aux deux éditions précédentes (3,0 sur 5 en 2023 contre 3,2 sur 5 en 2021-2022, respectivement). Ceci peut s'expliquer par le contexte de hausse des tarifs des packs due à la répercussion de l'inflation par le secteur.

Figure 12 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition

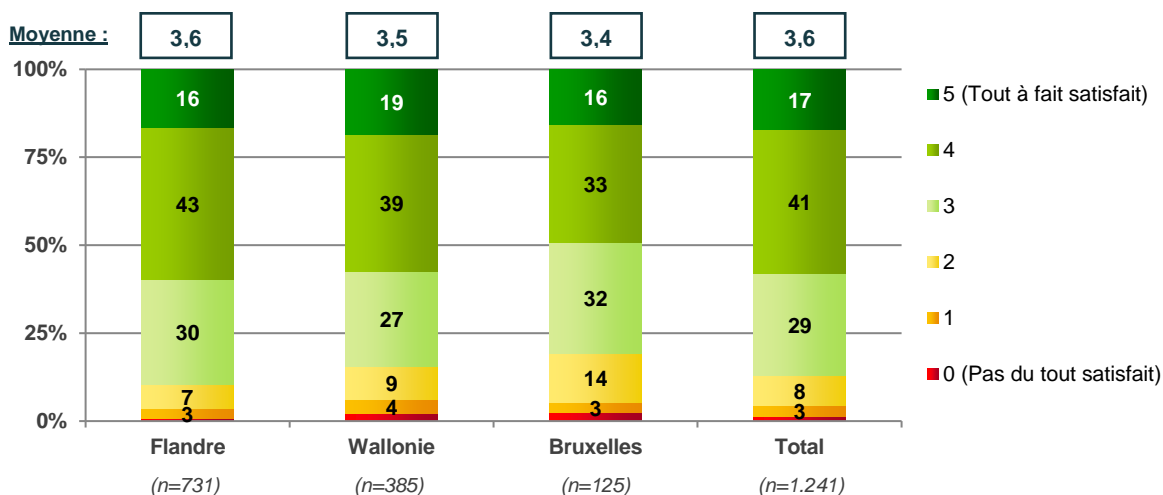


Base : les répondants ayant une offre groupée

1.3.1.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Près de six répondants sur dix disposant d'une offre groupée (58%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) concernant le service qu'ils reçoivent de leur opérateur. En outre, 29% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un peu plus d'un répondant sur dix disposant d'une offre groupée (13%) n'est pas satisfait du service proposé par son opérateur (score : ≤ 2 sur 5). Le score moyen de 3,6 sur 5 indique que les répondants disposant d'offres groupées sont en général plutôt satisfaits du service dont ils bénéficient chez leur opérateur.

Figure 13 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des service(s) dont vous bénéficiez chez votre opérateur (TV / Internet / Mobile / fixe) ? – par région

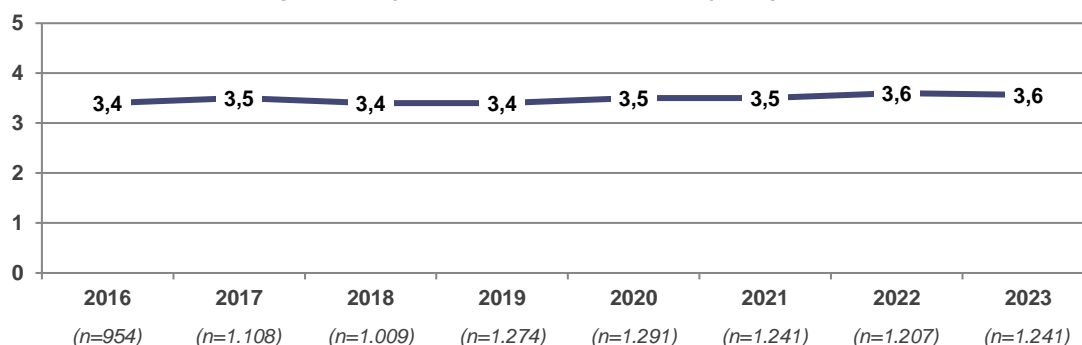


Base : les répondants ayant une offre groupée (N=1.264 ; 23 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par édition**

La satisfaction moyenne à l'égard du ou des services fournis par l'opérateur concernant les offres groupées réalise – comme dans l'édition précédente– le score moyen le plus élevé de toutes les éditions précédentes (c'est-à-dire 3,6 sur 5 en 2022 et 2023 contre 3,4 à 3,5 sur 5 dans les éditions 2016 à 2021).

Figure 14 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des service(s) dont vous bénéficiez chez votre opérateur (TV / Internet / Mobile / fixe) ? – par édition



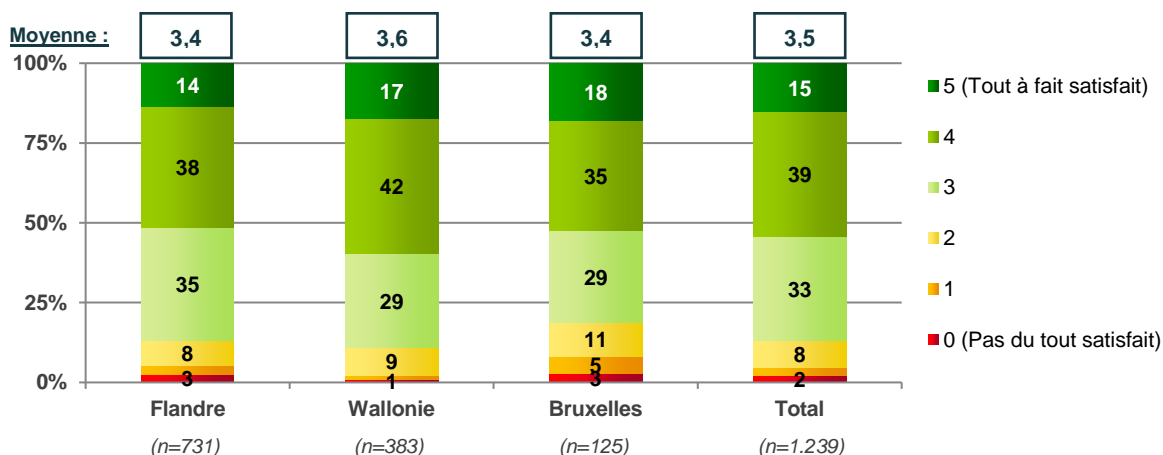
Base : les répondants ayant une offre groupée

1.3.1.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Un peu plus de la moitié des répondants disposant d'une offre groupée (54%) sont satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs (score : ≥ 4 sur 5). En outre, 33% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 13% des répondants disposant d'une offre groupée ne sont pas satisfaits de leur opérateur pour ce qui est du respect des droits des consommateurs (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants disposant d'une offre groupée ont en général confiance dans leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

Figure 15 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région

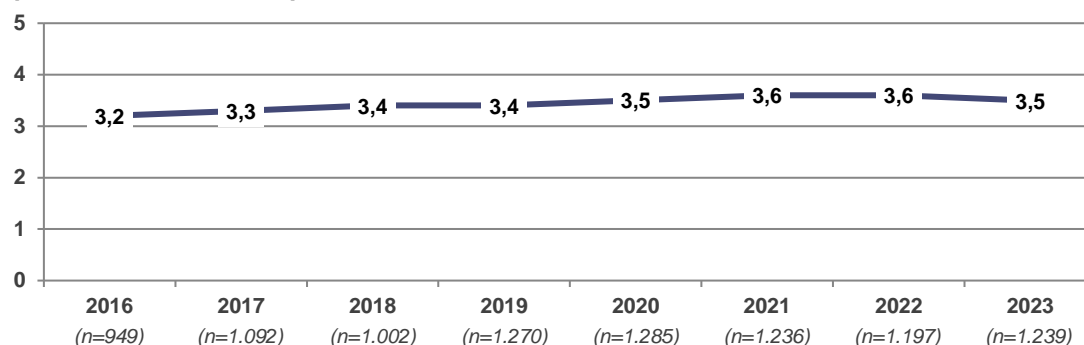


Base : les répondants ayant une offre groupée (N=1.264 ; 25 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par édition**

La satisfaction moyenne quant au respect des droits des consommateurs par l'opérateur a augmenté progressivement entre les éditions 2016 et 2021 : de 3,2 sur 5 en 2016 à 3,6 sur 5 dans l'édition 2021. Dans l'édition actuelle de 2023, la satisfaction moyenne reste à niveau élevé assez semblable à celui des éditions précédentes, à savoir 3,5 sur 5.

Figure 16 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition



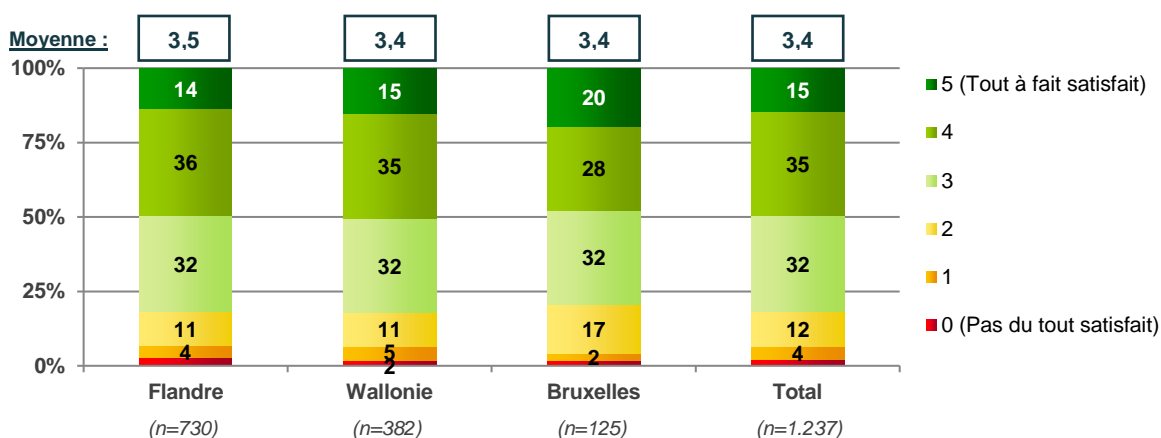
Base : les répondants ayant une offre groupée

1.3.1.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

La moitié des répondants disposant d'une offre groupée (50%) sont satisfaits de l'information obtenue de leur opérateur pour l'offre groupée (score : ≥ 4 sur 5). 32% affirment en outre être plus ou moins satisfaits de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur six disposant d'une offre groupée (18%) n'est pas satisfait de l'information fournie par l'opérateur concernant l'offre groupée (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants avec offres groupées sont en général satisfaits de l'information qu'ils reçoivent de la part de leur opérateur.

Figure 17 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région

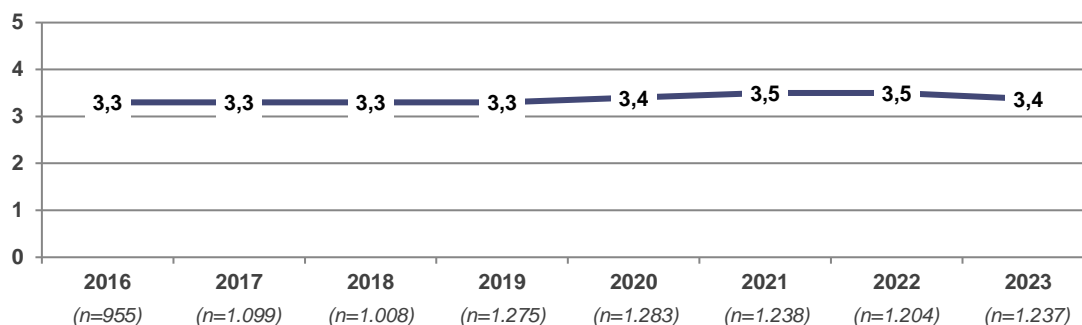


Base : les répondants ayant une offre groupée (N=1.264 ; 27 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par édition**

Jusqu'à l'édition 2019, la satisfaction moyenne à l'égard de l'information reçue de l'opérateur concernant les offres groupées est restée inchangée à 3,3 sur 5. De l'édition 2020 à l'édition actuelle de 2023, la satisfaction moyenne est légèrement plus élevée, de 3,4 à 3,5 sur 5.

Figure 18 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition



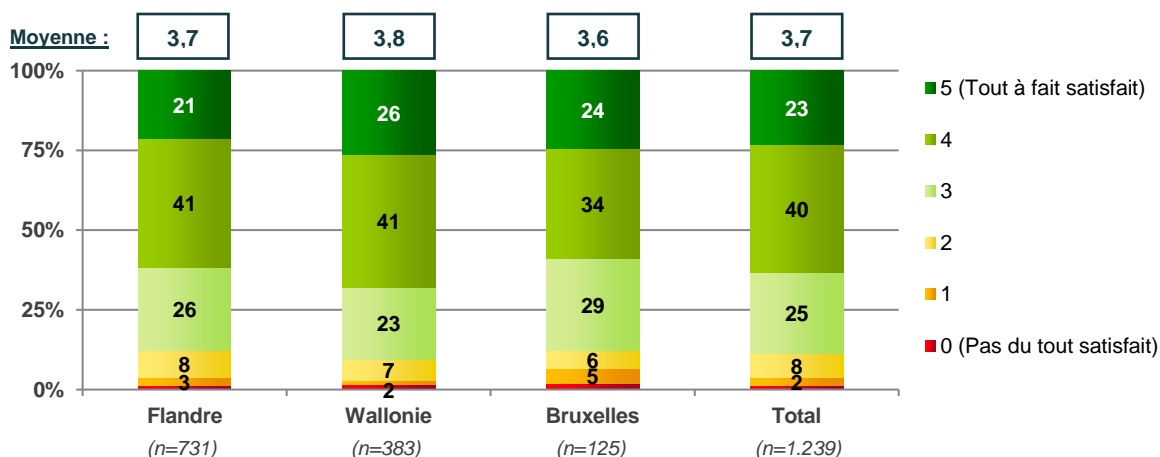
Base : les répondants ayant une offre groupée

1.3.1.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Près de deux tiers des répondants disposant d'une offre groupée (63%) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur offre groupée (score : ≥ 4 sur 5). Un quart (25%) affirme en outre être plus ou moins satisfait de la fiabilité de la facturation (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur dix ayant une offre groupée (11%) n'est pas vraiment satisfait de la fiabilité de la facturation de l'offre groupée (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,7 sur 5 indique que les répondants ayant une offre groupée sont en général satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur offre groupée ; il s'agit d'ailleurs de la meilleure note des cinq aspects présentés.

Figure 19 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation ? – par région

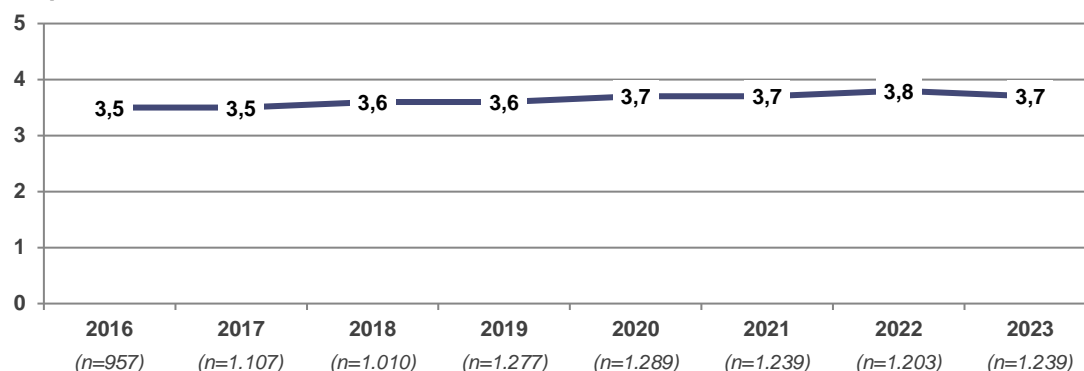


Base : les répondants ayant une offre groupée (N=1.264 ; 25 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par édition**

Depuis l'édition 2016, la satisfaction moyenne concernant la fiabilité de la facturation de l'offre groupée a progressivement augmenté : de 3,5 sur 5 en 2016, à 3,8 sur 5 dans l'édition précédente de 2022. Dans l'édition actuelle, la satisfaction moyenne reste à un niveau élevé, soit 3,7 sur 5 en 2023.

Figure 20 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation ? – par édition



Base : les répondants ayant une offre groupée

1.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe

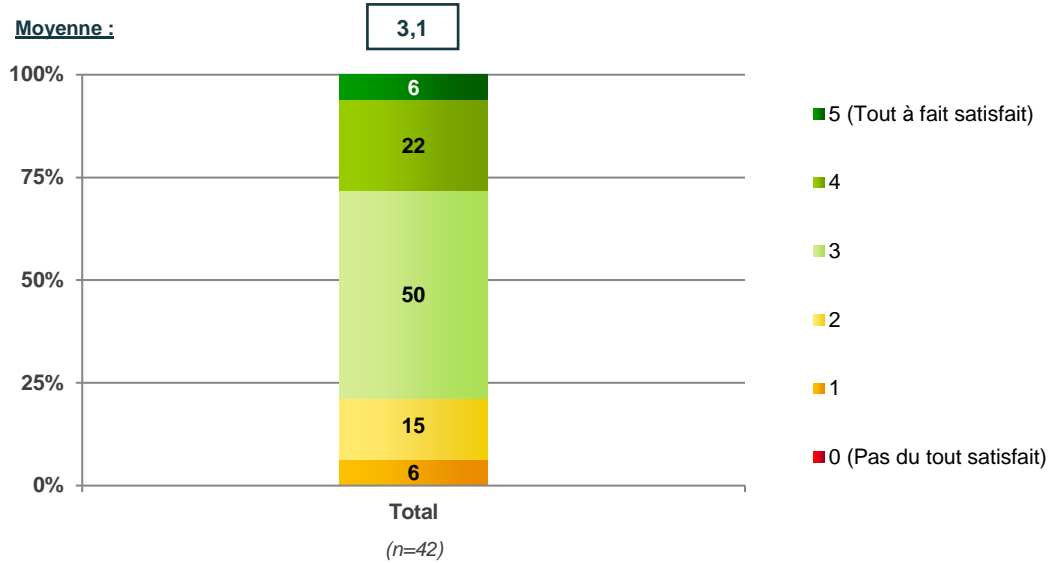
L'utilisation de la téléphonie fixe est en déclin depuis des années. Les résultats de satisfaction ci-dessous concernent un très petit nombre de répondants (N=52) dans la présente édition 2023 et doivent donc être interprétés avec la prudence de mise – en raison d'une grande marge d'erreur – même lorsqu'ils sont comparés aux éditions précédentes.

1.3.2.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Sur les 42 répondants qui disposent de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée), 12 d'entre eux (28%) se disent satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur. En outre, la moitié (50%) se dit plus ou moins satisfaite (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que neuf répondants (21%) disposant de la téléphonie mobile sont insatisfaits des tarifs proposés par leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,1 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) sont, en général, plus ou moins satisfaits des tarifs dont ils disposent.

Figure 21 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?

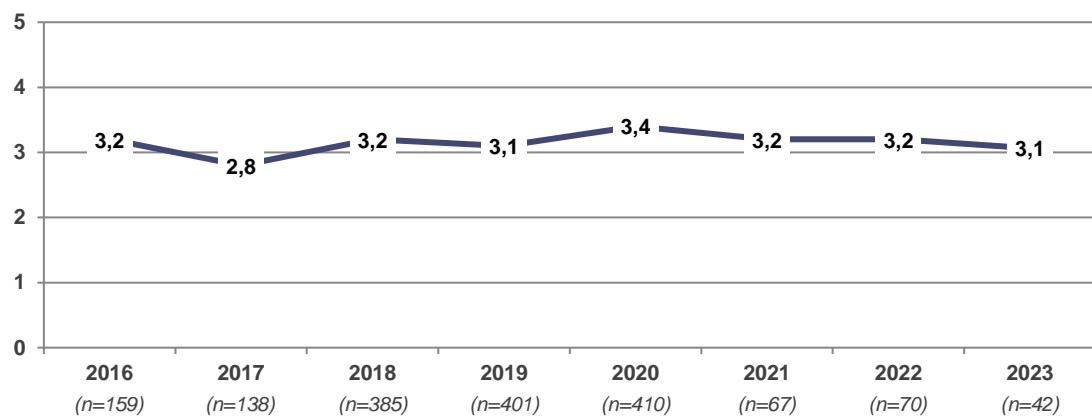


Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée (N=52 ; 10 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par édition**

La satisfaction moyenne à l'égard des tarifs de téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) dans la présente édition est plus ou moins similaire à celle des éditions précédentes (à l'exception des éditions 2017 et 2020).

Figure 22 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition



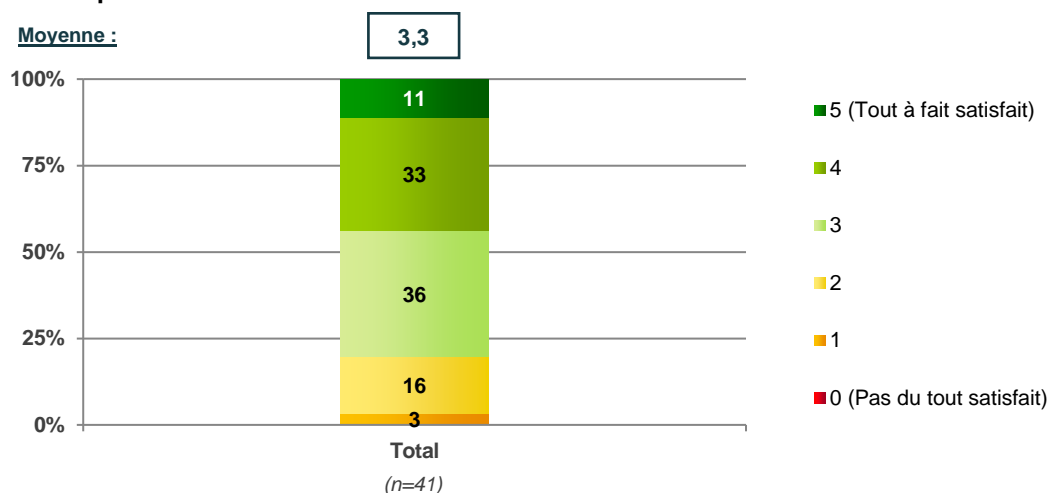
Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée

1.3.2.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE FOURNI

Plus de quatre répondants sur dix (44% ; 18 répondants) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) du service qu'ils reçoivent de leur opérateur. 36% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que huit répondants (20%) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas satisfaits du service proposé par leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe sont, en général, plus ou moins satisfaits du service de téléphonie fixe fourni.

Figure 23 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait du service de téléphonie fixe fourni ?

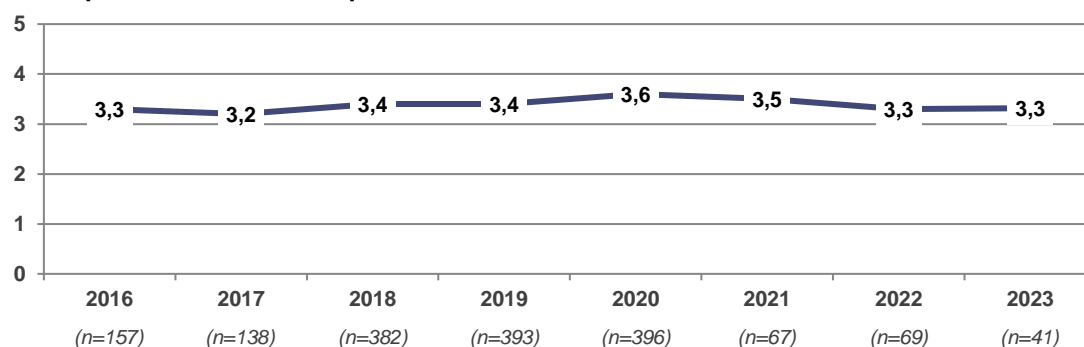


Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée (N=52 ; 11 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

Lors des éditions 2020 et 2021, la satisfaction moyenne concernant le service de l'opérateur pour la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) a oscillé entre 3,5 et 3,6 sur 5. Dans l'édition 2022, la satisfaction moyenne était retombée au niveau des éditions précédentes (c'est-à-dire 2016 à 2019 : 3,2 à 3,4 sur 5) ; ce niveau a été maintenu dans l'édition actuelle (3,3 sur 5 en 2022 et 2023).

Figure 24 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait du service de téléphonie fixe fourni ? – par édition



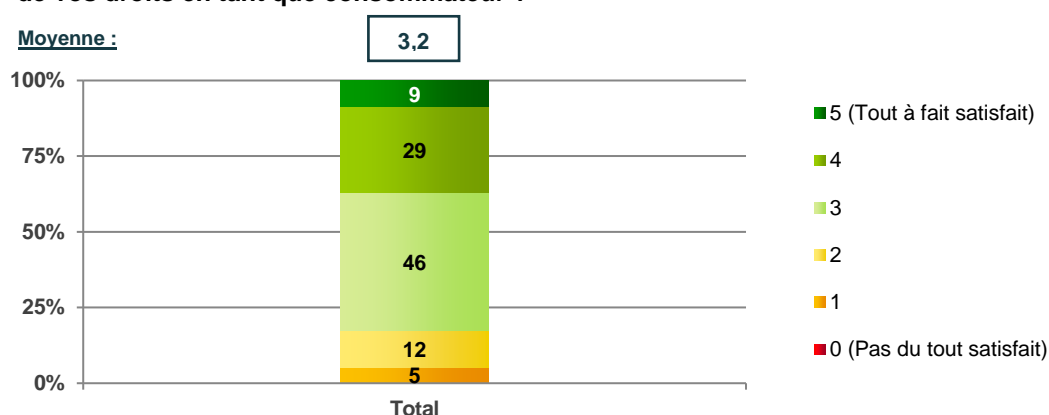
Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée

1.3.2.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Près de quatre répondants sur dix (37% ; 15 répondants) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) en ce qui concerne le respect de leurs droits. En outre, près de la moitié (46%) affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que sept répondants (17%) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas satisfaits de leur opérateur l'égard du respect de leurs droits (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) ont en général plus ou moins confiance dans leur opérateur en ce qui concerne le respect de leurs droits.

Figure 25 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ?

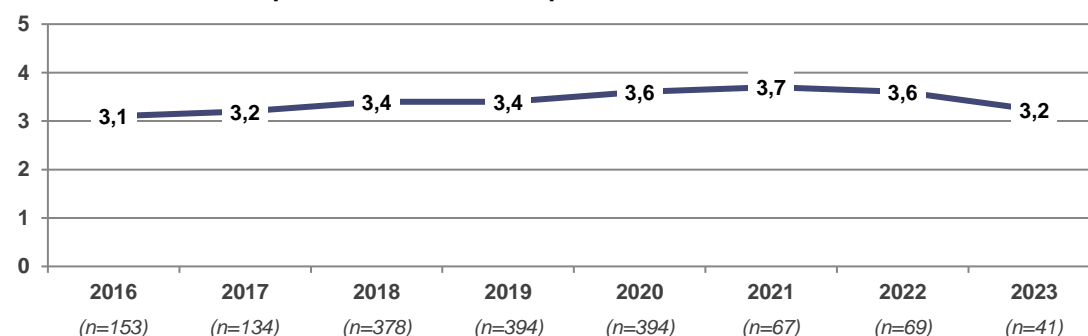


Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée (N=52 ; 11 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

Depuis l'édition 2016, la satisfaction moyenne à l'égard du respect des droits des consommateurs par l'opérateur en ce qui concerne la téléphonie fixe a progressivement augmenté : de 3,1 sur 5 en 2016, à 3,6-3,7 sur 5 dans les éditions 2020-2022. Dans l'édition actuelle, on note pour la première fois une baisse significative (3,2 sur 5 en 2023).

Figure 26 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition



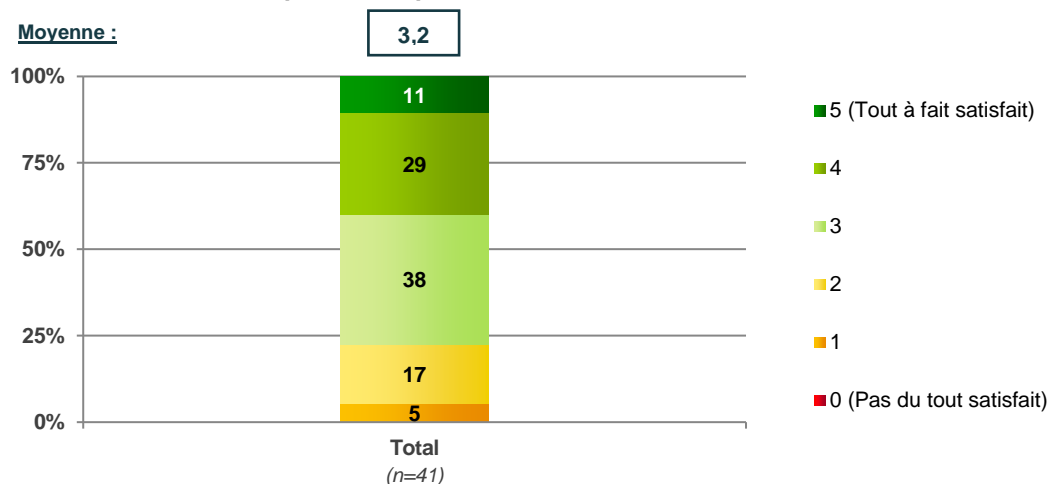
Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée

1.3.2.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

Quatre répondants sur dix (40% ; 16 répondants) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de l'information fournie par leur opérateur concernant la téléphonie fixe (score : ≥ 4 sur 5). Le même nombre de répondants (38%) affirment en outre être plus ou moins satisfait de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que neuf répondants (22%) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée), ne sont pas réellement satisfaits de l'information fournie par l'opérateur concernant la téléphonie fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe sont en général plus ou moins satisfaits de leur opérateur concernant l'information fournie.

Figure 27 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ?

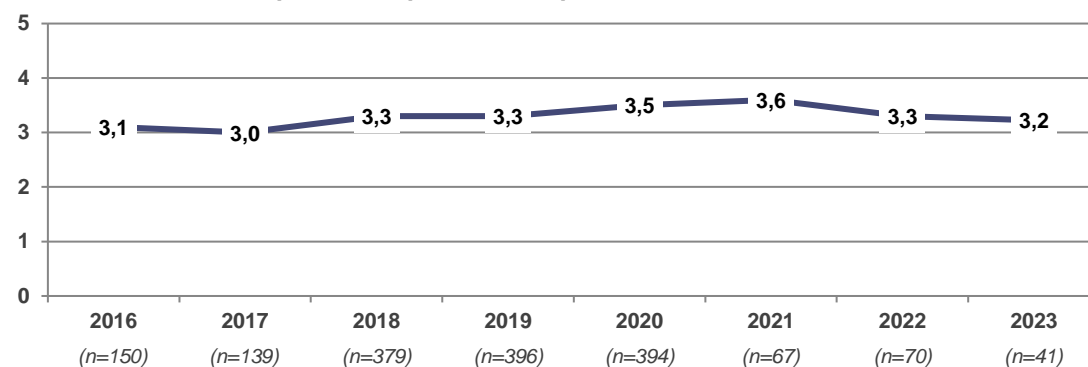


Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée (N=52 ; 11 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

Lors des éditions 2020 et 2021, la satisfaction moyenne à l'égard de l'information fournie par l'opérateur pour la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) a oscillé entre 3,5 et 3,6 sur 5. Dans l'édition 2022 précédente, la satisfaction moyenne est retombée au niveau des éditions 2018 et 2019 (c'est-à-dire 3,3 sur 5) ; ce niveau est maintenu dans l'édition actuelle de 2023 (3,2 sur 5).

Figure 28 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition



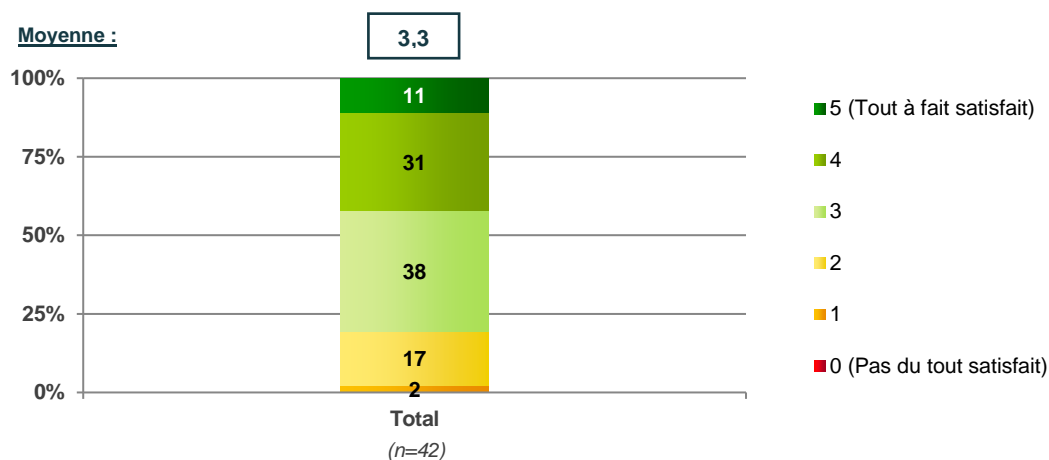
Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée

1.3.2.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Quatre répondants sur dix (42% ; 18 répondants) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation (score : ≥ 4 sur 5). 38% affirment en outre être plus ou moins satisfaits par rapport à la fiabilité de la facturation (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que huit répondants (19%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur téléphonie fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe sont en général plus ou moins satisfaits en leur opérateur concernant la facturation de leur téléphonie fixe.

Figure 29 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation ?

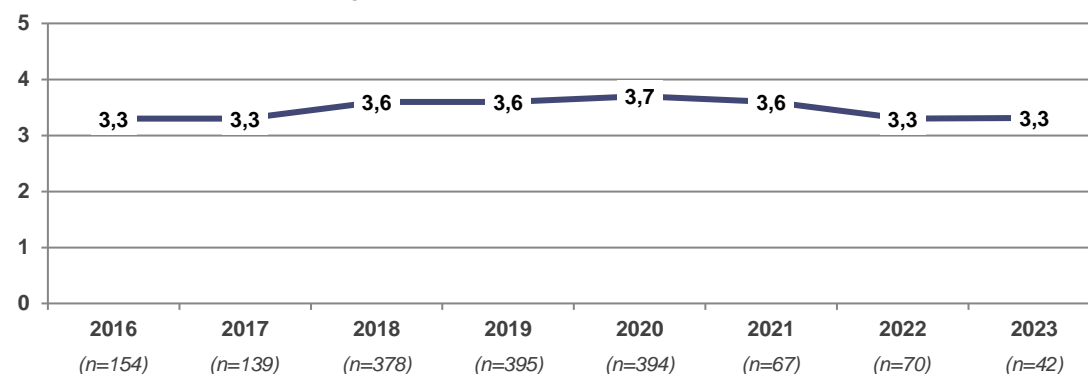


Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée (N=52 ; 10 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

Depuis l'édition 2018, la satisfaction moyenne concernant la fiabilité de la facturation de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) a oscillé entre 3,6 et 3,7 sur 5. Dans l'édition précédente, la satisfaction moyenne est retombée au niveau des éditions 2016 et 2017 (c'est-à-dire 3,3 sur 5) ; un niveau maintenu dans l'édition actuelle de 2023 (3,3 sur 5).

Figure 30 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation ? – par édition



Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée

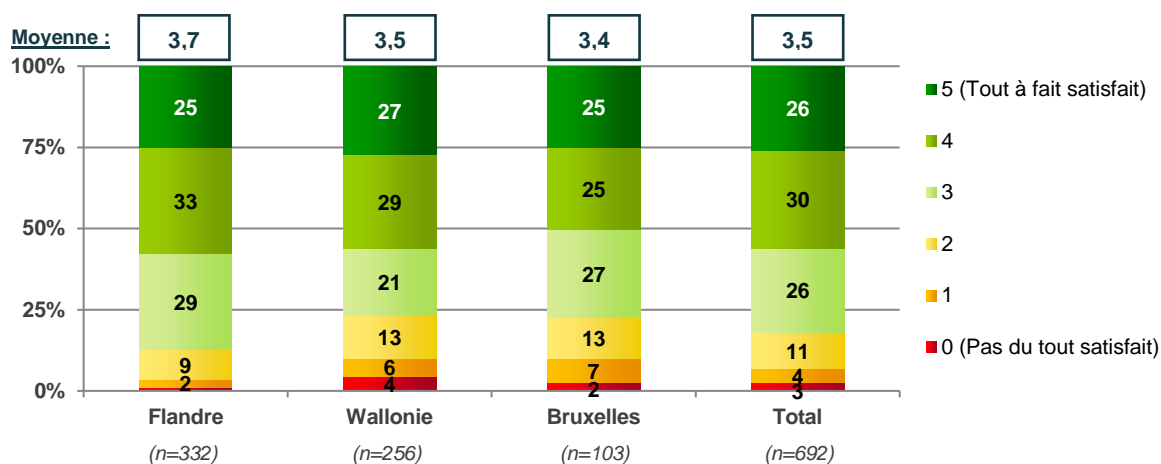
1.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile

1.3.3.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Près de six répondants sur dix (56%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur concernant leur téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée). En outre, 26% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que près d'un cinquième des répondants (18%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) est insatisfait des tarifs proposés par son opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur.

Figure 31 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région

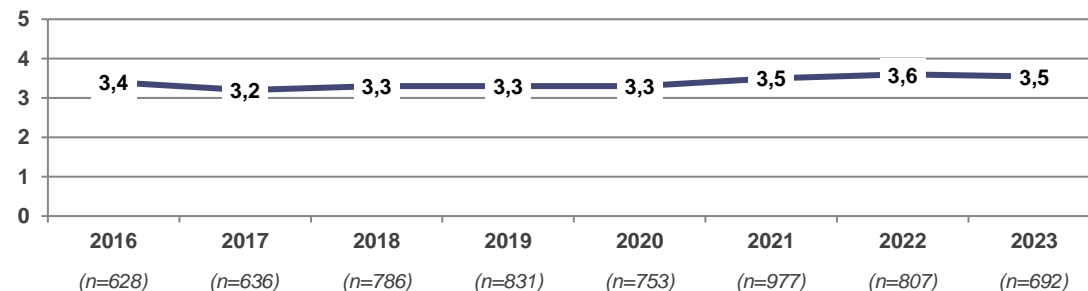


Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée (N=723 ; 31 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

Au cours des éditions 2016 à 2020, la satisfaction moyenne concernant les tarifs dont on dispose pour la téléphonie mobile, a oscillé entre 3,2 et 3,4 sur 5. Dans les deux éditions suivantes (à savoir 2021 et 2022), la satisfaction moyenne est passée de 3,5 à 3,6 sur 5. Le même niveau – élevé – est également maintenu dans l'édition actuelle (3,5 sur 5 en 2023).

Figure 32 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition



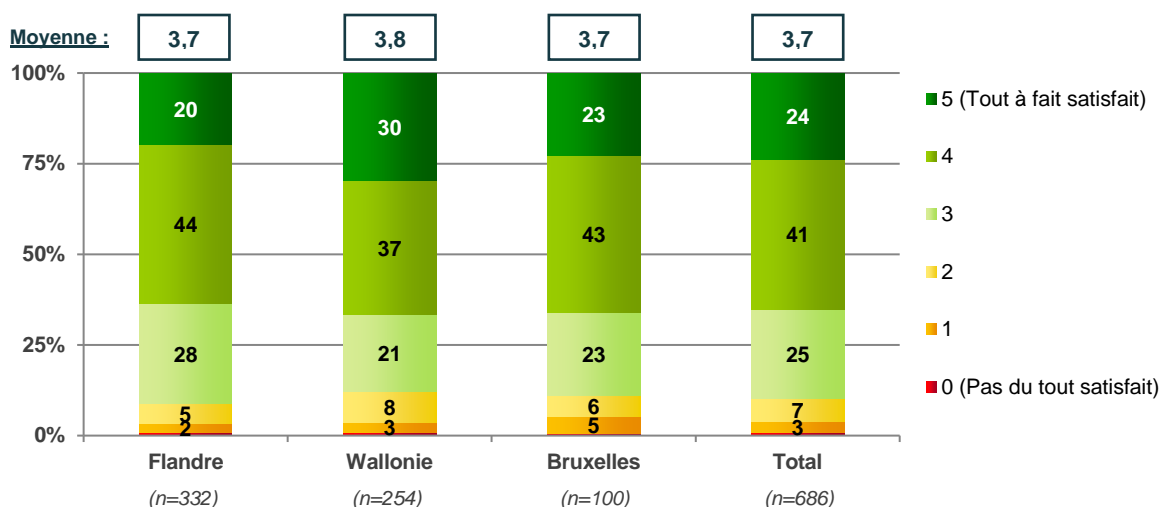
Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée

1.3.3.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE FOURNI

Deux tiers des répondants (65%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) concernant le service fourni. En outre, un quart des répondants (25%) affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur dix (10%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) n'est pas satisfait du service téléphonie mobile fourni (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,7 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits du service mobile fourni.

Figure 33 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du service de téléphonie mobile fourni ? – par région

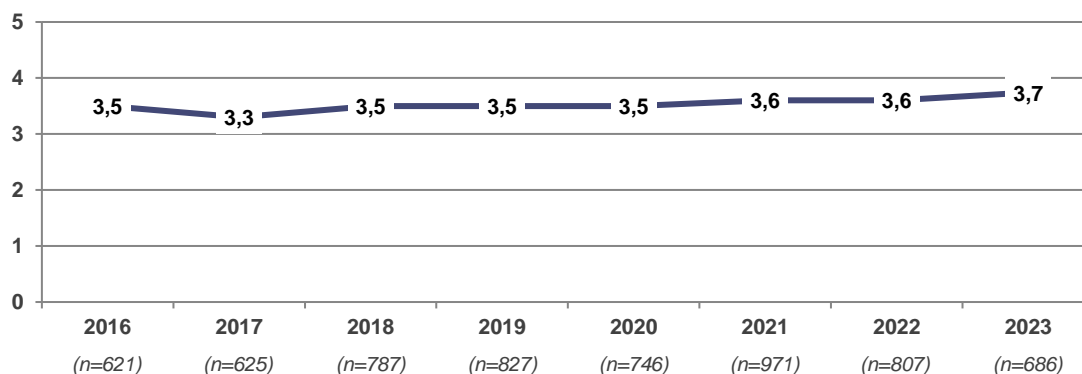


Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée (N=723 ; 37 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

La satisfaction moyenne concernant le service reçu de l'opérateur pour la téléphonie mobile continue d'augmenter progressivement : 3,3 sur 5 dans l'édition 2017, 3,5 sur 5 dans les éditions 2018-2020, 3,6 sur 5 dans les éditions 2021 et 2022, et enfin 3,7 sur 5 dans l'édition actuelle. Cette hausse de la satisfaction du consommateur peut s'expliquer par la concurrence plus forte en mobile standalone. Concrètement, cette concurrence se traduit pour le consommateur par une forte hausse de la data incluse forfaitairement par le secteur dans les différents plans tarifaires ce qui influence favorablement la perception du consommateur quant à sa satisfaction relative aux services mobiles.

Figure 34 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du service de téléphonie mobile fourni ? – par édition



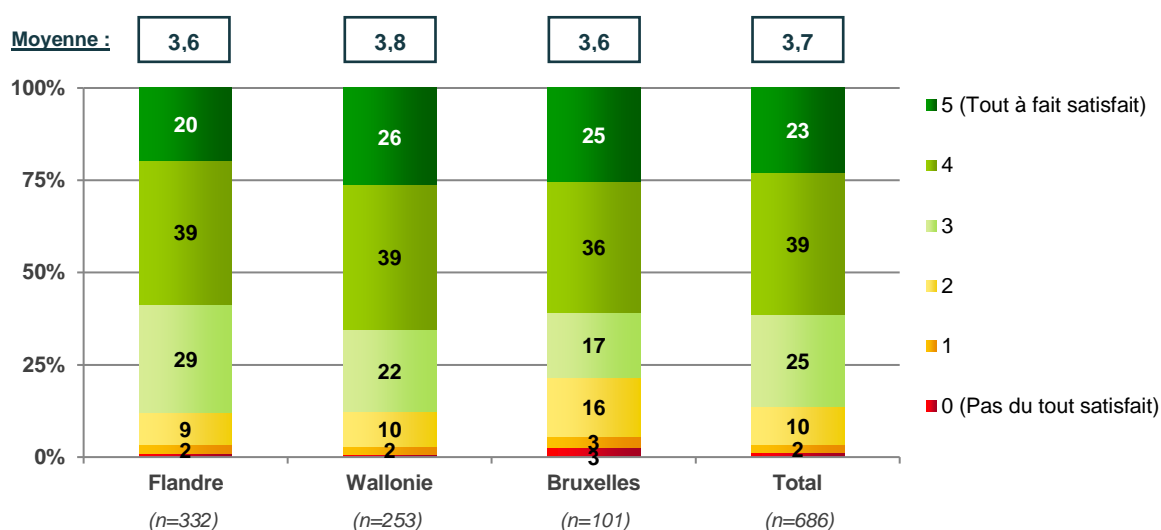
Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée

1.3.3.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Six répondants sur dix (61%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) en ce qui concerne le respect de leurs droits. En outre, un quart (25%) affirme être plus ou moins satisfait (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept (14%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) n'est pas réellement satisfait de son opérateur en ce qui concerne le respect de leurs droits (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,7 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont en général assez satisfaits à l'égard de leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

Figure 35 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région

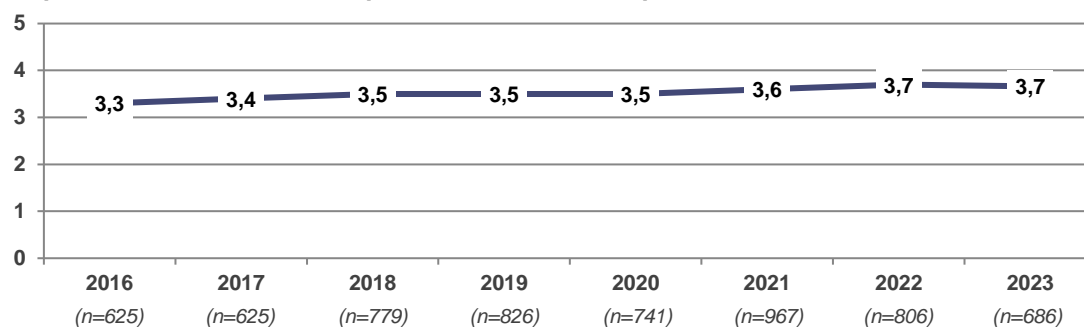


Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée (N=723 ; 37 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par édition**

La satisfaction moyenne à l'égard du respect des droits des consommateurs par l'opérateur de téléphonie mobile continue d'augmenter progressivement : 3,3 sur 5 dans l'édition 2016, 3,4 sur 5 dans l'édition 2017, 3,5 sur 5 dans les éditions 2018-2020, 3,6 sur 5 dans l'édition 2021, et enfin 3,7 sur 5 dans les deux dernières éditions.

Figure 36 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition



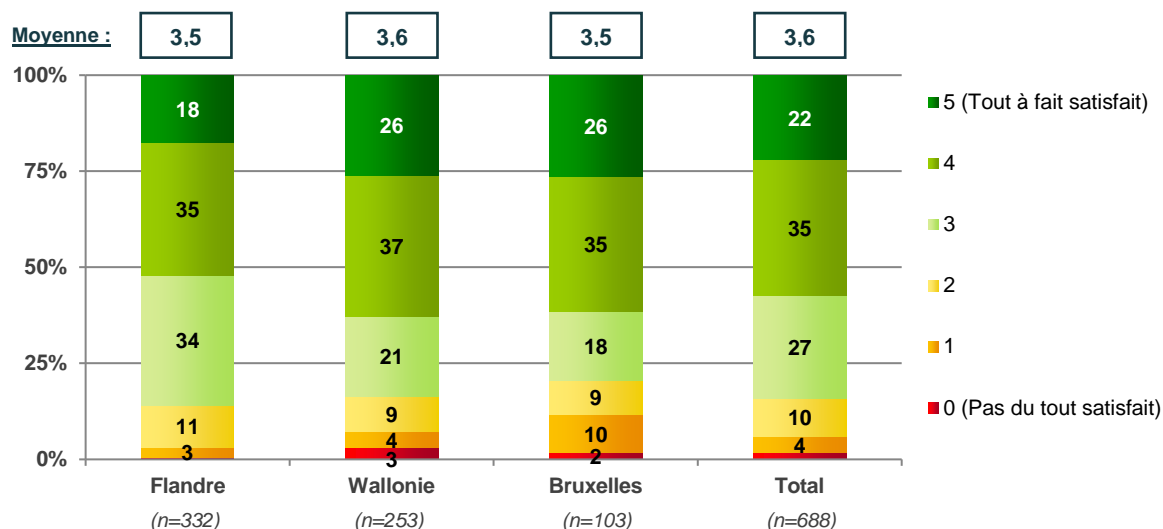
Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée

1.3.3.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

Près de six répondants sur dix (57%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de l'information fournie par leur opérateur concernant la téléphonie mobile (score : ≥ 4 sur 5). 27% affirment en outre être plus ou moins satisfaits de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 16% des répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée), ne sont pas satisfaits de l'information fournie par leur opérateur de téléphonie mobile (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,6 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits de l'information fournie par leur opérateur.

Figure 37 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région

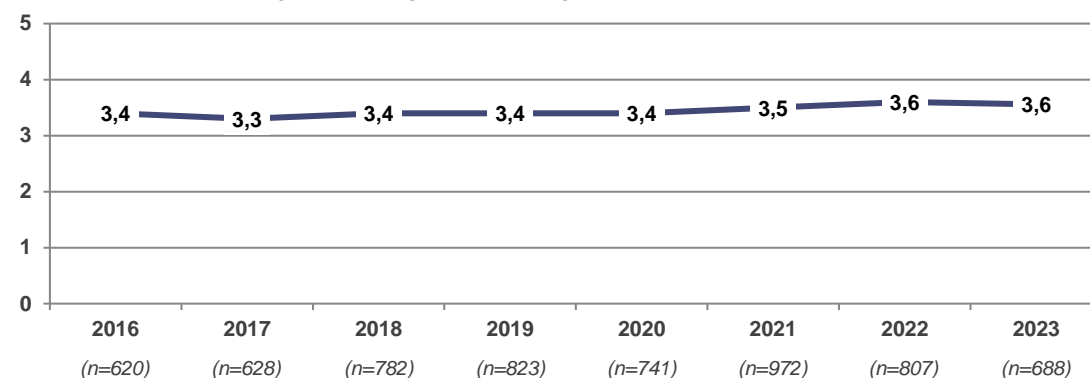


Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée (N=723 ; 35 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par édition**

Comme dans la précédente édition, le taux de satisfaction moyen concernant l'information fournie par l'opérateur mobile n'a jamais été aussi élevé : 3,6 sur 5 en 2022 et 2023 contre 3,3 à 3,5 dans les éditions 2016 à 2021.

Figure 38 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition



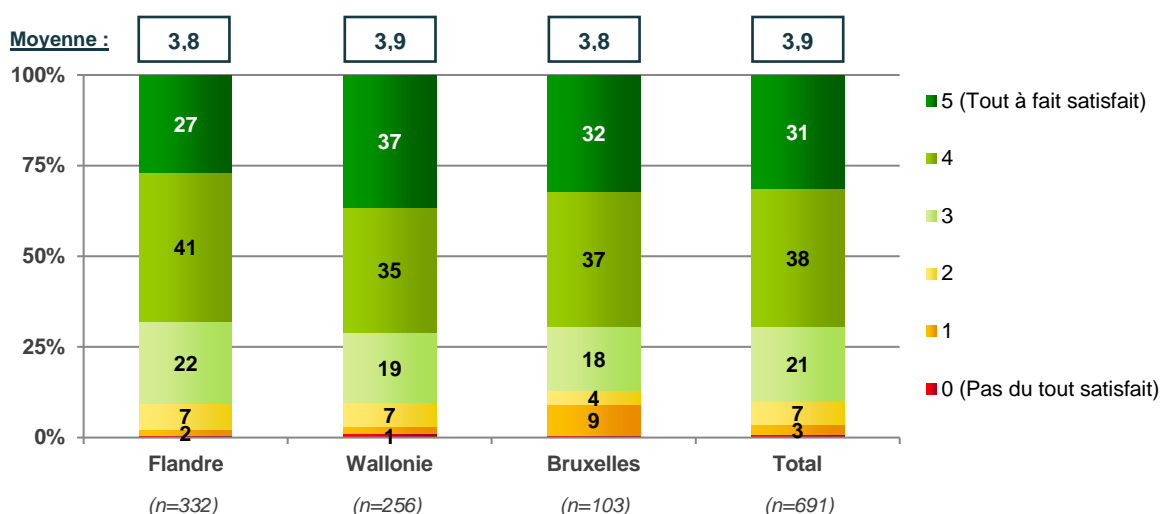
Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée

1.3.3.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Sept répondants sur dix (69%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de la fiabilité de leur facturation (score : ≥ 4 sur 5). 21% affirment en outre être plus ou moins satisfaits de la fiabilité de la facturation (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur dix (10%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) n'est pas satisfait de la fiabilité de leur facturation de téléphonie mobile (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,9 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont en général satisfaits de la fiabilité de la facturation.

Figure 39 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation ? – par région

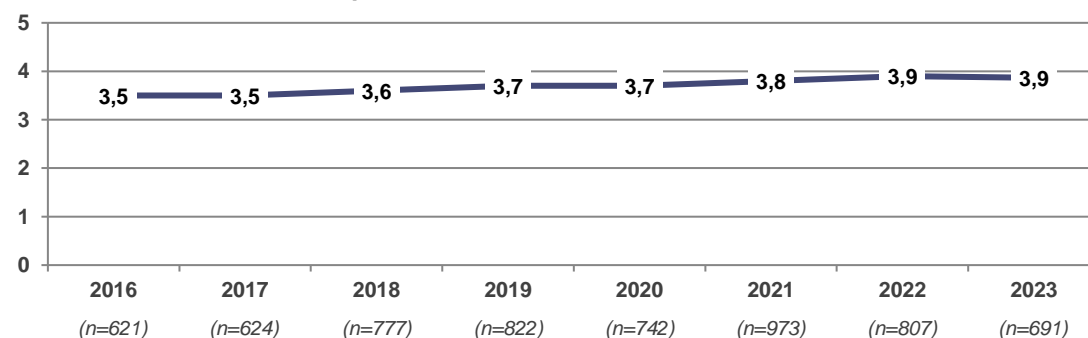


Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée (N=723 ; 32 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

La satisfaction moyenne concernant la fiabilité de la facturation de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) n'a jamais été – comme dans l'édition précédente 2022 – aussi élevée, à savoir 3,9 sur 5 contre 3,5 à 3,8 dans les éditions 2016 à 2021.

Figure 40 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation ? – par édition



Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée

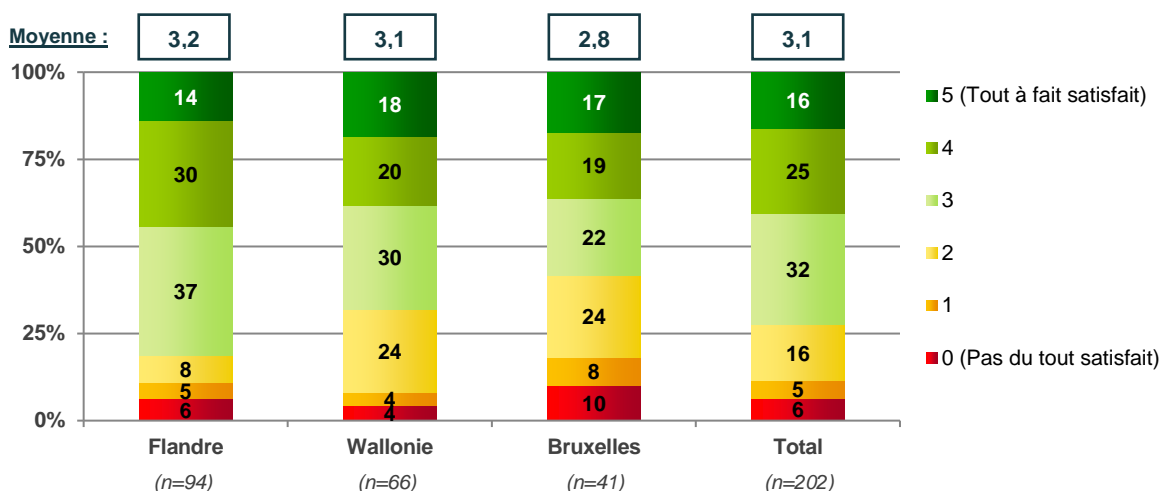
1.3.4 Satisfaction concernant l'accès à l'Internet

1.3.4.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Quatre répondants sur dix (41%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) à l'égard des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur concernant l'accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée). En outre, un tiers (32%) affirme être plus ou moins satisfait de leurs tarifs (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que près de trois répondants sur dix (28%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas satisfaits des tarifs de leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,1 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès à l'Internet sont en général plus ou moins satisfaits des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur.

Figure 41 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région

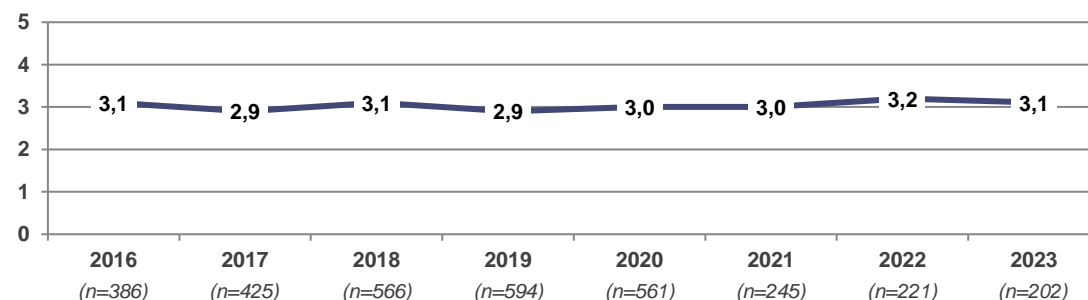


Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée (N=234 ; 32 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

Après une augmentation lors de la précédente édition (resp. 3,2 sur 5 en 2022 contre 2,9 à 3,1 sur 5 lors des éditions 2016-2021), la satisfaction moyenne à l'égard des tarifs d'accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) revient, dans l'édition actuelle 2023, à un niveau similaire à celui des éditions précédentes (3,1 sur 5).

Figure 42 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition



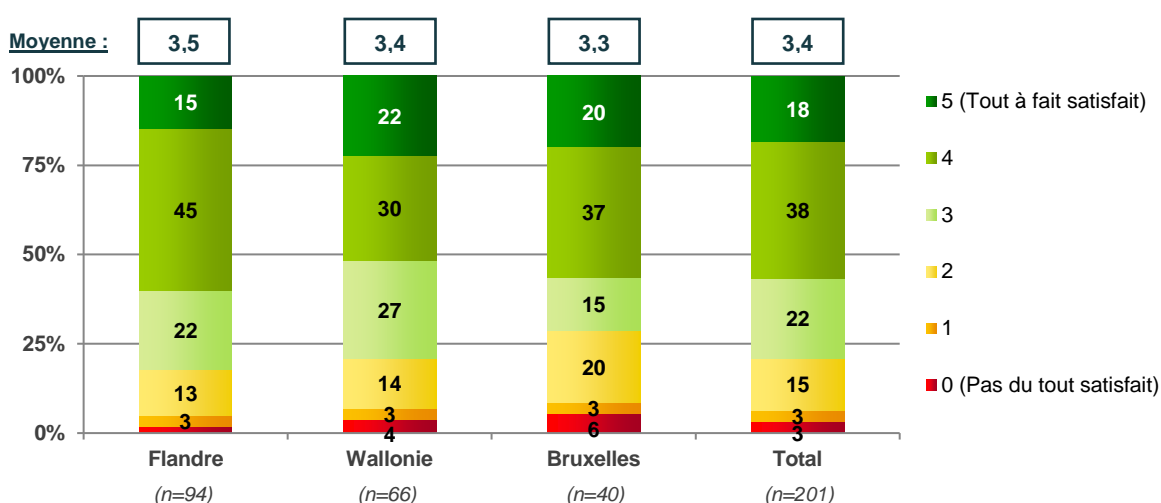
Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée

1.3.4.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE FOURNI

Un peu plus de la moitié (57%) des répondants disposant de l'accès à l'Internet (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) du service Internet fixe fourni. En outre, 22% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un cinquième des répondants (21%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont mécontents du service Internet fixe fourni par leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès à l'Internet (en dehors d'une offre groupée) sont, en général, plus ou moins satisfaits du service Internet fixe fourni.

Figure 43 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du service Internet fixe fourni ? – par région

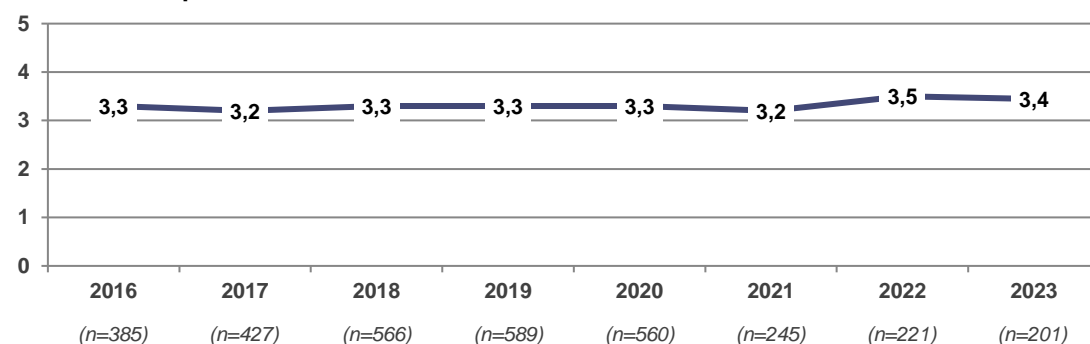


Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée (N=234 ; 33 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

Après une augmentation lors de la précédente édition (resp. 3,5 sur 5 en 2022 contre 3,2 à 3,3 en 2016-2021), la satisfaction moyenne à l'égard du service de l'opérateur d'accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) reste, dans l'édition actuelle, à un niveau élevé (3,4 sur 5 en 2023).

Figure 44 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du service Internet fixe fourni ? – par édition



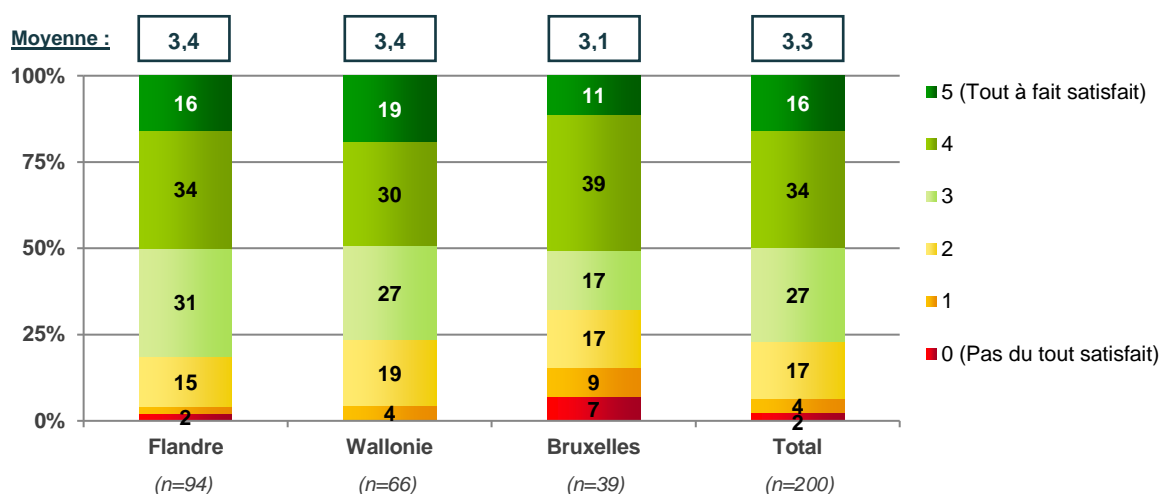
Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée

1.3.4.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

La moitié des répondants (50%) disposant de l'accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de l'opérateur (score : ≥ 4 sur 5) en ce qui concerne le respect de leurs droits. En outre, 27% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 23% des répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas vraiment satisfaits de leur opérateur concernant le respect de leurs droits en matière d'accès à l'Internet fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

Figure 45 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur chez votre opérateur ? – par région

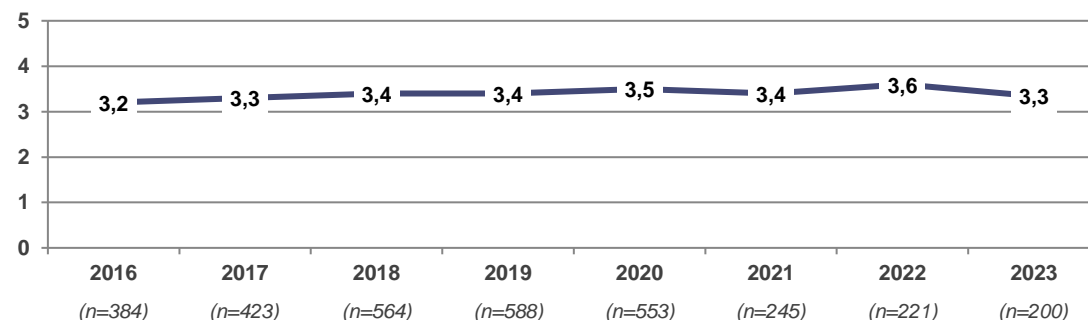


Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée (N=234 ; 34 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

Après une augmentation lors de la précédente édition (resp. 3,6 sur 5 en 2022 contre 3,2 à 3,5 sur 5 en 2016-2021), la satisfaction moyenne concernant le respect par l'opérateur d'accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) des droits des consommateurs, diminue dans l'édition actuelle à 3,3 sur 5.

Figure 46 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur chez votre opérateur ? – par édition



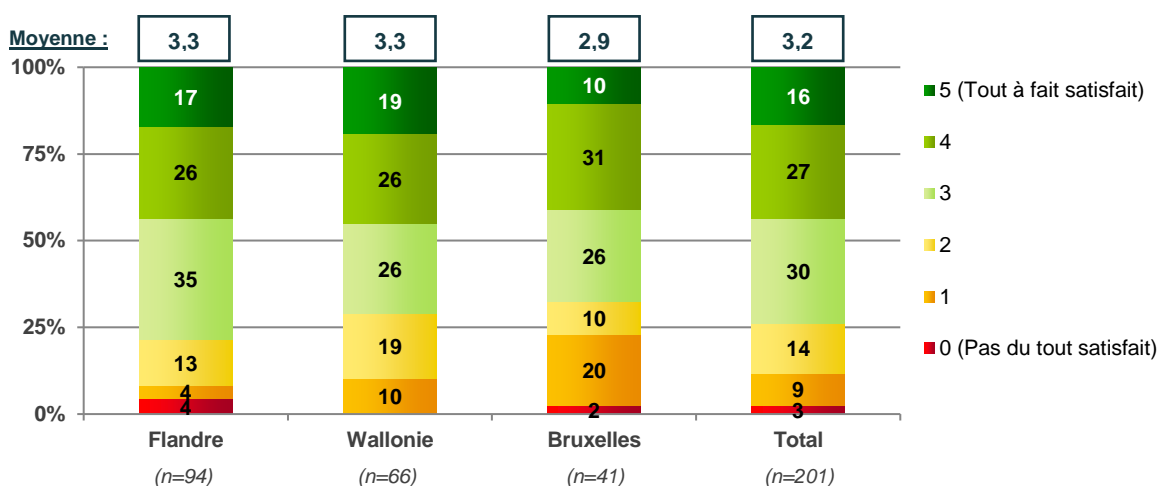
Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée

1.3.4.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

Un peu plus de quatre répondants sur dix (44%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de l'information fournie par leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5). En outre, trois répondants sur dix (30%) affirment être plus ou moins satisfaits de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un quart des répondants (26%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas réellement satisfaits de l'information qui leur est fournie par leur opérateur d'accès à l'Internet fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits de l'information fournie par leur opérateur.

Figure 47 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région

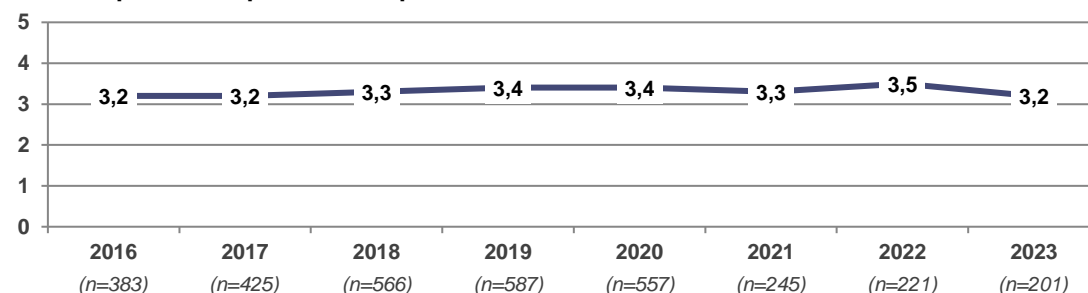


Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée (N=234 ; 33 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

Après une augmentation lors de la précédente édition (resp. 3,5 sur 5 en 2022 contre 3,2 à 3,4 sur 5 en 2016-2021), dans l'édition actuelle, la satisfaction moyenne à l'égard des informations fournies par l'opérateur d'accès à l'Internet fixe retombe au même niveau que dans les éditions 2016 et 2017 (à savoir, 3,2 sur 5).

Figure 48 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition



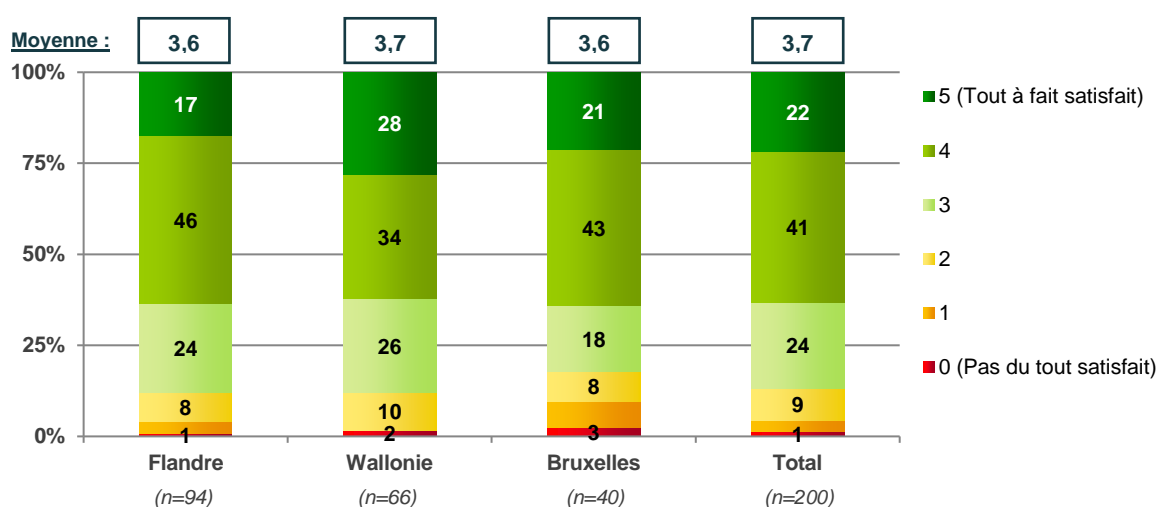
Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée

1.3.4.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Deux tiers des répondants (63%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation de ce service (score : ≥ 4 sur 5). Un quart des répondants (24%) affirment en outre être plus ou moins satisfaits de la fiabilité de la facturation (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 13% des répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée), ne sont pas réellement satisfaits de la facturation de ce service (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,7 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe sont en général satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée).

Figure 49 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation ? – par région

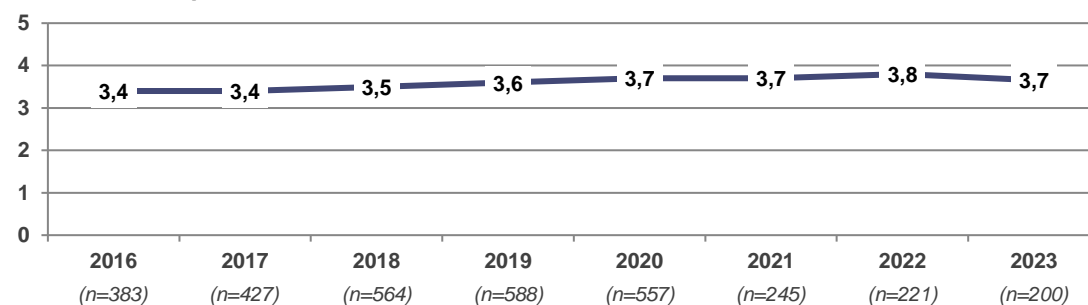


Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée (N=234 ; 34 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

La satisfaction moyenne concernant la fiabilité de la facturation de l'accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) a toujours progressé au fil des ans : de 3,4 sur 5 dans l'édition 2016 à 3,8 sur 5 dans la précédente édition. Le même niveau – élevé – est également maintenu dans l'édition actuelle de 2023 (à savoir, 3,7 sur 5).

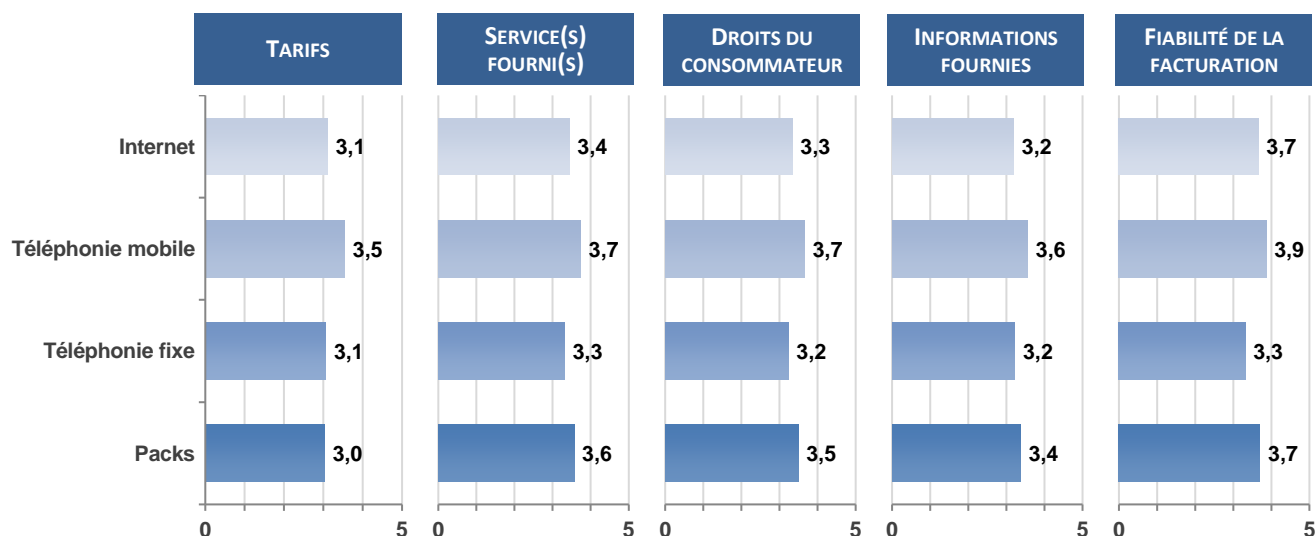
Figure 50 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation ? – par édition



Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée

1.3.5 Conclusion sur la satisfaction

1.3.5.1 APERÇU DES SCORES DE SATISFACTION EN 2023



1.3.5.2 CONCERNANT LES OFFRES GROUPÉES

- Si les scores de satisfaction moyens des différents indicateurs relatifs aux packs sont à un niveau semblable à ceux de l'édition précédente, on notera cependant une diminution de la satisfaction à l'égard des tarifs disponibles (3,2 sur 5 vers 3 sur 5) ; cette baisse peut s'expliquer par le contexte économique (répercussion de l'inflation sur les tarifs).
- Les autres indicateurs sont restés à un niveau élevé de satisfaction : 3,4 sur 5 (information fournie), 3,5 sur 5 (respect des droits des consommateurs), 3,6 sur 5 (services fournis) et 3,7 sur 5 (fiabilité de la facturation).

1.3.5.3 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE FIXE

- Seul un petit nombre de répondants (N=52) indiquent disposer de la téléphonie fixe en dehors d'une offre groupée ; 28% à 44% d'entre eux sont satisfaits (≥ 4 sur 5) des aspects présentés de leur opérateur pour la téléphonie fixe.

1.3.5.4 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE MOBILE

- Comme en 2022, quel que soit l'indicateur observé, on constate que les scores de satisfaction en mobile standalone sont nettement supérieurs à ceux observés pour les autres services de télécommunication. Cela peut s'expliquer par la concurrence plus

soutenue par rapport aux services fixes et, en conséquence, par un dynamisme plus élevé sur le marché du mobile.

- Les indicateurs sont donc à un niveau très élevé de satisfaction : 3,5 sur 5 (tarifs disponibles), 3,6 sur 5 (Information fournie), 3,7 sur 5 (respect des droits des consommateurs), 3,7 sur 5 (services fournis) et 3,9 sur 5 (fiabilité de la facturation).

1.3.5.5 CONCERNANT L'ACCÈS À L'INTERNET FIXE

- Les taux de satisfaction moyens portant sur les aspects de l'opérateur soumis pour l'accès à l'Internet fixe sont légèrement inférieurs dans l'édition actuelle de 2023 par rapport à l'édition 2022 précédente – principalement en ce qui concerne les tarifs (3,1 sur 5), le respect des droits des consommateurs (3,3 sur 5) et les informations fournies (3,2 sur 5).
- Si les autres indicateurs ont également diminué par rapport à l'édition précédente, ils restent cependant à des niveaux élevés : 3,4 sur 5 pour les services fournis et 3,7 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

1.4 Problèmes et attitudes face aux problèmes

Dans cette partie du rapport, nous abordons les éventuels problèmes que les répondants ont rencontrés avec leur(s) opérateur(s) au cours l'année écoulée. Nous vérifions avec quel(s) service(s) de télécommunication ils ont eu des problèmes et de quel type de problème il s'agissait. Nous vérifions en outre s'ils ont pris contact avec leur opérateur afin de résoudre le problème et comment ils l'ont fait, ainsi que l'indemnité obtenue dans le cas d'une éventuelle coupure du service de télécommunication.

Ensuite, nous vérifions également si les résultats de la présente édition de 2023 diffèrent de ceux des éditions de 2018 à 2022 (une comparaison avec les éditions de 2012 à 2017 n'est pas possible, car la question portait alors sur les *trois* années précédentes).

Nous vérifions ensuite s'il existe des écarts significatifs entre les régions, les différentes catégories d'âge et les différents groupes de revenus.

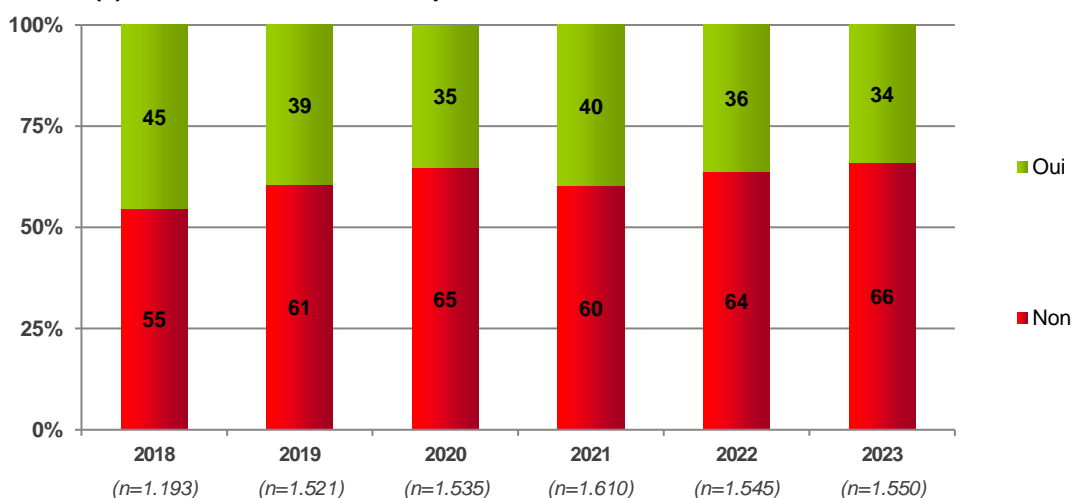
1.4.1 Rencontrer un problème

Un tiers des répondants (34%) indiquent avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année écoulée.

➤ Par édition

La proportion de répondants ayant rencontré un problème avec un opérateur au cours de l'année écoulée est similaire à celle des éditions 2020 et 2022 (34% à 36%) et reste donc significativement plus faible que dans les autres éditions (2018, 2019 et 2021 : 39% à 45%).

Figure 51 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par édition

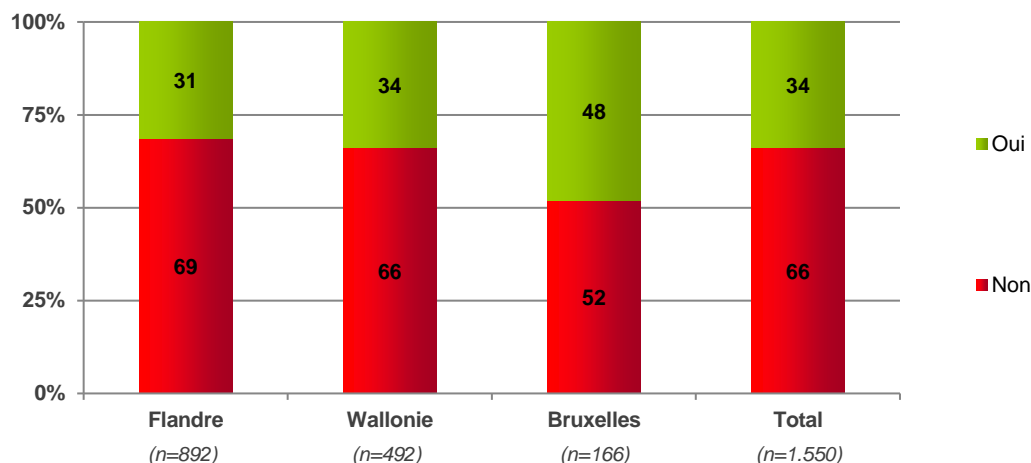


Base : tous les répondants

➤ Par région

Les répondants de Bruxelles indiquent significativement plus souvent que les répondants de Flandre et de Wallonie avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec leur(s) opérateur(s) (resp. 48% contre 31%-34%).

Figure 52 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par région

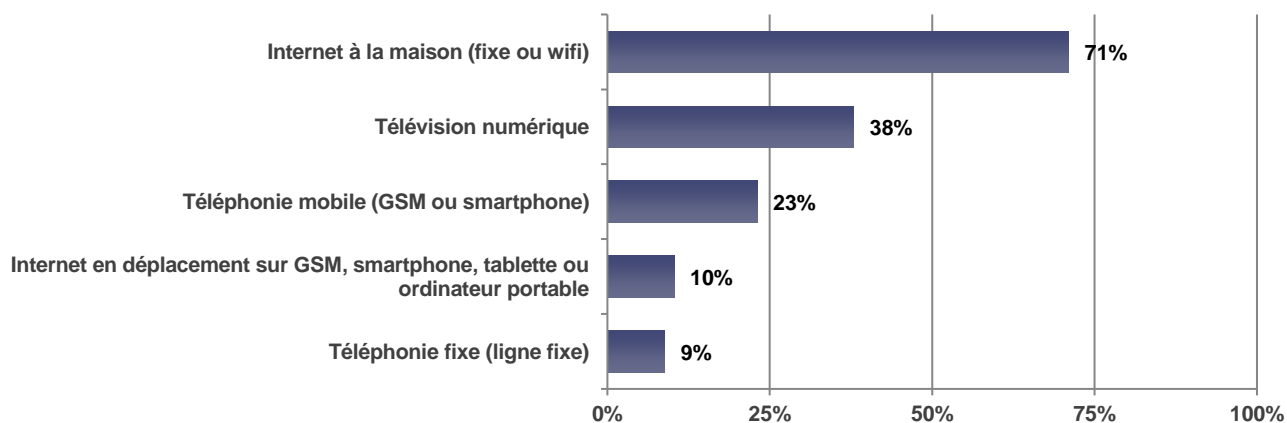


Base : tous les répondants (N=1.550)

1.4.2 Services de télécommunications concernés

Il a ensuite été demandé aux répondants ayant rencontré un problème d'indiquer le ou les services pour lesquels ils ont rencontré un ou plusieurs problèmes au cours de l'année écoulée. L'Internet à domicile est le service ayant posé le plus souvent problème (71%), suivi par la télévision numérique (38%) et la téléphonie mobile (23%). L'Internet en déplacement et la téléphonie fixe sont également parfois problématiques pour les répondants (resp. 10% et 9%).

Figure 53 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=526 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

Ci-dessous, cette problématique est mise en perspective par rapport aux éditions précédentes.

➤ **Par édition**

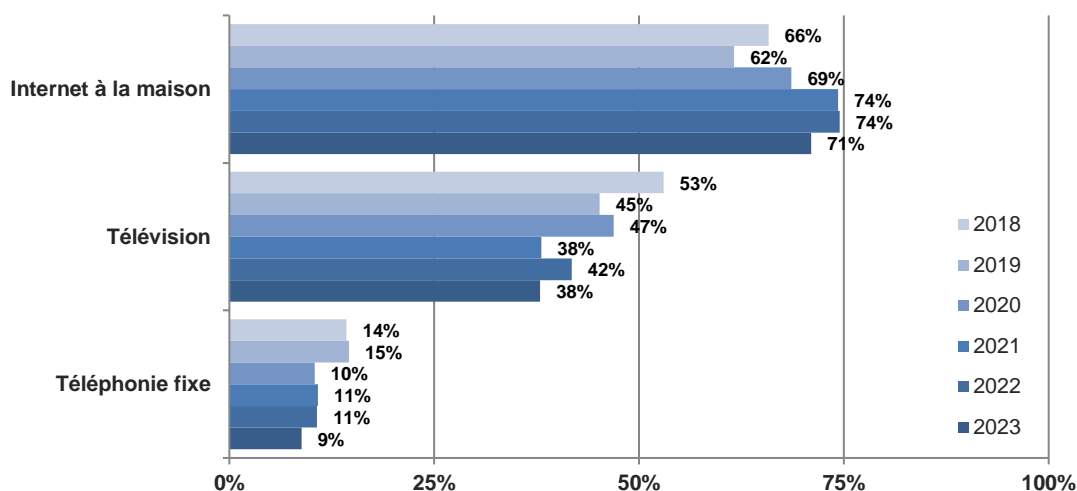
La proportion de répondants ayant rencontré un problème avec leur connexion Internet fixe à domicile (71%) ne diffère pas de celle des années précédentes (2018-2022 : 66% à 75% ; à l'exception de l'édition 2019 : 62%).

La proportion de répondants ayant eu un problème avec leur télévision (38%) dans l'édition actuelle est similaire à celle des éditions précédentes de 2021 et 2022 (38% à 42%). La part reste ainsi nettement inférieure à celle des éditions précédentes (2018-2020 : 45% à 53%).

En ce qui concerne la téléphonie fixe, la part des répondants ayant rencontré un problème au cours de l'année écoulée est également stable depuis un certain nombre d'éditions : depuis 2020, cette part se situe entre 9% et 11%, alors que les années précédentes (2018-2019), elle était encore de 14% à 15%.

En ce qui concerne la téléphonie mobile et l'Internet en déplacement, la part dans l'édition actuelle ne diffère pas de celle des éditions précédentes.

Figure 54 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par édition (plusieurs réponses possibles)



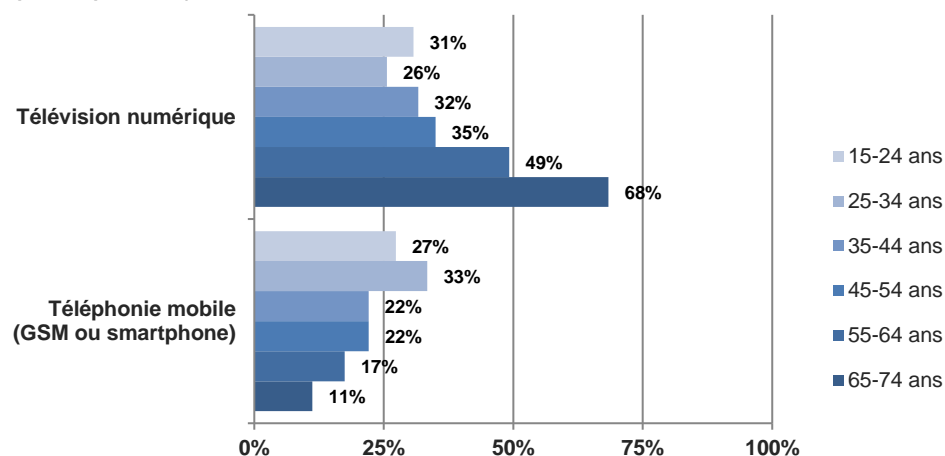
Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur

➤ **Par catégorie d'âge**

Par âge, deux corrélations¹² peuvent être identifiées : plus le répondant est âgé, plus il indique avoir fréquemment rencontré un problème avec la télévision numérique (0,310) ; inversement, plus le répondant est jeune, plus il a fréquemment rencontré un problème avec la téléphonie mobile (-0,228).

¹² Mesure d'association utilisée : Gamme (interprétation : <0,300 = faible corrélation ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = forte corrélation).

Figure 55 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)

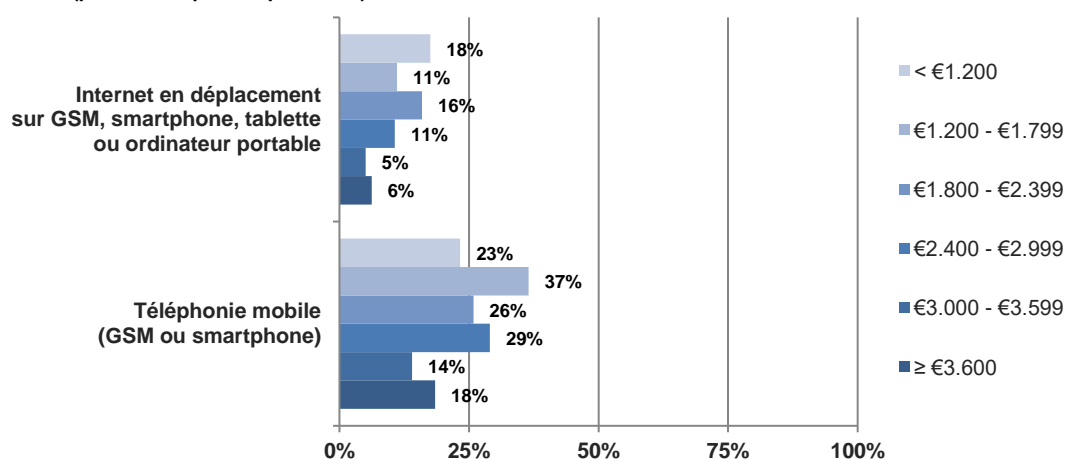


Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=526 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par groupe de revenu**

Deux corrélations¹³ peuvent également être identifiées en fonction du revenu : plus le revenu net du ménage du répondant est bas, plus il déclare avoir rencontré un problème au cours de l'année écoulée avec l'Internet mobile (-0,266) d'une part, et la téléphonie mobile (-0,209) d'autre part.

Figure 56: Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



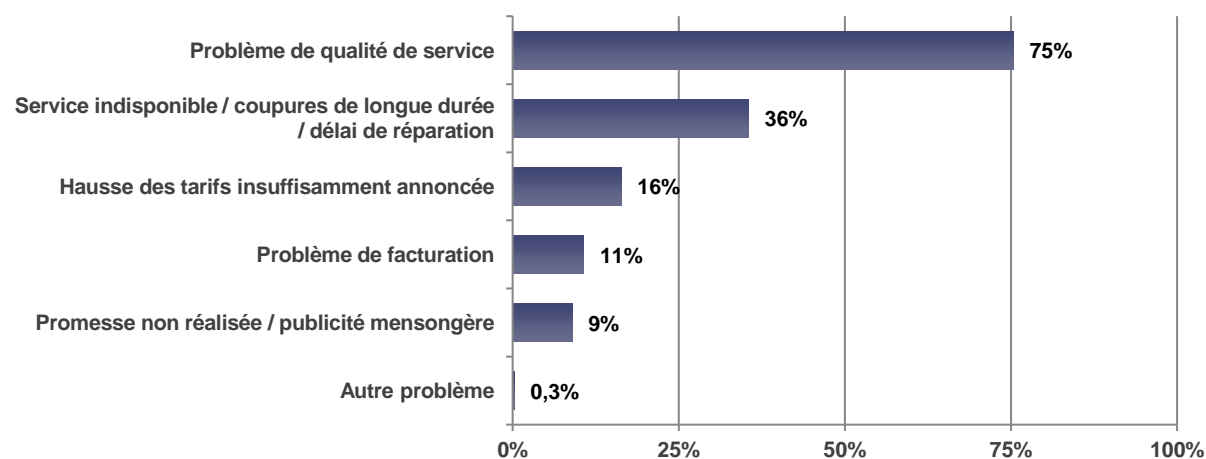
Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=526 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

¹³ Mesure d'association utilisée : Gamme (interprétation : <0,300 = faible corrélation ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = forte corrélation).

1.4.3 Nature du problème

Les répondants qui avaient rencontré un ou plusieurs problèmes avec un service de télécommunication au cours de l'année écoulée ont ensuite été invités à préciser de quel type de problème il s'agissait. Le problème le plus fréquemment rencontré – notamment par 75% des répondants – est lié à la qualité du service (à savoir réseau saturé, coupures, vitesse de connexion ou problème de couverture). En deuxième position viennent les problèmes d'inactivité du service, de coupures de longue durée et/ou de délai de réparation (36%). Parmi les autres problèmes – moins fréquents – citons : une hausse tarifaire qui n'a pas été suffisamment annoncée (16%), des problèmes de facturation (11%) et une promesse non tenue ou une publicité mensongère (9%).

Figure 57 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=526 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

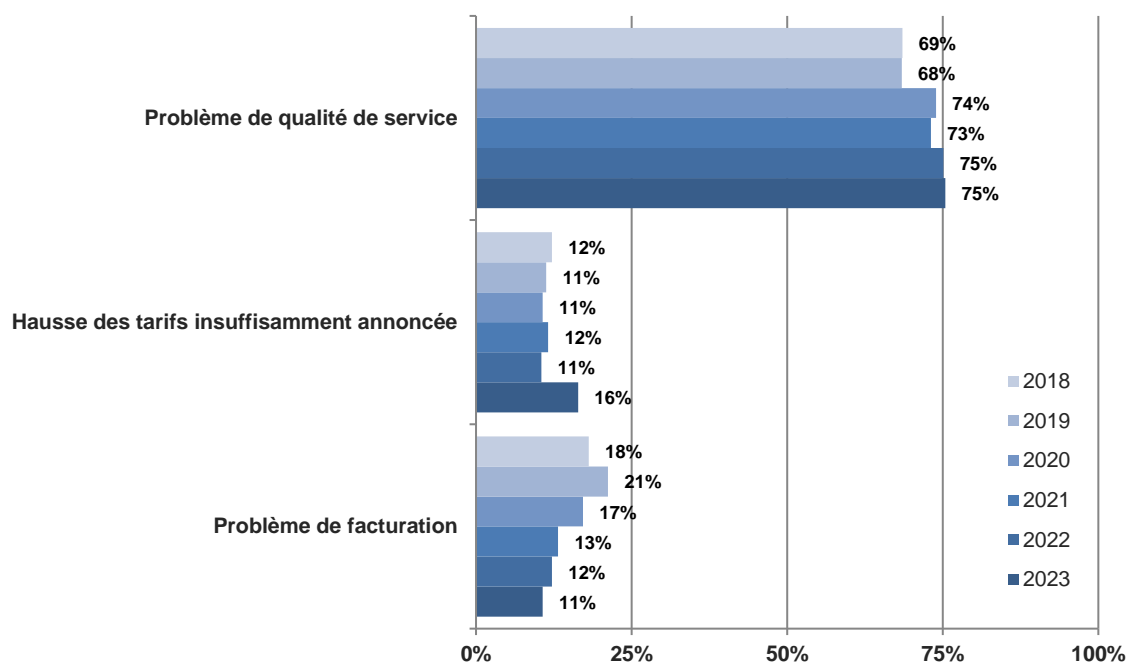
La proportion de répondants ayant rencontré un problème de qualité de service au cours de l'année écoulée (75%) est inchangée par rapport aux trois éditions précédentes (2020-2022 : 73%-75%), mais reste significativement plus élevée que dans les éditions précédentes de 2018 et 2019 (68%-69%).

L'édition actuelle affiche une proportion remarquablement plus élevée de répondants qui ont eu l'année dernière un problème d'augmentation des tarifs insuffisamment annoncée au préalable, par rapport à toutes les éditions précédentes (resp. 16% contre 11%-12% en 2018-2022). Ceci peut s'expliquer par les différentes hausses tarifaires auxquelles le consommateur a dû faire face ces derniers mois du fait de la prise en compte de l'inflation par la plupart des opérateurs sur le tarif des différents services de télécommunications, à l'exception du mobile.

La proportion de répondants ayant rencontré un problème de facturation au cours de l'année écoulée (11%) est inchangée par rapport aux deux éditions précédentes (2021-2022 : 12%-13%), mais reste significativement plus faible que dans les éditions précédentes de 2018 à 2020

(17%-21%). Ceci est cohérent avec les bons scores de satisfaction à l'égard de la facturation observés à la section précédente.

Figure 58 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par édition (plusieurs réponses possibles)



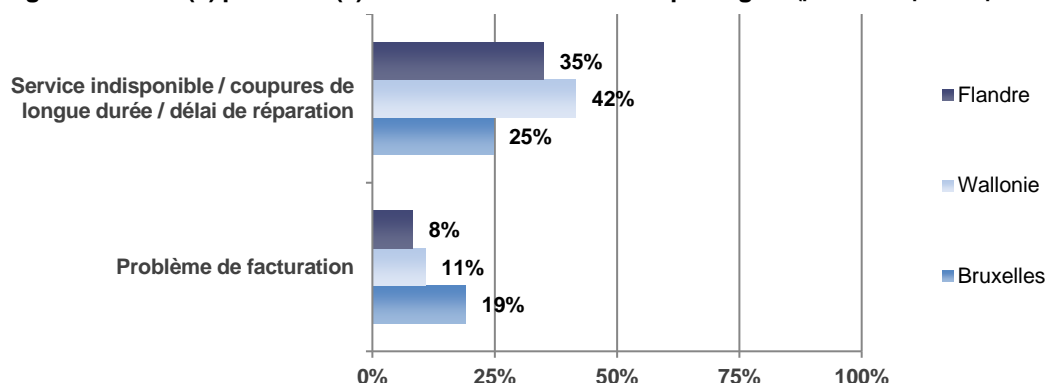
Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur

Le problème de qualité de service est ressenti de façon identique quelles que soient les régions ou l'âge ou les revenus. Ce n'est pas le cas des problèmes de facturation ou de hausse de tarifs comme le montrent notamment les figures ci-après.

➤ **Par région**

Les répondants de la Région wallonne sont plus nombreux que ceux de Bruxelles à indiquer qu'ils ont rencontré un problème avec un service indisponible, une coupure de longue durée ou un délai de réparation au cours de l'année écoulée (resp. 42% contre 25%). Par ailleurs, les répondants de Bruxelles sont plus susceptibles que ceux de la Région flamande d'avoir eu un problème de facturation (resp. 19% contre 35%).

Figure 59 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par région (plusieurs réponses possibles)

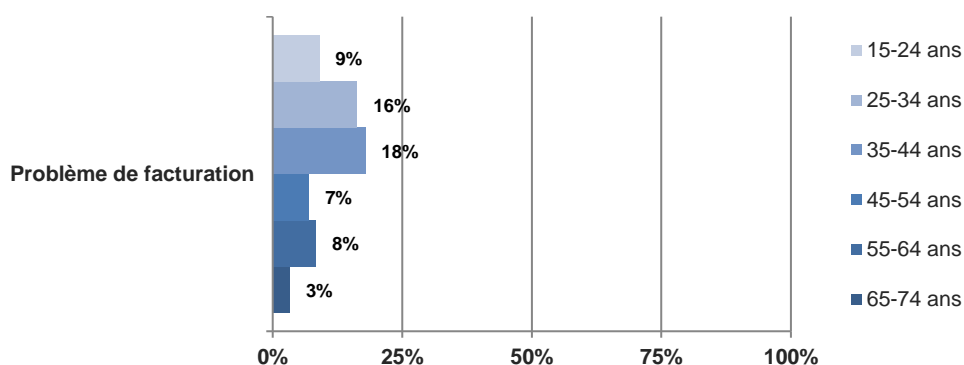


Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=526 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par catégorie d'âge**

Plus le répondant est jeune, plus souvent il a été confronté à un problème au cours de l'année écoulée concernant la facturation (-0,193)¹⁴.

Figure 60 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=526 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

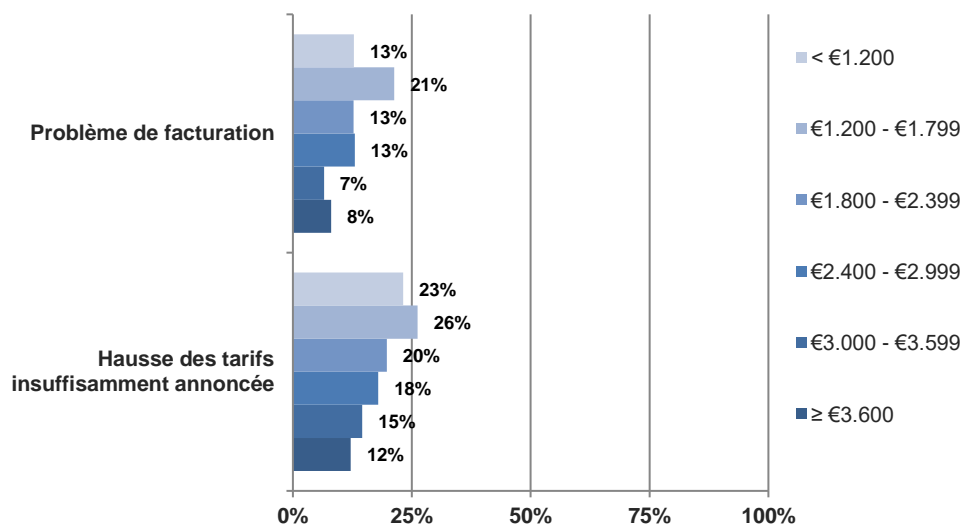
➤ **Par groupe de revenu**

En ce qui concerne le revenu, nous constatons que plus le revenu mensuel net du ménage est faible, plus souvent le répondant a été confronté à un problème de facturation au cours de l'année écoulée (-0,255), ainsi qu'à une hausse du tarif insuffisamment annoncée (-0,215)¹⁵.

¹⁴ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

¹⁵ ibid.

Figure 61 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)

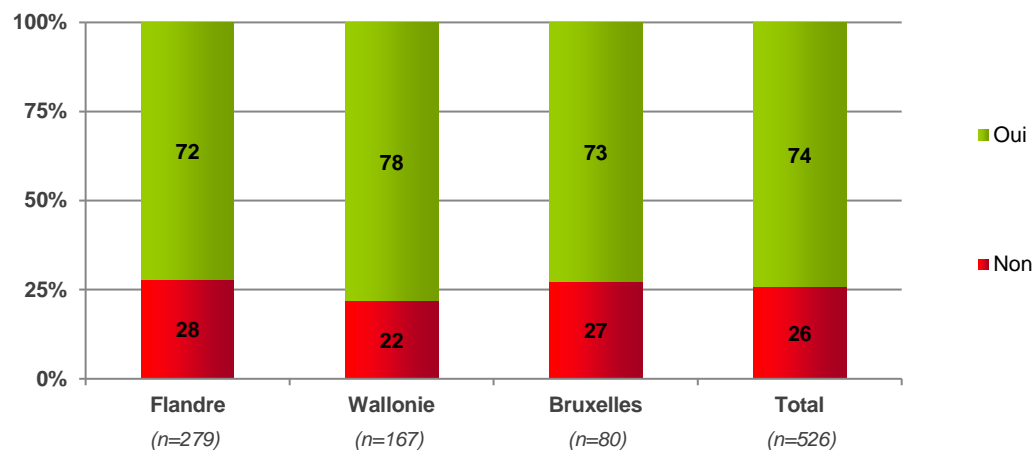


Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=526 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

1.4.4 Prise de contact avec l'opérateur suite à un problème

Trois quarts des répondants (74%) ayant éprouvé un ou plusieurs problèmes au cours de l'année écoulée ont pris contact avec l'opérateur afin de résoudre le ou les problèmes.

Figure 62 : Dans cette (ces) situation(s), avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s) ? – par région



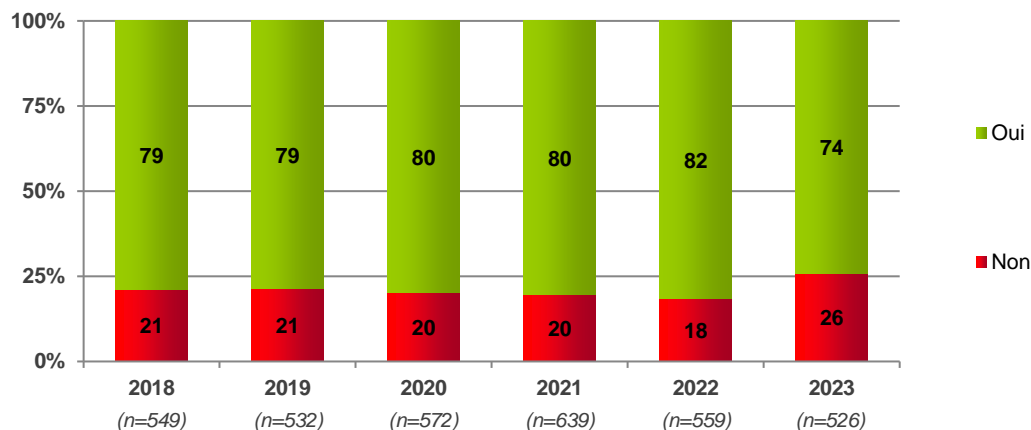
Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=526)

➤ Par édition

Toutefois, la proportion de répondants ayant contacté l'opérateur au cours de l'année écoulée en raison d'un problème lié à un service de télécommunications semble être nettement plus faible dans l'édition actuelle que dans les trois éditions précédentes (resp. 74% contre 80%-

82% en 2020-2022) ; ce qui ramène la part au niveau des éditions précédentes (2018-2019 : 79%).

Figure 63 : Dans cette (ces) situation(s), avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s) ? – par édition



Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur

Le fait de contacter ou non l'opérateur en raison d'un problème ne diffère pas selon la région, ni entre les différentes catégories d'âge ou groupes de revenus.

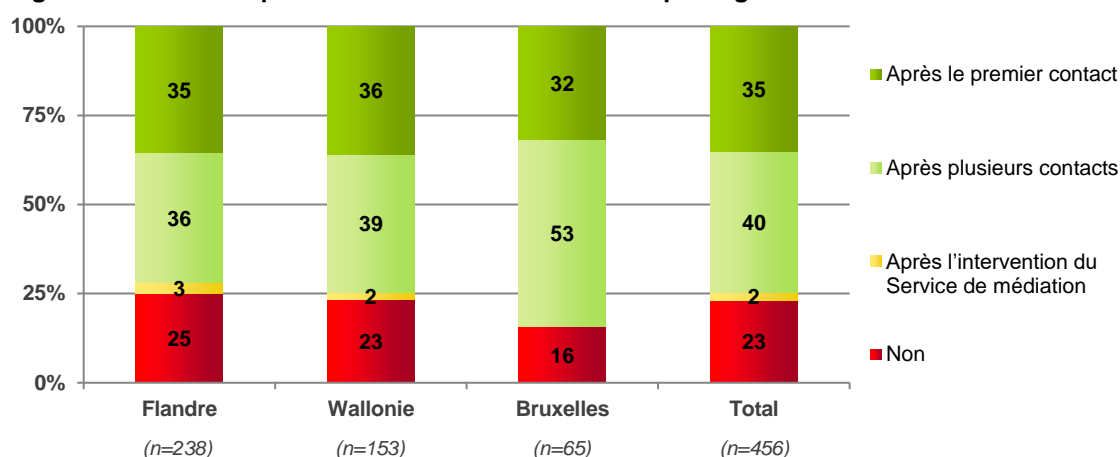
1.4.5 Résolution du problème

Les répondants qui ont contacté leur opérateur au sujet d'un problème au cours de l'année écoulée ont également été interrogés sur le résultat de ce contact.

Pour les trois quarts des répondants (77%), le problème a été résolu après avoir contacté l'opérateur ; pour 40%, cela a nécessité plusieurs contacts, et pour 2%, le service de médiation pour les télécommunications a même dû intervenir. Pour 23% des répondants ayant contacté leur opérateur au cours de l'année écoulée au sujet d'un problème, ce problème n'a pas été réglé par la suite.

Aucune différence n'est observée entre les régions, ni entre les différents groupes d'âge et de revenus. De même, aucune différence ne peut être enregistrée avec les éditions précédentes (2018-2022).

Figure 64 : Le ou les problèmes ont-ils été résolus ? – par région



Base : les répondants ayant contacté leur opérateur pour un problème (N=389)

1.4.6 Indemnisation après coupure

Nous avons demandé aux répondants ayant rencontré un ou plusieurs problèmes au cours de l'année écoulée s'ils avaient reçu une indemnisation pour une coupure du service. 17% des répondants déclarent ne pas avoir subi de coupure. Parmi les répondants ayant subi une coupure (431 répondants), la moitié (50%) ont répondu ignorer que cela était possible. Un répondant sur six (17%) ne connaissait pas les démarches à entreprendre et un répondant sur sept (13%) pensait que les démarches seraient trop longues.

Un répondant sur dix (11%) a reçu une indemnisation après avoir entrepris des démarches, tandis que 7% déclarent ne pas avoir reçu d'indemnisation malgré les démarches entreprises.

➤ Par région

La proportion de répondants qui ne savaient pas qu'il était possible de demander une indemnisation est significativement plus élevée en Région flamande qu'en Région wallonne (resp. 57% contre 39%). Ces dernières semblent donc plus susceptibles d'avoir entrepris des démarches et obtenu une indemnisation, par rapport aux répondants de la Région flamande (resp. 20% contre 5%).

Tableau 13 : Si vous avez subi une coupure dans la réception / l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, j'ai entrepris les démarches et j'ai reçu une indemnisation	11	4,7%	28	19,9%	6	12,3%	46	10,6%
Non, je ne savais pas que c'était possible	137	57,2%	55	39,1%	25	49,1%	217	50,3%

Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue	25	10,5%	23	16,0%	7	13,1%	54	12,6%
Non, j'ai entrepris les démarches et je n'ai pas obtenu d'indemnisation	20	8,5%	8	5,6%	2	3,0%	30	6,9%
Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre	39	16,1%	24	17,3%	8	16,4%	71	16,5%
Non, je ne trouvais pas nécessaire de demander des compensations	4	1,7%	3	2,1%	3	6,1%	10	2,3%
Autre	3	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,7%
Total	239	100,0%	141	100,0%	51	100,0%	431	100,0%

Base : les répondants ayant subi une coupure dans un service de télécommunication (N=438 ; 7 répondants n'ont pas répondu)

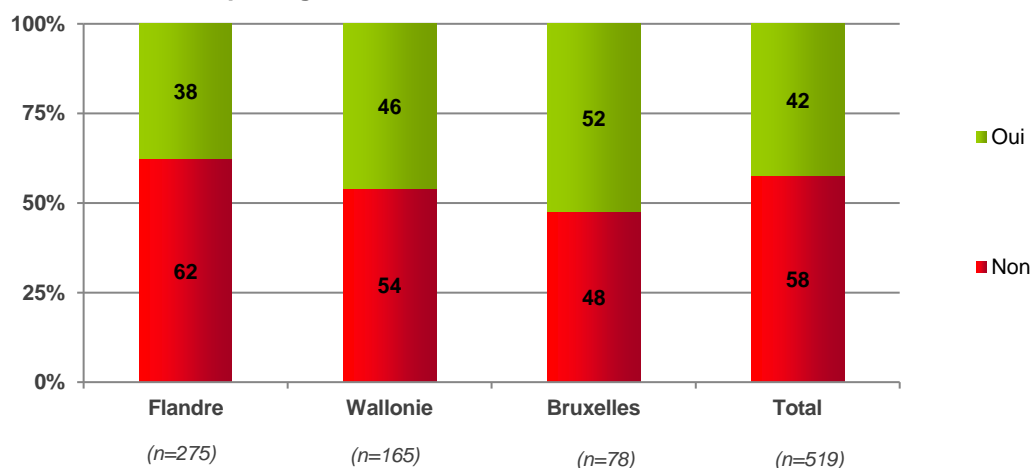
➤ Par groupe de revenu

Une différence significative peut également être observée en fonction du revenu : les répondants dont le revenu familial net mensuel est compris entre 2.400 € et 2.999 € ont plus souvent entrepris des démarches et reçu une indemnisation que les répondants dont le revenu est compris entre 1.200 € et 1.799 € et que les répondants dont le revenu est égal ou supérieur à 3.600 € (resp. 24% contre 3% et 6%) ; dans les autres groupes de revenus, la proportion est également remarquablement plus faible (8%-13%), mais pas de manière significative.

1.4.7 Modification du plan tarifaire par l'opérateur

Tous les répondants ayant rencontré au moins un problème avec leur opérateur au cours de l'année écoulée ont également été interrogés pour savoir si leur opérateur avait modifié leur plan tarifaire au cours de l'année écoulée de sa propre initiative : 42% ont répondu positivement et 58% négativement.

Figure 65 : Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois ? – par région

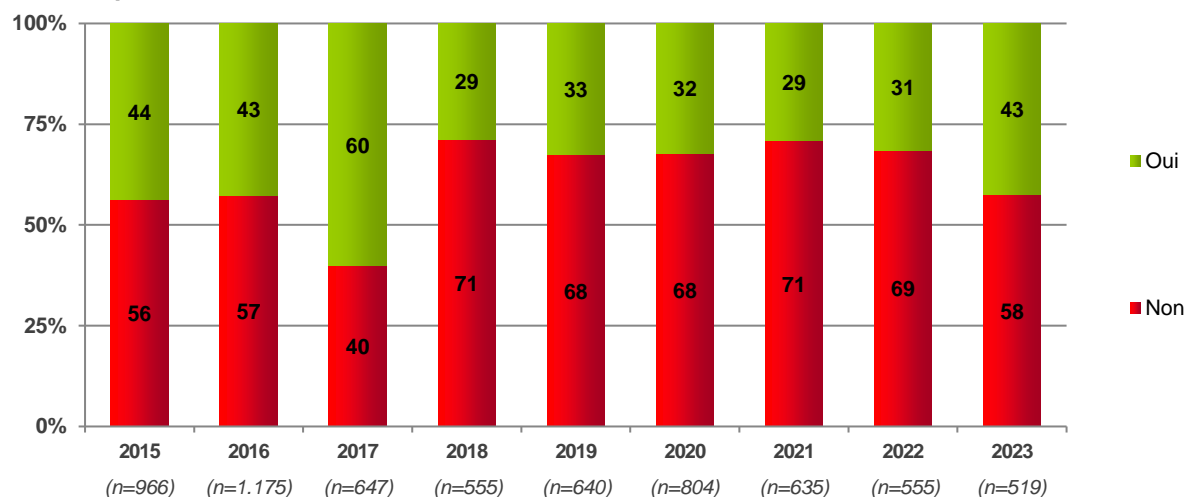


Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=526 ; 7 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

Toutefois, dans l'édition 2023, la proportion de répondants indiquant que leur opérateur a modifié le plan tarifaire de sa propre initiative est plus élevée que dans toutes les éditions précédentes depuis 2018 (resp. 43% contre 29%-33% en 2018-2022). Ceci est conforme aux hausses tarifaires auxquelles les consommateurs ont dû faire face ces derniers mois.

Figure 66 : Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois ? – par édition

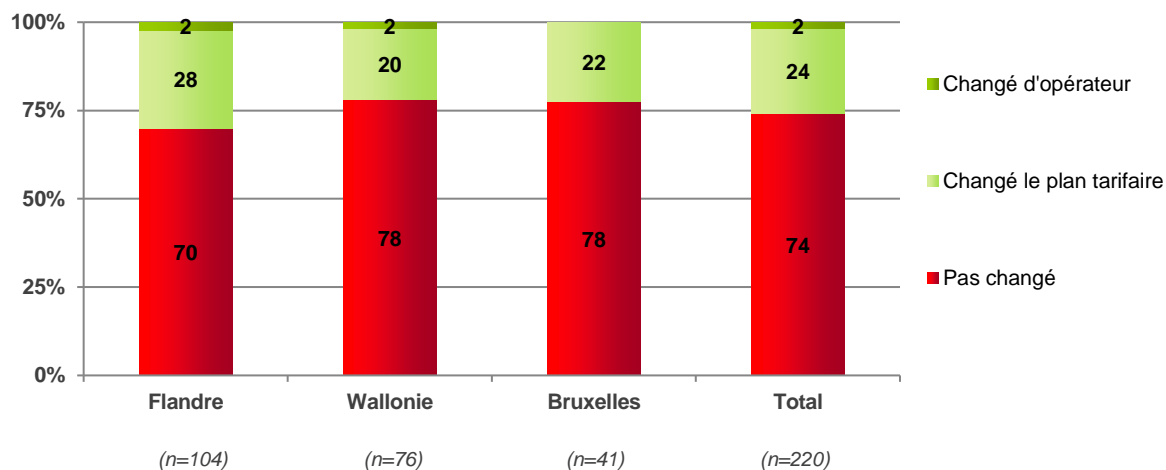


Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur

À une exception près (4 répondants), tous les répondants dont l'opérateur avait changé le plan tarifaire de sa propre initiative au cours de l'année écoulée sont restés auprès du même opérateur. Toutefois, un quart des répondants (24%) ont réadapté leur plan tarifaire, tandis que trois quarts des répondants (74%) ont conservé le plan tarifaire adapté par l'opérateur.

Comme le montre la figure ci-après, le fait de changer ou non d'opérateur à la suite d'une modification du plan tarifaire n'est pas influencé par la région dans laquelle l'on est domicilié. La taille réduite des sous-groupes ne permet pas de déterminer de différences significatives par âge ou par revenu.

Figure 67 : Si votre opérateur a changé votre plan tarifaire de sa propre initiative, comment avez-vous réagi ? – par région



Base : les répondants pour lesquels l'opérateur a changé lui-même le plan tarifaire (N=220)

1.4.8 Conclusion en cas de problèmes et comportement à la suite de ces problèmes

- Au cours de l'année écoulée, un tiers des répondants (34%) ont rencontré au moins un problème avec leur opérateur. C'est nettement moins que dans les éditions 2018, 2019 et 2021 (resp. 39%-45%), et similaire au niveau des éditions 2020 (35%) et 2022 (36%).
- Les services occasionnant des problèmes sont principalement l'Internet à domicile (fixe ou wifi) (71%) et la télévision numérique (38%).
- Le problème le plus souvent mentionné – par 75% de ceux qui ont un problème – concerne la qualité du service (comme un réseau saturé, des coupures, la vitesse de connexion, des problèmes de couverture), suivi par un service non actif / une coupure ou un temps de réparation de longue durée (36%).
- Trois quarts des répondants (74%) confrontés à un problème ont contacté leur opérateur à ce sujet. Pour les trois quarts d'entre eux (77%), le problème a été résolu, mais parfois seulement après plusieurs contacts et/ou après intervention du Service de médiation pour les télécommunications.
- La moitié des répondants (50%) subissant une coupure dans la réception ou dans l'utilisation d'un service de télécommunication ignorait pouvoir demander, en compensation, une indemnisation à leur opérateur.
- Quatre répondants sur dix (42%) ayant rencontré un problème avec un service de télécommunications au cours de l'année écoulée, indiquent que leur opérateur avait modifié le plan tarifaire au cours de l'année écoulée de sa propre initiative. Trois quarts des répondants (74%) dans ce cas n'ont néanmoins rien fait, un quart des répondants (24%) ont changé de plan tarifaire à nouveau et un seul (4 répondants) a changé d'opérateur en raison de ce changement tarifaire.

1.5 Comparaison

Dans la quatrième partie de l'enquête, nous vérifions dans quelle mesure les répondants peuvent facilement comparer les différents opérateurs, d'une part au niveau des services offerts, d'autre part au niveau des prix de ces services. Nous ferons également le point sur le comparateur tarifaire de l'IBPT. Ce programme est-il connu ? Comment est-il évalué ?

1.5.1 Comparaison des services et prix des opérateurs

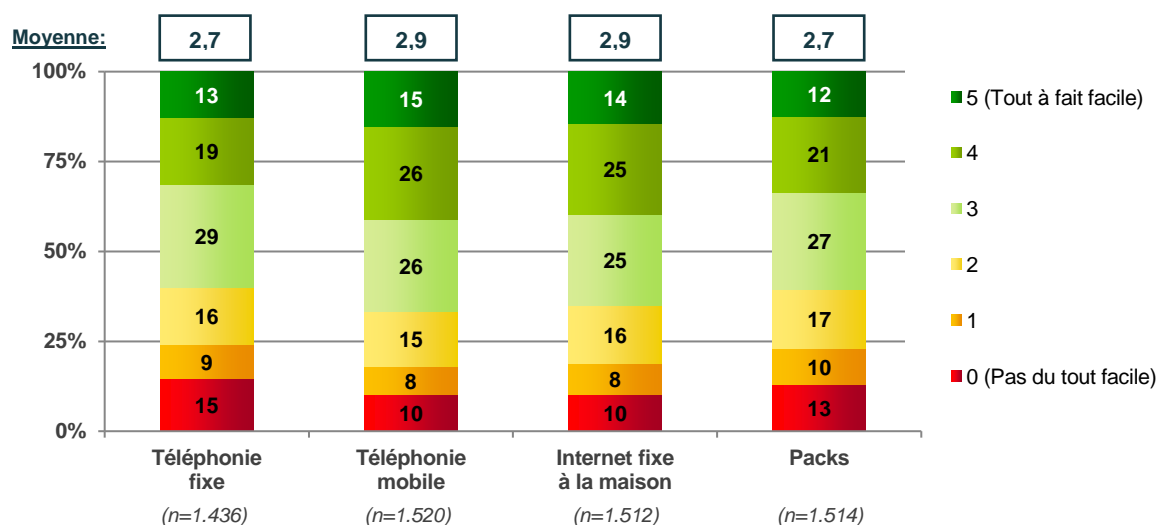
Afin d'obtenir un aperçu de la mesure dans laquelle les répondants estiment pouvoir aisément comparer entre les opérateurs d'une part les services proposés et d'autre part les prix demandés, nous leurs avons demandé d'attribuer une note sur une échelle de 0 (« pas du tout facile ») à 5 (« tout à fait facile ») pour quatre services de télécommunication – la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'accès à l'Internet et les offres groupées.

Dans l'ensemble, 30 à 40% des répondants trouvent que c'est (très) facile (score : ≥ 4 sur 5) d'effectuer une comparaison des services proposés d'une part, et des prix demandés d'autre part, par les différents opérateurs. En outre, presque un quart des répondants disent trouver cela plus ou moins facile (score : 3 sur 5).

Il s'ensuit que plus de 30% à 40% des répondants ne trouvent pas (du tout) facile (score : ≤ 2 sur 5) de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part entre opérateurs.

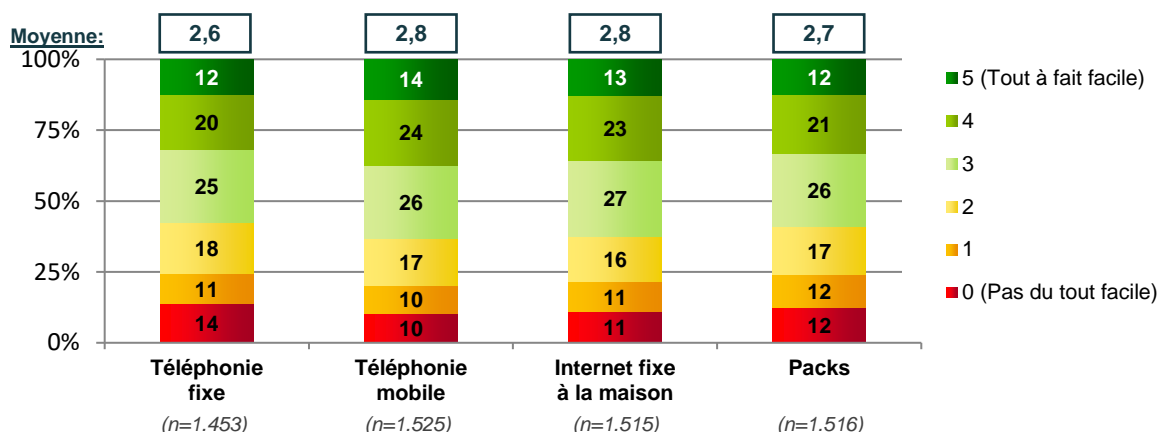
Les scores moyens vont de 2,6 à 2,9 sur 5 et confirment la bipartition des répondants en un groupe qui estime que la comparaison est plutôt facile et un groupe de la même taille qui estime que ce n'est pas très facile.

Figure 68 : En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?



Base : tous les répondants (N=1.550 ; à l'exclusion des répondants qui n'ont pas répondu)

Figure 69 : En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?



Base : tous les répondants (N=1.550 ; hors répondants qui n'ont pas répondu)

➤ **Par édition¹⁶**

Dans l'édition actuelle, les scores moyens sont similaires à ceux des deux éditions précédentes (2021 et 2022). Néanmoins, comme dans les éditions précédentes 2021 et 2022, les scores moyens de l'édition actuelle restent plus élevés que ceux des éditions précédentes (à savoir 2016 à 2020).

➤ **Par région**

Par région, nous constatons que les répondants de la région de Bruxelles-Capitale trouvent qu'il est plus difficile – par rapport aux répondants de la Région flamande et de la Région wallonne – 1) de comparer les services offerts pour la téléphonie mobile, l'Internet fixe à domicile et les packs, et 2) de comparer les prix de l'Internet fixe à domicile et des packs ; ainsi, le score moyen de facilité parmi les Bruxellois est à chaque fois inférieur de 0,3 à 0,4 point, et la proportion de ceux qui trouvent que ce n'est pas (du tout) facile est à chaque fois supérieure de 11% à 13%.

➤ **Par catégorie d'âge**

Selon la catégorie d'âge et pour tous les services de télécommunications : plus le répondant est jeune, plus il compare aisément entre eux les services proposés d'une part, et les prix demandés des différents opérateurs d'autre part (allant de -0,139 à -0,219)¹⁷.

➤ **Par groupe de revenu**

En fonction du revenu une corrélation significative – bien qu'assez faible – peut également être identifiée pour tous les services de télécommunications : plus le revenu du répondant est faible, plus il est facile de comparer les services offerts d'une part, les prix demandés d'autre part, des opérateurs allant de -0,061 à -0,138)¹⁸.

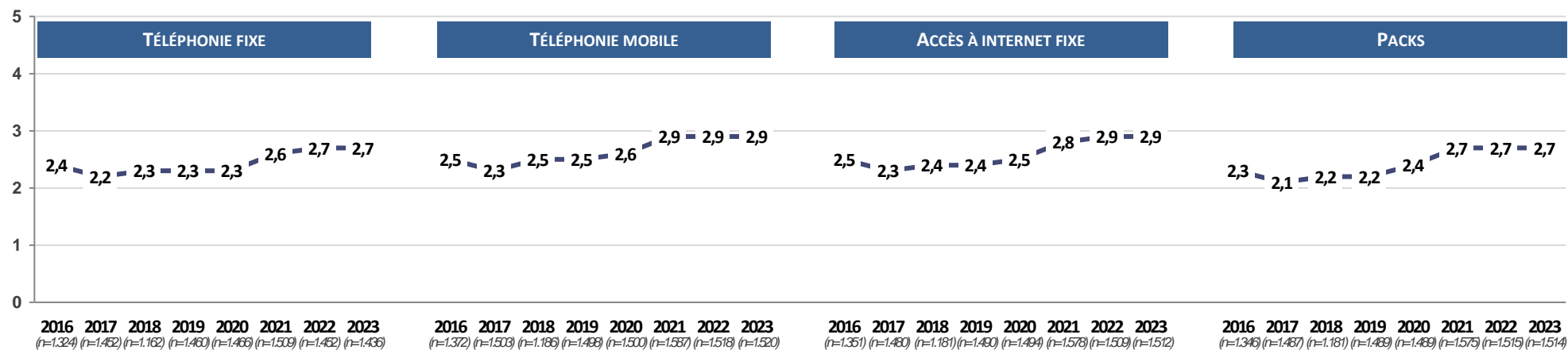
¹⁶ Étant donné que les éditions 2012 jusqu'à 2015 incluses utilisaient une échelle différente (à savoir de 0 à 10), une comparaison n'est possible qu'à partir de l'édition 2016.

¹⁷ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

¹⁸ ibid.

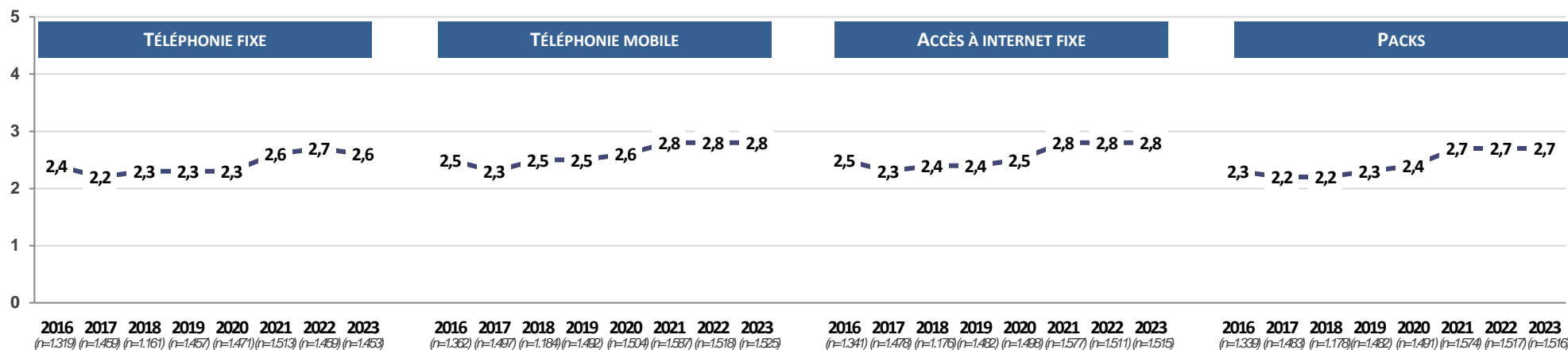
Résultats de l'enquête

Figure 70 : En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? – par édition



Base : tous les répondants

Figure 71 : En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? – par édition



Base : tous les répondants

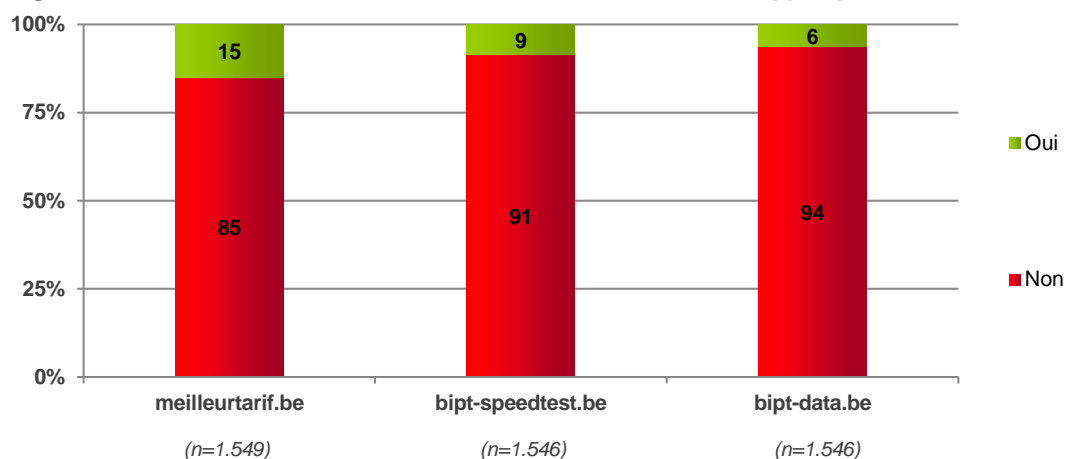
1.5.2 Connaissance et utilisation des services de comparaison

L'IBPT a développé un certain nombre de services/outils permettant de comparer l'offre des différents opérateurs, notamment quant à leur contenu, leur performance ou encore leur couverture géographique ou la qualité de leurs services.

1.5.2.1 CONNAISSANCE

Sur les trois services/outils présentés, le comparateur de prix de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) est le plus connu, par un répondant sur sept (15%). Ensuite, 6% à 9% des répondants indiquent également connaître les services suivants : l'application speedtest de l'IBPT qui mesure la couverture 4G (www.bipt-speedtest.be), et le portail de données de l'IBPT qui comprend différentes mesures de la couverture Internet fixe ou de la couverture réseau des réseaux mobiles sur le territoire, ainsi que des données sur la qualité du service (www.bipt-data.be).

Figure 72 : Connaissez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT ?



Base : tous les répondants (N=1.550 ; à l'exclusion des répondants qui n'ont pas répondu)

➤ Par région

Par région, nous constatons que le comparateur de prix et le portail de données de l'IBPT sont significativement plus connus par les répondants en Région wallonne (resp. 20% et 10%), que par les répondants en Région flamande et à Bruxelles (resp. 12%-13% et 2%-5%). L'application « Speedtest » est également mieux connue en Région wallonne, mais uniquement par rapport à Bruxelles (resp. 11% contre 3%).

Résultats de l'enquête

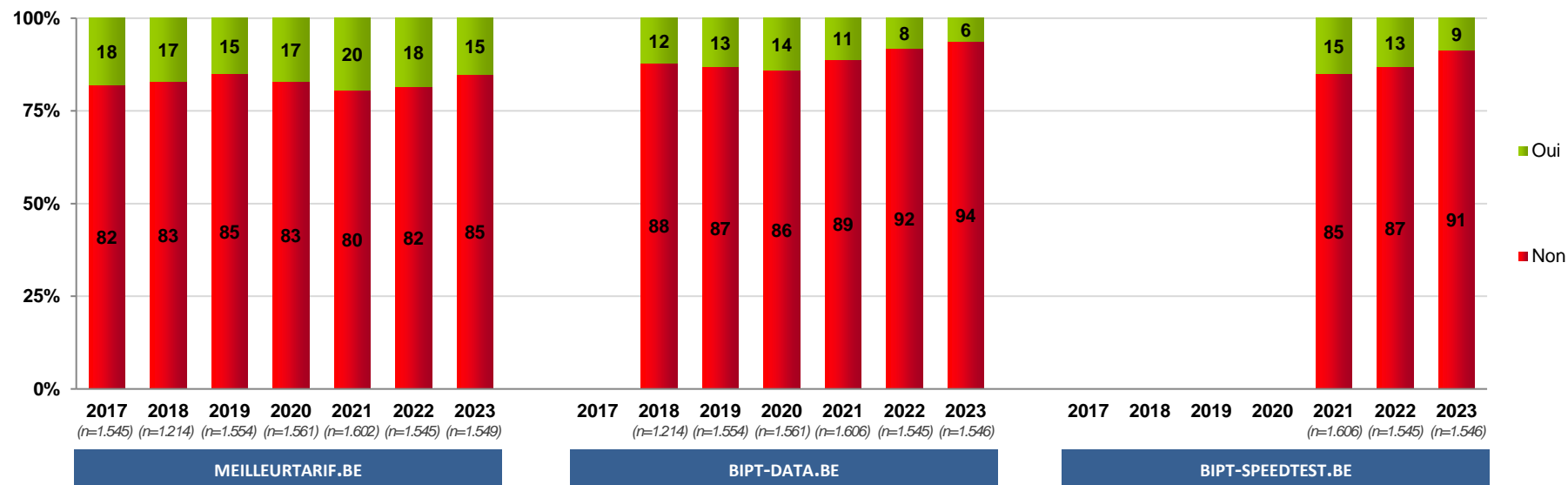
➤ Par édition

La part des répondants indiquant qu'ils connaissent le comparateur de prix de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) est significativement plus faible dans l'édition actuelle 2023 que dans les deux éditions précédentes de 2021 et 2022 (resp. 15% contre 18%-20%) ; ce qui ramène la part au niveau des éditions précédentes (à savoir 2017-2020 : 15%-18%).

L'édition actuelle 2023 présente également la plus faible proportion de répondants déclarant connaître le portail de données de l'IBPT (www.bipt-data.be), par rapport à toutes les éditions précédentes (resp. 6% contre 8%-14% en 2017-2022).

Une observation similaire s'applique à l'application « Speedtest » de l'IBPT : depuis que ce service a été inclus dans le questionnaire (c'est-à-dire l'édition 2021), la proportion de personnes connaissant le service n'a jamais été plus faible que dans l'édition actuelle 2023 (resp. 9% contre 13%-15% en 2021-2022).

Figure 73 : Connaissez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT ? – par édition



Base : tous les répondants

➤ **Par catégorie d'âge**

Nous constatons en outre que plus le répondant est jeune, plus il a souvent entendu parler de l'application « Speedtest » de l'IBPT (-0,149) ; la différence apparaît principalement entre le groupe d'âge le plus élevé (à savoir 65-74 ans) et les 25-34 ans (resp. 4% contre 14%).

➤ **Par groupe de revenu**

En fonction du revenu, nous constatons que plus le revenu mensuel net du ménage est faible, plus le portail de données de l'IBPT est connu (-0,154) ; la différence se situe principalement entre la catégorie de revenu la plus élevée (à savoir ≥ 3.600 euros) et les autres catégories de revenu inférieures (resp. 4% contre 6%-12%).

1.5.2.2 UTILISATION

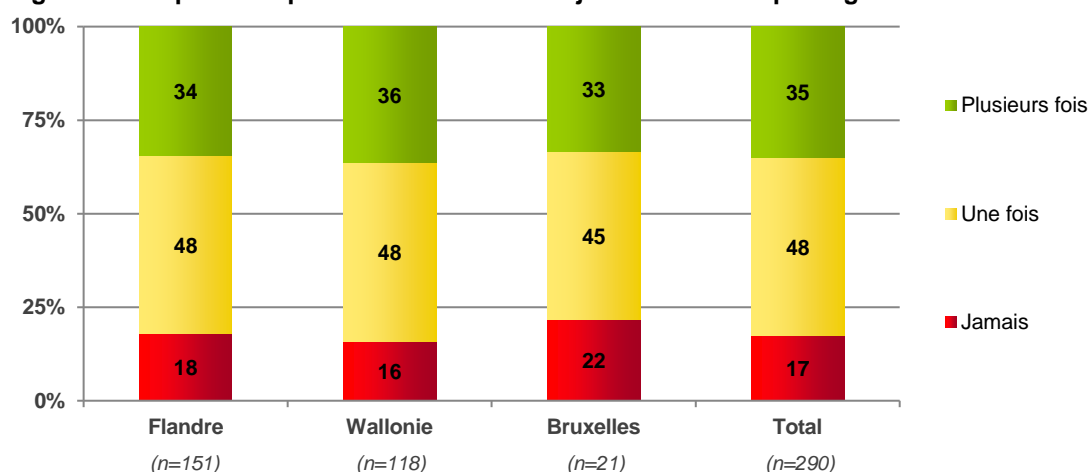
Si l'on prend en compte l'ensemble des répondants, on constate que 84% d'entre eux n'ont jamais utilisé un tel service, 9% l'ont utilisé une fois et 7% plusieurs fois.

Si l'on considère uniquement les répondants qui déclarent connaître au moins un des services en question, 17% ne l'ont jamais utilisé, 48% l'ont utilisé une fois et 35% l'ont utilisé plusieurs fois.

➤ **Par catégorie d'âge**

Nous constatons que plus le répondant est jeune, plus il a déjà utilisé l'un des services en question (-0,211) ; la différence est surtout évidente entre les deux groupes d'âge les plus âgés (à savoir 55-64 ans et 65-74 ans) et les autres groupes d'âge (plus jeunes) (resp. 31% et 33% contre 8%-16% connaissent au moins un service, mais ne l'ont jamais utilisé).

Figure 74 : À quelle fréquence les avez-vous déjà consultés ? – par région



Base : les répondants qui connaissent un service concerné (à l'exclusion des répondants qui n'ont pas répondu)

Il n'y a pas de différence selon la région ou le revenu.

1.5.3 Comparateur de prix de l'IBPT

1.5.3.1 DERNIÈRE UTILISATION

Il a également été demandé à tous les répondants s'ils avaient utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) au cours des 12 derniers mois. Moins d'un répondant sur dix (7%) a répondu positivement à cette question ; 93% ne l'ont jamais utilisé.

➤ Par région

En Région wallonne, les personnes ont déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT plus souvent qu'en Région flamande et à Bruxelles (resp. 10% contre 6% ; remarque : seule la différence avec la Région flamande est significative).

Tableau 14 : Avez-vous fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, au cours des 12 derniers mois	52	5,8%	51	10,4%	10	6,2%	113	7,3%
Non, jamais utilisé	840	94,2%	441	89,6%	156	93,8%	1.437	92,7%
Total	892	100,0%	492	100,0%	166	100,0%	1.550	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.550)

Il n'y a pas d'écarts significatifs selon l'âge ou le revenu.

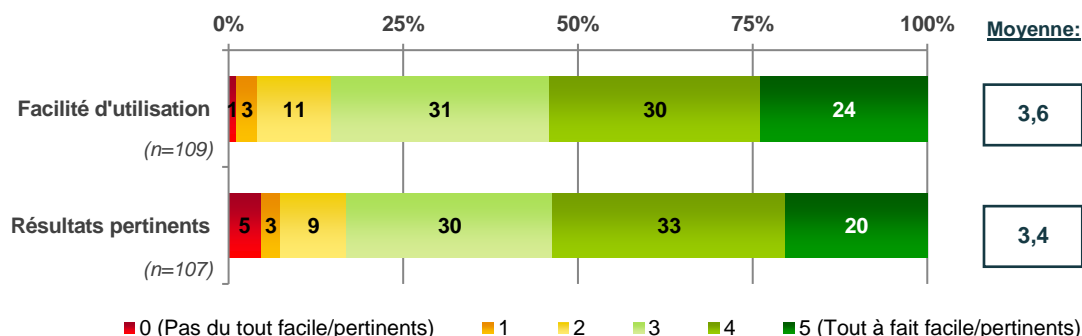
1.5.3.2 ÉVALUATION DE LA FACILITÉ D'UTILISATION & PERTINENCE¹⁹

Nous avons demandé aux répondants ayant déjà fait usage du comparateur de prix de l'IBPT d'évaluer leur expérience d'utilisateur en fonction de deux aspects : la facilité d'utilisation et la pertinence des résultats.

Les utilisateurs du comparateur de prix www.meilleurtarif.be semblent généralement plutôt satisfaits de la facilité d'utilisation et de la pertinence des résultats : un peu plus de la moitié des répondants (54%) attribuent à ces deux aspects une note d'au moins 4 sur 5 ; en outre, trois répondants sur dix (30%-31%) ont indiqué qu'ils étaient plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5) sur ces deux aspects. Il s'ensuit que 15% à 17% des répondants ne sont pas (du tout) satisfaits (score : ≤ 2 sur 5) de la facilité d'utilisation d'une part, de la pertinence des résultats d'autre part, du comparateur de prix de l'IBPT.

¹⁹ En raison de la taille réduite des sous-groupes, il n'est pas possible de vérifier les différences significatives en fonction de la région, de l'âge ou du revenu.

Figure 75 : Diriez-vous du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be est facile à utiliser / donne des résultats pertinents ?



Base : les répondants qui ont utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (N=113 ; à l'exclusion des répondants qui n'ont pas répondu)

1.5.3.3 COMPORTEMENT APRÈS UTILISATION : CHANGEMENT DE PLAN TARIFAIRES ET/OU D'OPÉRATEUR

Parmi les répondants qui avaient déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT, 45% indiquent que son utilisation les a amenés à changer de plan tarifaire ; un tiers (34%) a changé d'opérateur après avoir utilisé le comparateur de prix.

➤ Par édition

Le fait de changer ou non de plan tarifaire et/ou d'opérateur fluctue beaucoup d'une année à l'autre. La proportion de répondants qui ont changé de plan tarifaire après avoir utilisé le comparateur de prix de l'IBPT, est nettement plus élevée dans l'édition actuelle que dans les éditions précédentes 2018, 2020 et 2022 (resp. 46% en 2023 contre 20%-31% antérieurement).

La proportion de répondants qui ont changé d'opérateur après avoir utilisé le comparateur de prix est stable dans l'édition actuelle par rapport à toutes les éditions précédentes (à savoir 34% en 2023 contre 24%-35% en 2016-2022), à l'exception de l'édition 2020 (19%).

Tableau 15 : L'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, vous a-t-il fait changer : de plan tarifaire / d'opérateur ? – par édition

	A	B	C	D	E	F	G	H
Plan tarifaire	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Oui	35,2% ^{CE}	34,8% ^{CE}	22,4% ^{ABDFGH}	36,6% ^{CE}	20,3% ^{ABDFGH}	40,1% ^{CE}	31,4% ^{CEH}	45,5% ^{CEG}
Non	64,8% ^{CE}	65,2% ^{CE}	77,6% ^{ABDFGH}	63,4% ^{CE}	79,7% ^{ABDFGH}	59,9% ^{CE}	68,6% ^{CEH}	54,5% ^{CEG}
Total (N)	91	176	233	272	311	263	197	110
Opérateur	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Oui	26,3%	26,0% ^D	24,3% ^{DF}	35,3% ^{BCEG}	19,4% ^{DFGH}	34,6% ^{CE}	26,8% ^{DE}	33,6% ^E
Non	73,7%	74,0% ^D	75,7% ^{DF}	64,7% ^{BCEG}	80,6% ^{DFGH}	65,4% ^{CE}	73,2% ^{DE}	66,4% ^E
Total (N)	91	176	234	267	313	263	197	110

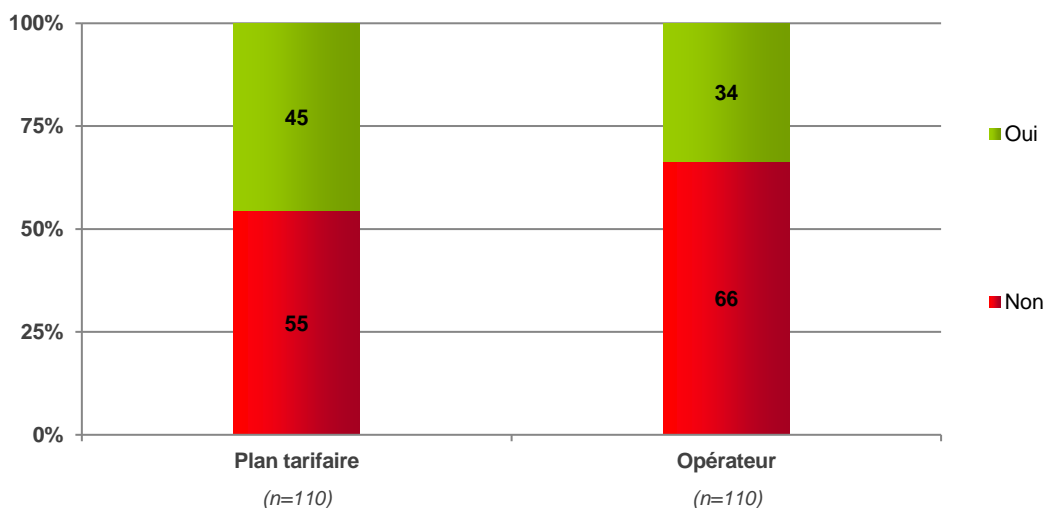
Base : les répondants qui ont utilisé le comparateur de prix de l'IBPT

* Les différences significatives sont indiquées avec ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné est significativement supérieure à la proportion du sous-groupe A (à savoir l'édition 2016) et du sous-groupe D (à savoir l'édition 2019).

➤ **Par catégorie d'âge**

On constate que plus le répondant est jeune, plus il déclare avoir changé de plan tarifaire après avoir utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (-0,390) ; 50% à 65% des répondants âgés de 15 à 44 ans ont déclaré avoir changé de plan tarifaire, tandis que parmi les répondants plus âgés (à savoir 45 à 74 ans) 26% à 31% ont changé de plan tarifaire.

Figure 76 : L'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, vous a-t-il fait changer : de plan tarifaire / d'opérateur ?



Base : les répondants qui ont utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (N=113 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

Ce chiffre ne diffère pas de manière significative selon les régions, ni entre les différents groupes de revenus.

1.5.4 Conclusion de la comparaison des opérateurs

1.5.4.1 CONCERNANT LA COMPARAISON DES PRIX DEMANDÉS ET DES SERVICES PROPOSÉS

- Il semble plutôt difficile d'effectuer une comparaison des services proposés et des prix demandés par les opérateurs. Les notes moyennes les plus élevées concernent la téléphonie mobile et l'accès à l'Internet : 2,8 à 2,9 sur 5, tant pour les services offerts que pour les prix demandés. La téléphonie fixe et les offres groupées obtiennent à chaque fois une note moyenne de 2,6 à 2,7 sur 5.

1.5.4.2 CONCERNANT LES SERVICES / OUTILS DE L'IBPT

- Parmi les trois services / outils que l'IBPT a développés, le comparateur de prix (www.meilleurtarif.be) est le plus connu (15%). Les autres services / outils de l'IBPT (à savoir le portail de données et l'application speedtest) sont connus par 6% à 9% des répondants.

- Ceux qui connaissent (au moins un de) ces services, les utilisent également : 48% l'ont déjà utilisé une fois et 35% même plusieurs fois ; 17% de ceux qui connaissent les (ou l'un des) services susmentionnés ne les ont jamais utilisés.

1.5.4.3 CONCERNANT LE COMPAREUR DE PRIX DE L'IBPT, WWW.MEILLEURTARIF.BE

- 7% de tous les répondants ont utilisé le comparateur de prix de l'IBPT dans les 12 derniers mois ;
- 54% des répondants qui ont utilisé le comparateur de prix de l'IBPT le trouvent à la fois qu'il est (très) facile à utiliser (score : ≥ 4 sur 5) et que les résultats sont (très) pertinents (score : ≥ 4 sur 5) ;
- 45% des répondants ayant utilisé le comparateur de prix de l'IBPT ont changé de plan tarifaire à la suite de la consultation des résultats ;
- 34% des répondants ayant utilisé le comparateur de prix de l'IBPT ont changé d'opérateur après la consultation des résultats.

1.6 Changement d'opérateur et transparence

Cette partie traite du changement d'opérateur. Pour les services de télécommunications fixes d'une part (à savoir les offres groupées, la téléphonie fixe, et l'accès à l'Internet) et les services mobiles d'autre part, nous avons, entre autres, examiné pour quelles raisons on change ou non d'opérateur, si un changement éventuel s'est facilement déroulé, et dans quelle mesure le changement d'opérateur est jugé comme étant facile par le répondant.

Dans la mesure du possible, nous vérifions également si les résultats de l'édition actuelle s'écartent des résultats des éditions précédentes (à savoir de 2012 à 2022)²⁰.

Nous vérifions ensuite s'il existe des écarts significatifs entre les régions, les différentes catégories d'âge et les différents groupes de revenus.

1.6.1 Services fixes

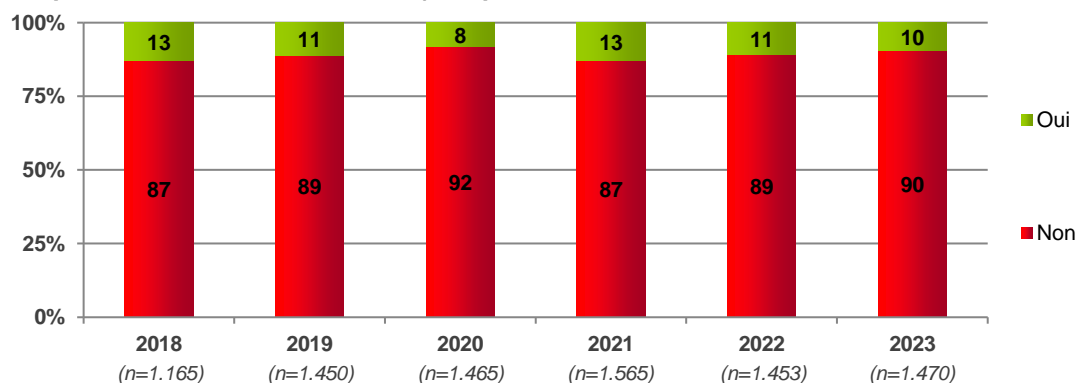
1.6.1.1 CHANGEMENT AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Parmi les répondants qui utilisent actuellement un service de télécommunication fixe (à savoir une offre groupée, la téléphonie fixe et/ou l'accès à l'Internet fixe à domicile), il s'avère qu'un sur dix (10%) a changé d'opérateur au cours de l'année écoulée.

➤ Par édition

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2022 est possible. Dans l'édition actuelle, un répondant sur dix (10%) a indiqué avoir changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée ; il s'agit de la même proportion que dans les éditions précédentes (11%-13%), à l'exception de l'édition 2020 où la proportion était de 8%.

Figure 77 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par édition



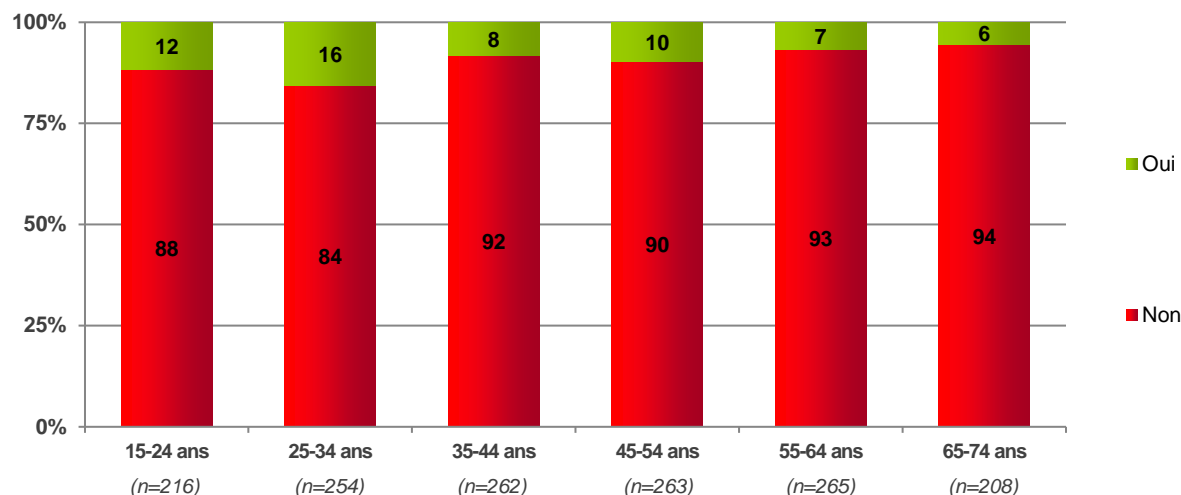
Base : les répondants qui utilisent des services fixes à titre privé

²⁰ Dans certains cas, en raison d'une question modifiée, les comparaisons ne peuvent être faites qu'avec les éditions de 2018 à 2022.

➤ **Par catégorie d'âge**

Plus le répondant est jeune, plus souvent il indique avoir changé de prestataire de services fixes au cours de l'année écoulée (-0,214) ; la différence apparaît principalement entre les répondants âgés de 25 à 34 ans (16%) et les répondants âgés de 55 à 74 ans (6%-7%).

Figure 78 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par catégorie d'âge

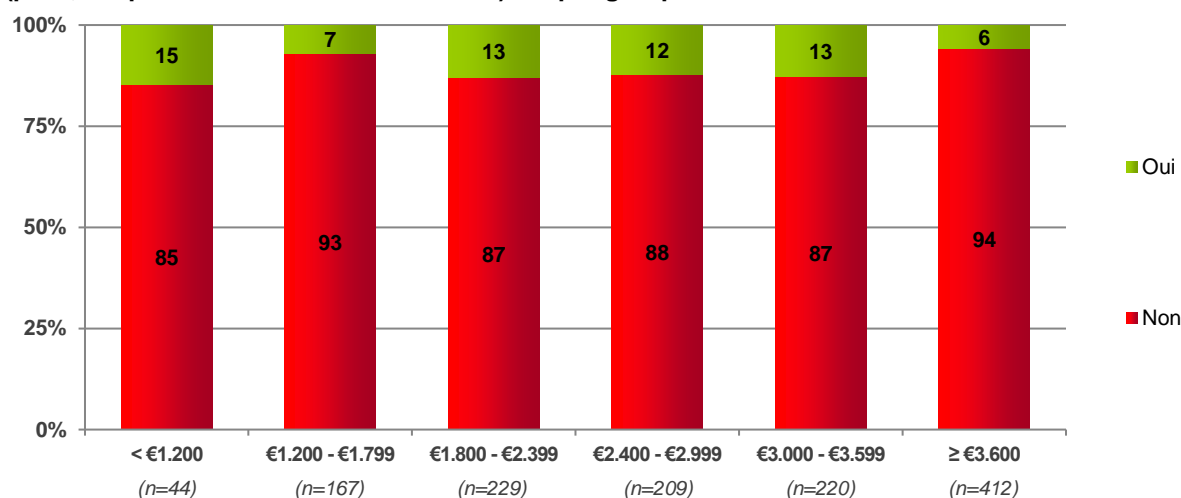


Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé (N=1.489 ; 19 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par groupe de revenu**

En ce qui concerne le revenu, nous constatons que plus le revenu mensuel net du ménage est faible, plus les répondants ont changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée (-0,137) ; la différence se situe principalement entre le groupe de revenus le plus élevé (à savoir ≥ 3.600 euros) et les autres catégories de revenu inférieures (resp. 6% contre 12%-15% ; à l'exception de 1.200 à 1.799 euros).

Figure 79 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par groupe de revenu

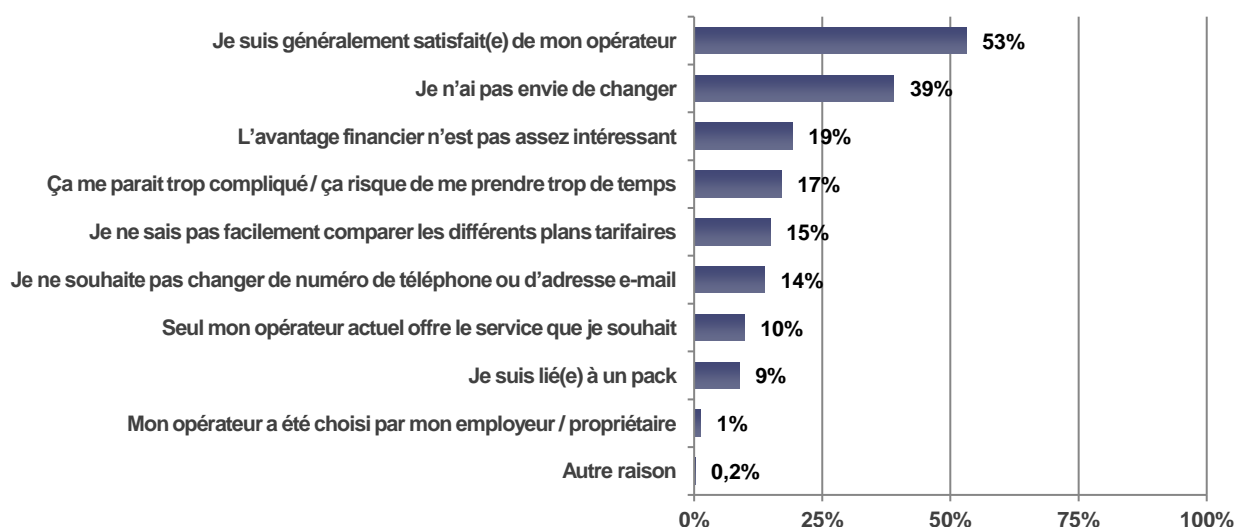


Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé (N=1.489 ; 19 répondants n'ont pas répondu)

1.6.1.2 RAISON(S) POUR NE PAS CHANGER

La raison la plus souvent mentionnée pour ne pas changer de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée est la satisfaction globale par rapport à l'opérateur actuel (53%). Les autres raisons sont les suivantes : pas envie de changer (39%), l'avantage financier est trop faible (19%), le changement semble trop compliqué / pourrait prendre beaucoup de temps (17%), il n'est pas facile de comparer les différents plans tarifaires (15%), vous ne souhaitez pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail (14%), seul l'opérateur actuel offre le service souhaité (10%), et vous êtes lié à une offre groupée (9%).

Figure 80 : Si vous n'avez pas changé de fournisseur ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants n'ayant pas changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée (N=1.328 ; 32 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition²¹

Les raisons de ne pas changer d'opérateur de services fixes sont conformes à celles des éditions précédentes. Par rapport aux éditions précédentes (c'est-à-dire 2018-2021), la proportion de répondants déclarant ne pas avoir envie de changer semble avoir augmenté (39% en 2023 contre 30%-34% en 2018-2021).

➤ Par région

Quelques différences significatives peuvent être observées par région : en Flandre, 57% se disent généralement satisfaits de leur opérateur actuel, tandis qu'en Wallonie, ce pourcentage est de 47%. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, on n'a pas changé plus souvent pour les raisons suivantes : 1. cela semble trop compliqué ou pourrait prendre trop de temps (à savoir 27% contre 15%-17% en Flandre et en Wallonie), et 2. on est lié à une offre groupée (à savoir 15% contre 7% en Flandre). Enfin, les répondants de Wallonie indiquent plus souvent – que celles de Région flamande et de Bruxelles – qu'ils n'avaient pas changé de fournisseur de services fixes parce qu'elles n'en avaient pas envie (resp. 49% contre 33%-35%).

²¹ Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2022 est possible.

➤ **Par catégorie d'âge**

Plus le répondant est âgé, plus il est fréquent qu'il ne change pas d'opérateur parce que :

- les personnes ne veulent pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail (0,258) ; 26% des 65-74 ans donnent cette raison, pour les autres répondants (plus jeunes), elle est de 9%-16%.
- il n'est pas facile de comparer les différents plans tarifaires (0,314) ; pour les groupes d'âge les plus jeunes (15-24 ans et 25-34 ans), 7%-8% donnent cette raison, alors que pour les autres répondants (plus âgés), cette proportion est de 13%-24%.

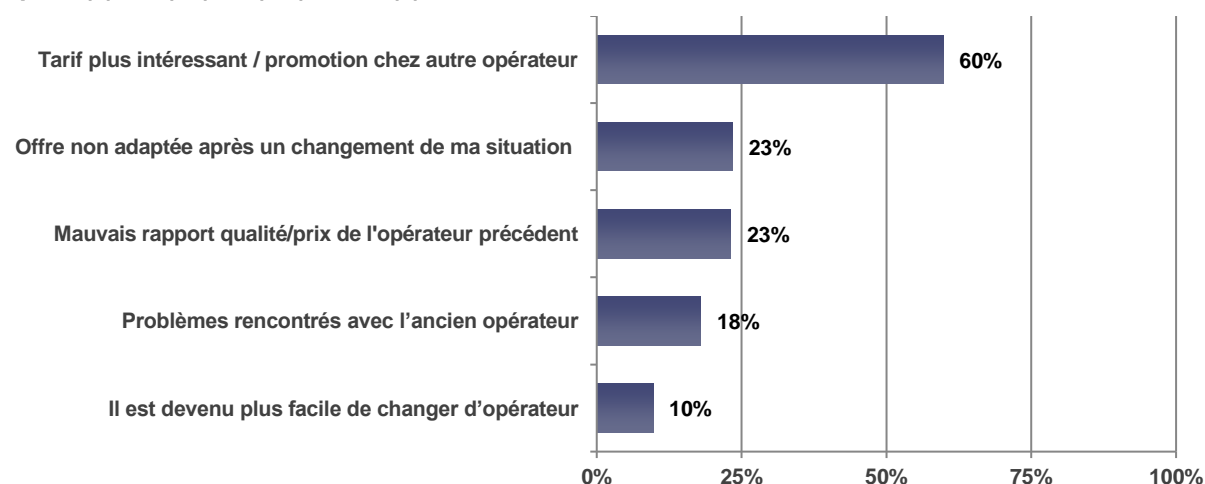
➤ **Par groupe de revenu**

En ce qui concerne le revenu, il existe deux corrélations, plutôt faibles²² : plus le revenu mensuel net du ménage est élevé, plus souvent les répondants déclarent qu'elles n'ont pas changé de fournisseur de services fixes parce que cela leur semble trop compliqué ou trop long (0,113). Inversement, les répondants à faible revenu sont plus susceptibles de dire qu'ils n'ont pas changé d'opérateur au cours de l'année écoulée parce qu'ils n'en avaient pas envie (-0,092).

1.6.1.3 RAISON(S) POUR CHANGER

Six répondants sur dix (60%) ayant changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée indiquent comme raison un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur. En outre, un quart (23%) fait à chaque fois référence à des problèmes avec l'opérateur précédent, à une offre non adaptée à la suite d'un changement de situation (par exemple, un déménagement) et/ou au mauvais rapport qualité-prix avec l'opérateur précédent. Pour un cinquième des répondants (18%), les problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent sont à l'origine du changement. Enfin, un répondant sur dix (10%) a changé d'opérateur de services fixes au cours de l'année écoulée parce que c'était devenu plus facile.

Figure 81 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes durant l'année écoulée, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée (N=141 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

²² Mesure d'association utilisée : Gamme (interprétation : <0,300 = faible corrélation ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = forte corrélation).

➤ Par édition²³

Lors des éditions 2018 à 2020, la proportion de répondants ayant changé en raison d'un tarif plus intéressant ou d'une promotion chez un autre opérateur a augmenté à chaque fois (resp. 53%, 59% et 69%). Dans l'édition 2021, cette proportion a de nouveau diminué pour atteindre 55% (significatif par rapport à l'édition 2020), un niveau maintenu dans l'édition 2022 (51%). Dans l'édition actuelle la part est de 60%, soit le même niveau que dans toutes les éditions précédentes.

En revanche, dans l'édition 2021, on a constaté une augmentation significative (par rapport aux éditions 2018 et 2019) de la proportion de répondants qui ont changé en raison d'une offre inadaptée après un changement de leur situation (par exemple après un déménagement) : de 13% en 2018 et 2019, à 21% dans l'édition 2021. Dans l'édition de 2022, cette proportion (26%) est restée également nettement plus élevée que dans les éditions 2018 à 2020 (13%-15%). L'augmentation frappante dans l'édition 2021 et la stabilisation dans l'édition 2022 du motif « offre non adaptée après un changement de ma situation » peuvent être liées au contexte spécifique dans lequel l'enquête a été réalisée, à savoir la pandémie de Covid-19²⁴. Même dans l'édition actuelle 2023, la part reste stable (23%) par rapport aux éditions précédentes (à savoir 2020 à 2022).

➤ Par catégorie d'âge

Par âge, on constate que plus le répondant est jeune, plus il a changé d'opérateur de services fixes au cours de l'année écoulée, parce que l'offre n'était plus adaptée à la suite d'un changement de situation du répondant (par exemple, à la suite d'un déménagement) (-0,330)²⁵ ; ce sont surtout les répondants de la tranche d'âge 25-34 ans qui ont invoqué cette raison (42% contre 0%-33% pour les autres répondants).

1.6.1.4 UTILISATION DE LA PROCÉDURE « EASY SWITCH »

En juillet 2017, le gouvernement a lancé la procédure « Easy Switch » en coopération avec Test-Achats et le régulateur des télécommunications IBPT. Grâce à cette procédure, le nouvel opérateur s'occupe du transfert du début à la fin, sans que le consommateur n'ait à faire quoi que ce soit lui-même.

²³ Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2022 est possible.

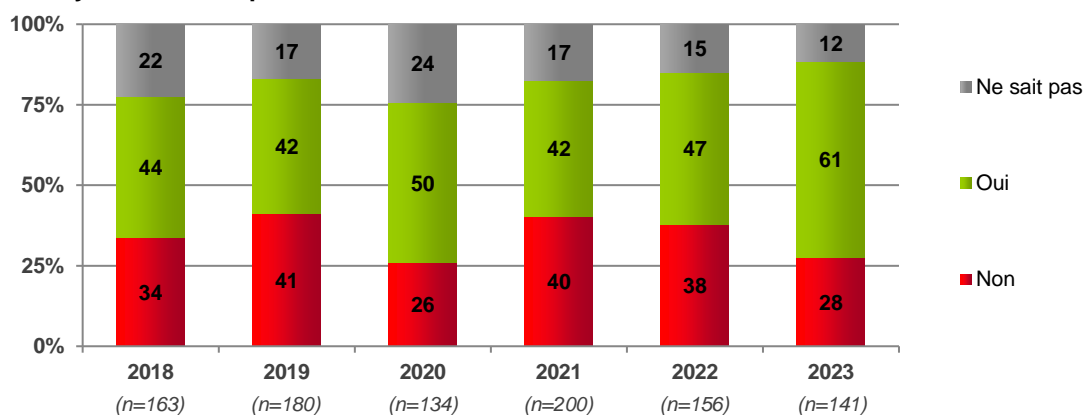
²⁴ Depuis mars 2020, il existait une obligation de télétravail (jusqu'au 7 mars 2022) et d'enseignement en distanciel. Le fait que les contacts sociaux se soient déroulés – bien plus qu'auparavant – par le biais des télécommunications, peuvent aussi avoir amené le répondant à être moins sensible aux tarifs des services fixes, et à accorder plutôt de l'importance ou une plus grande importance à la qualité du réseau.

²⁵ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

➤ **Par édition²⁶**

La proportion de répondants ayant utilisé la procédure « Easy Switch » pour changer de fournisseur de services fixes est restée stable entre l'édition 2018 et l'édition 2022 (à savoir 40% à 50%). Dans l'édition actuelle – pour la première fois depuis l'édition 2018 – un nombre nettement plus important de répondants ont utilisé cette procédure pour changer d'opérateur (61% en 2023).

Figure 82 : Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, fait usage de la procédure « Easy Switch » ? – par édition



Base : les répondants ayant changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée

La taille réduite des sous-groupes ne permet pas de déterminer de différences significatives par région, âge ou revenu.

1.6.1.5 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Il a été demandé à ceux qui ont changé de fournisseur de services fixes (offre groupée, téléphonie fixe et/ou accès à l'Internet fixe à domicile) si le changement s'est bien passé : 83% des répondants ont répondu par l'affirmative ; tandis que pour 17%, cela n'a pas été facile.

Parmi les 24 répondants pour lesquels le changement d'opérateur ne s'est pas déroulé sans heurts, la raison la plus fréquemment citée est une information incomplète sur les possibilités techniques du changement (9 répondants). Les autres raisons citées – par 3 à 6 répondants chacune – sont les suivantes : coûts plus élevés que ceux annoncés, retard dans la fourniture du service, technicien ne respectant pas la date fixée, double facturation et fermeture du service précédent trop tôt.

²⁶ Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2022 est possible.

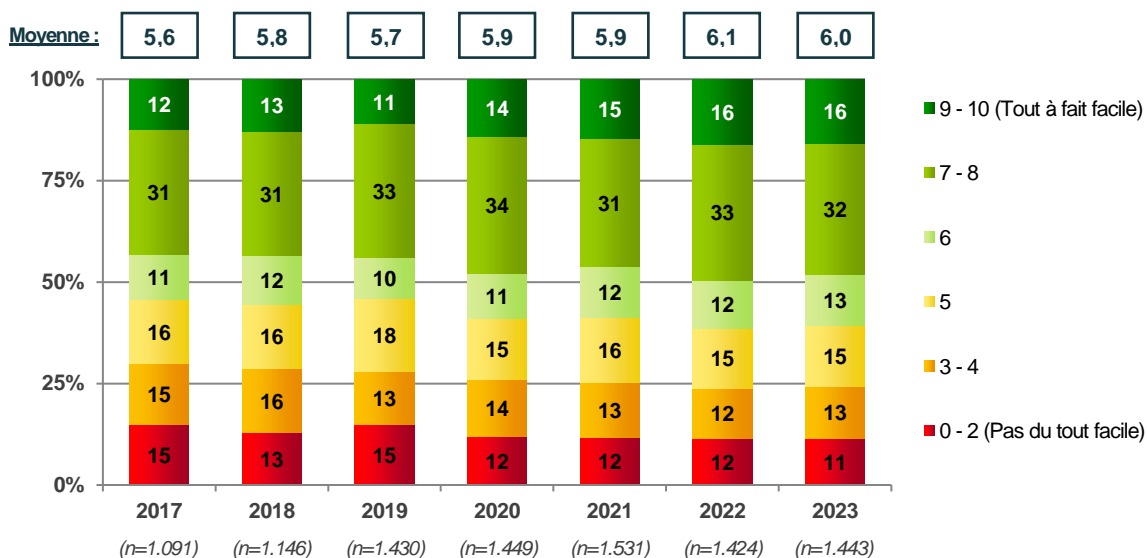
1.6.1.6 CHANGER FACILEMENT DE FOURNISSEUR DE SERVICES FIXES

Enfin, nous avons demandé à toutes les personnes utilisant des services fixes à titre privé (à savoir offre groupée, téléphonie fixe et/ou accès à l'Internet fixe à domicile) d'évaluer la facilité de changer de fournisseur en attribuant un score allant de 0 (« pas du tout facile ») à 10 (« très facile »). La moitié des répondants (48%) estiment qu'il est (plutôt à très) facile de changer d'opérateur (score : ≥ 7 sur 10). 13% attribuent en outre un 6 sur 10 à cette assertion. Cela signifie que quatre répondants sur dix (39%) ne trouvent pas (vraiment) facile de changer de fournisseur de services fixes (score : ≤ 5 sur 10) ; ce qui se reflète également dans le score moyen de 6,0 sur 10.

➤ Par édition²⁷

Nous constatons que la note moyenne de 6,0 sur 10 dans l'édition actuelle est inchangée par rapport aux trois éditions précédentes (2020 et 2022 : 5,9-6,1 sur 10), ce qui est nettement plus élevé que lors des éditions 2017 à 2019 (à savoir 5,6 à 5,8 sur 10).

Figure 83 : 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 (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par édition



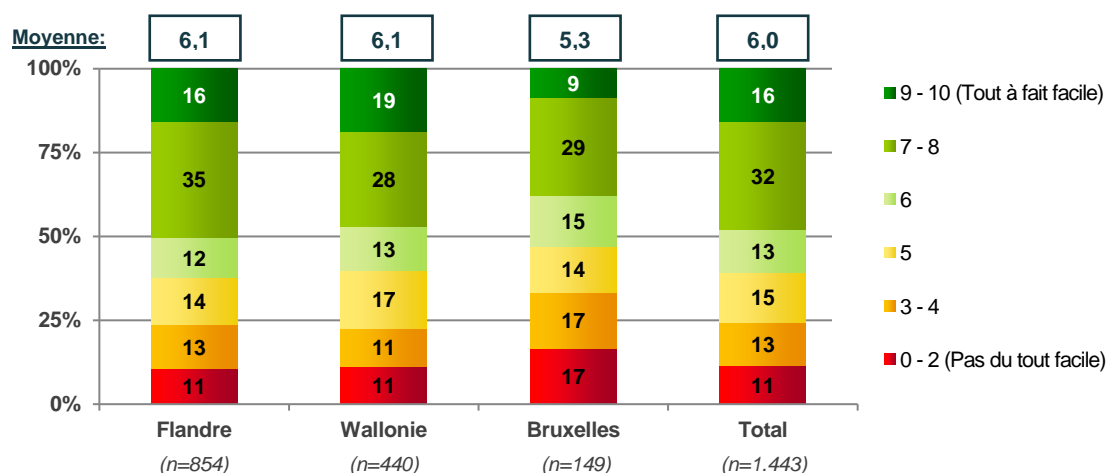
Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé

²⁷ Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2017 à 2022 est possible.

➤ **Par région**

Les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale trouvent qu'il est moins facile que les répondants de Flandre et de Wallonie de changer de fournisseur de services fixes (resp. 5,3 contre à chaque fois 6,1 sur 10).

Figure 84 : 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 (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par région

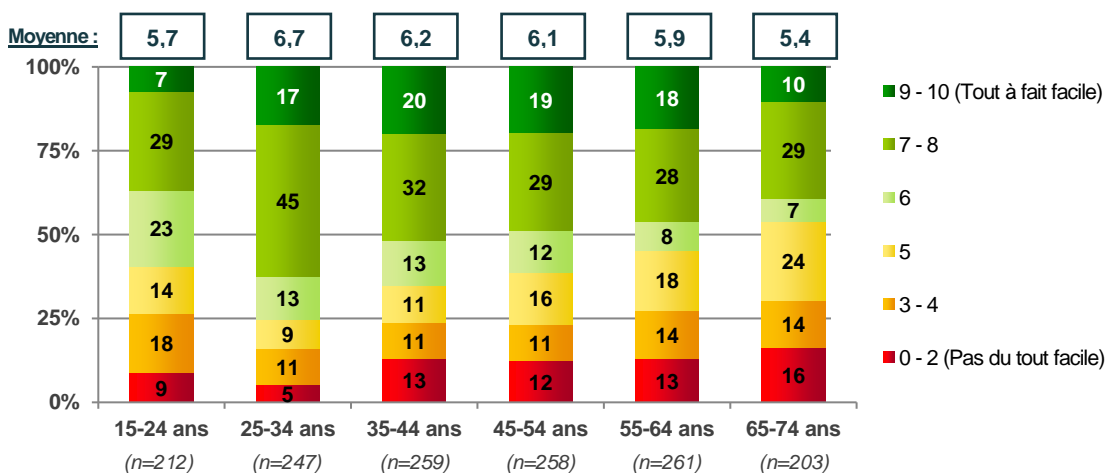


Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé (N=1.489 ; 46 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par catégorie d'âge**

Il ressort de figure 85 qu'en moyenne, les répondants âgés de 25 à 34 ans trouvent qu'il est plus facile de changer de fournisseur de services fixes (6,7 sur 10) que les répondants plus jeunes (à savoir 15-24 ans : 5,7 sur 10) d'une part, et que les répondants plus âgés (à savoir 55-74 ans : 5,4-5,9 sur 10) d'autre part.

Figure 85 : 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 (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par catégorie d'âge



Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé (N=1.489 ; 46 répondants n'ont pas répondu)

Aucune corrélation ne peut être établie avec le revenu du répondant.

1.6.2 Téléphonie mobile

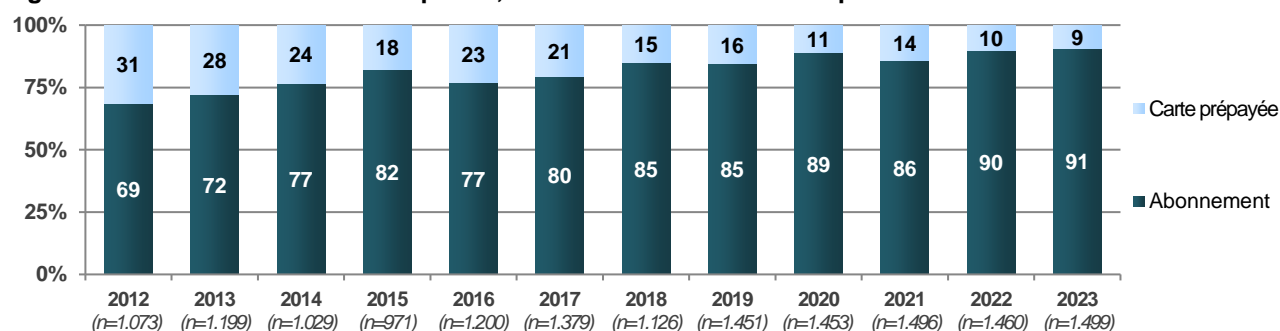
1.6.2.1 CARTE PRÉPAYÉE OU ABONNEMENT

Neuf répondants sur dix (91%) qui utilisent les services mobiles préfèrent un abonnement à une carte prépayée (9%).

➤ Par édition

De l'édition 2012 à l'édition 2020, on observe une tendance baissière de la proportion de répondants disposant d'une carte prépayée. Depuis l'édition 2020, la proportion de répondants en possession d'une carte prépayée s'est stabilisée (à savoir 9%-11% ; sauf édition 2020 : 14%).

Figure 86 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par édition

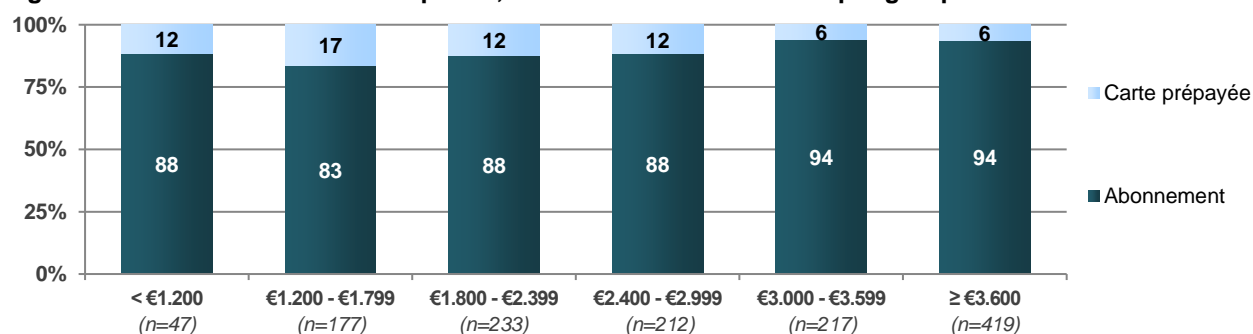


Base : les répondants qui utilisent des services mobiles à titre privé

➤ Par groupe de revenu

En ce qui concerne le revenu, nous constatons que plus le revenu net du ménage est élevé, plus les répondants préfèrent un abonnement pour leur propre téléphone mobile/smartphone (0,268)²⁸. Plus précisément, 94% des répondants dans les deux groupes de revenus les plus élevés (à savoir 3.000 à 3.599 euros et ≥ 3.600 euros) ont un abonnement, alors que cette proportion parmi les répondants appartenant à la deuxième tranche de revenus la plus basse (à savoir 1.200 à 1.799 euros) est de 83%.

Figure 87 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par groupe de revenu



Base : les répondants qui utilisent des services mobiles à titre privé (N=1.499)

²⁸ Mesure d'association utilisée : Gamme (interprétation : <0,300 = faible corrélation ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = forte corrélation).

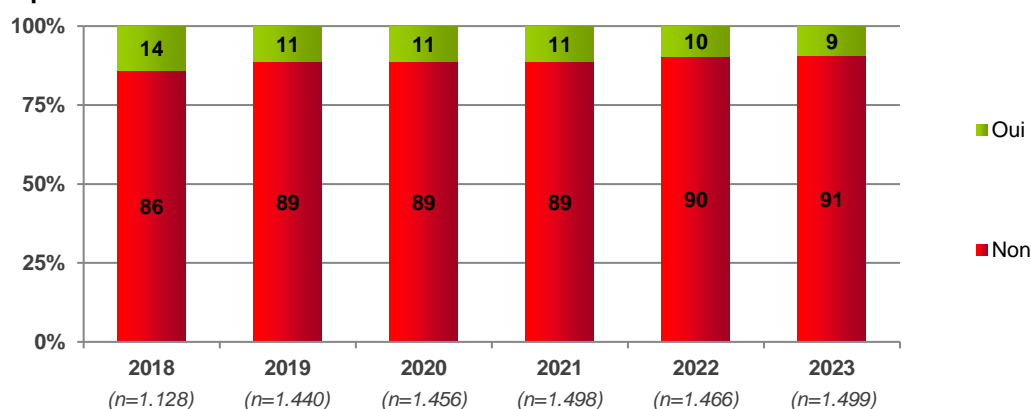
1.6.2.2 CHANGEMENT AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Au cours de l'année écoulée, un répondant sur dix (9%) utilisant des services mobiles a changé d'opérateur. Neuf sur dix (91%) ont conservé le même opérateur de téléphonie mobile.

➤ Par édition²⁹

On constate que depuis l'édition 2019, la même proportion de répondants change d'opérateur de téléphonie mobile chaque année, à savoir 9% à 11% ; dans l'édition 2018, cette proportion était encore nettement plus élevée (à savoir 14%).

Figure 88 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois ? – par édition

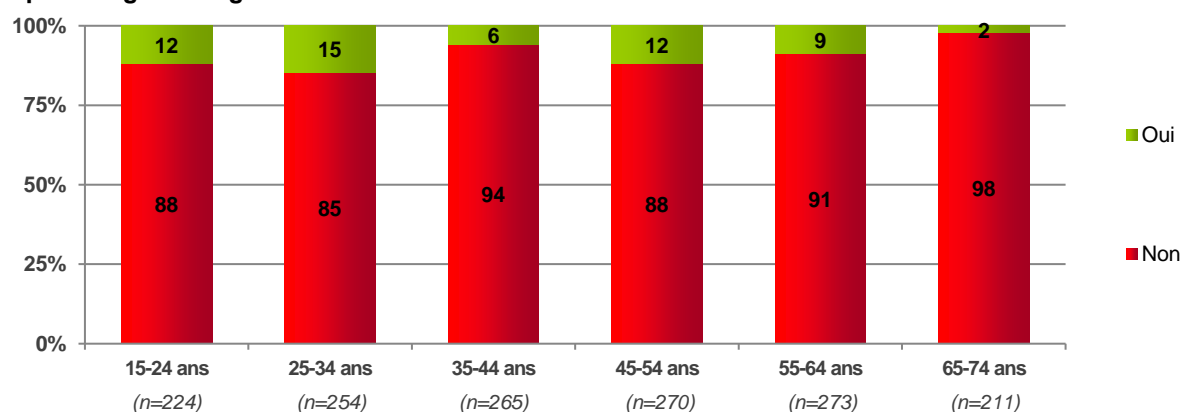


Base : les répondants qui utilisent des services mobiles à titre privé

➤ Par catégorie d'âge

Il existe une corrélation avec l'âge³⁰ : plus le répondant est jeune, plus il est susceptible d'avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée (-0,225).

Figure 89 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois ? – par catégorie d'âge



Base : les répondants qui utilisent des services mobiles à titre privé (N=1.499)

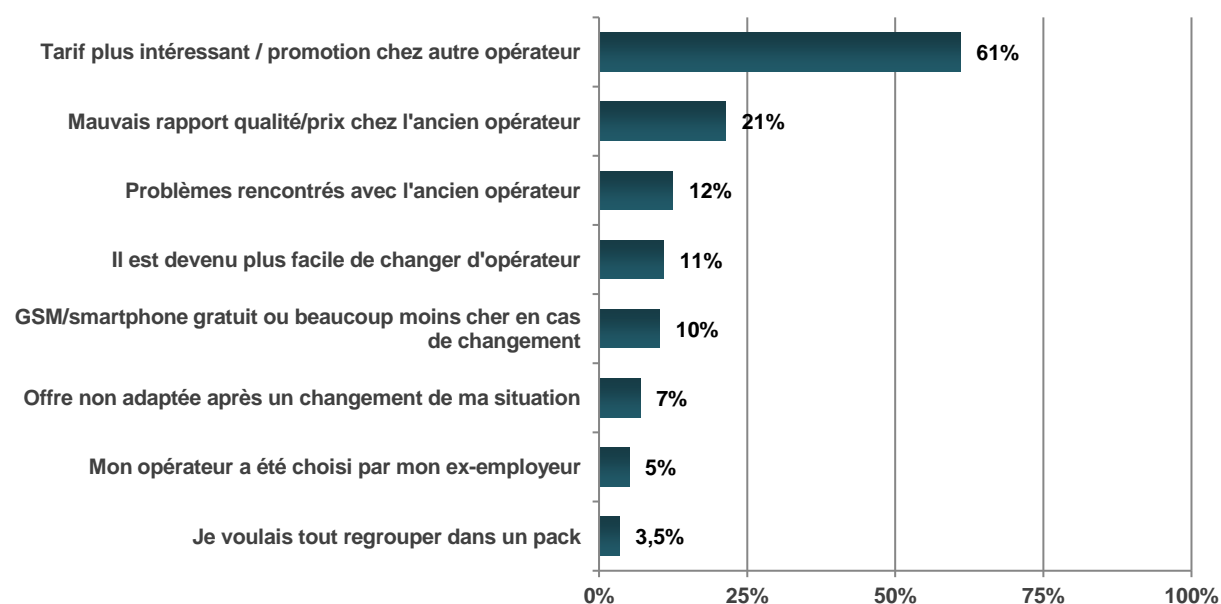
²⁹ Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2022 est possible.

³⁰ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

1.6.2.3 RAISON(S) POUR CHANGER

La raison principale du changement d'opérateur de téléphonie mobile est, pour six répondants sur dix (61%), un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur. Autres raisons mentionnées par au moins 10% des répondants : mauvais rapport qualité/prix chez l'ancien opérateur, des problèmes rencontrés avec l'ancien opérateur, il est devenu plus facile de changer d'opérateur, et enfin de bénéficier d'un GSM/smartphone gratuit ou beaucoup moins cher lors du changement.

Figure 90 : Si vous avez changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée (N=140 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

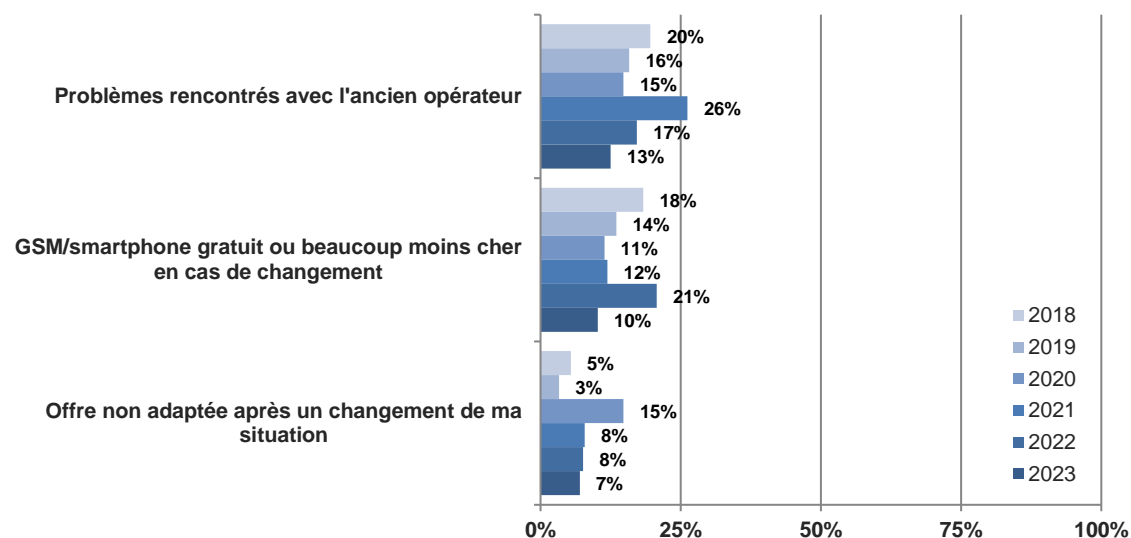
➤ Par édition³¹

Dans l'édition actuelle, trois raisons sont citées beaucoup plus souvent pour expliquer le changement d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée : « problèmes rencontrés avec l'ancien opérateur » (resp. 13% contre 26% en 2021), « GSM/smartphone gratuit ou à prix fortement réduit en cas de changement » (resp. 10% contre 18% en 2018 et 21% en 2022) et « offre non adaptée après un changement de ma situation (déménagement, etc.) » (resp. 7% contre 15% en 2020).

La taille réduite des sous-groupes ne permet pas de déterminer de différences significatives par région, âge ou revenu.

³¹ Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2022 est possible.

Figure 91 : Si vous avez changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles) – par édition

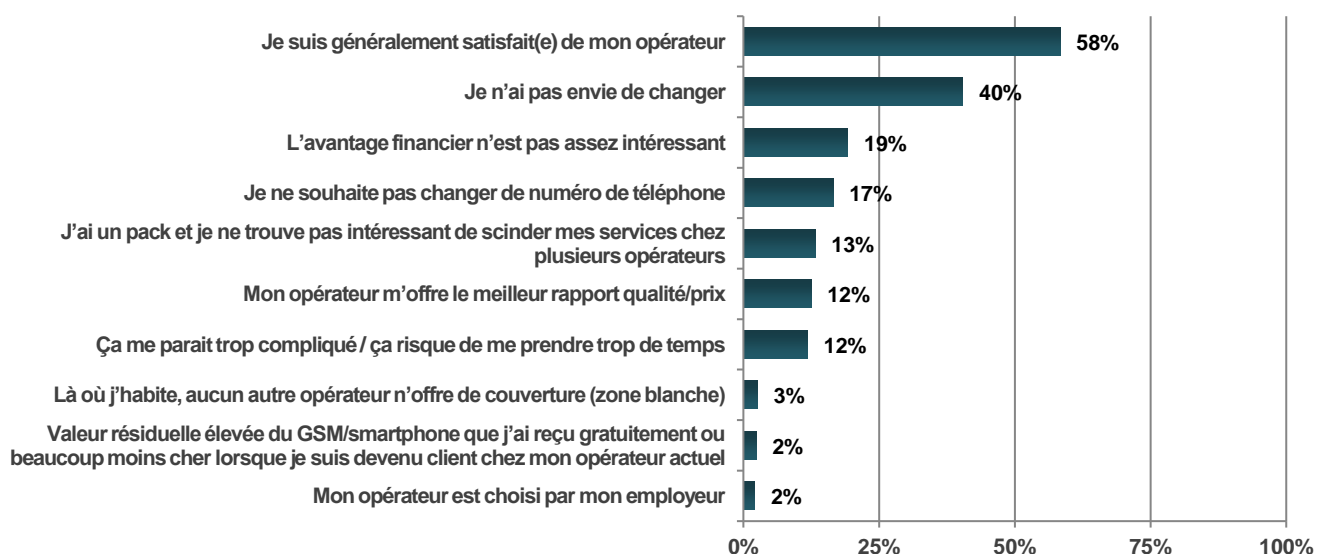


Base : les répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée

1.6.2.4 RAISON(S) POUR NE PAS CHANGER

La raison la plus souvent évoquée pour ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée est le fait qu'on est globalement satisfait de l'opérateur actuel (58%). La seconde raison le plus souvent mentionnée est que l'on n'a simplement pas envie de changer (40%). Les autres raisons citées – par 10% à 20% des répondants – sont les suivantes : « l'avantage financier est trop faible », « on ne veut pas changer de numéro de téléphone », « on a une offre groupée et on ne veut pas scinder les services entre différents opérateurs », « l'opérateur actuel offre le meilleur rapport qualité-prix », et enfin « parce que cela semble trop compliqué de changer / pourrait prendre beaucoup de temps ».

Figure 92 : Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)



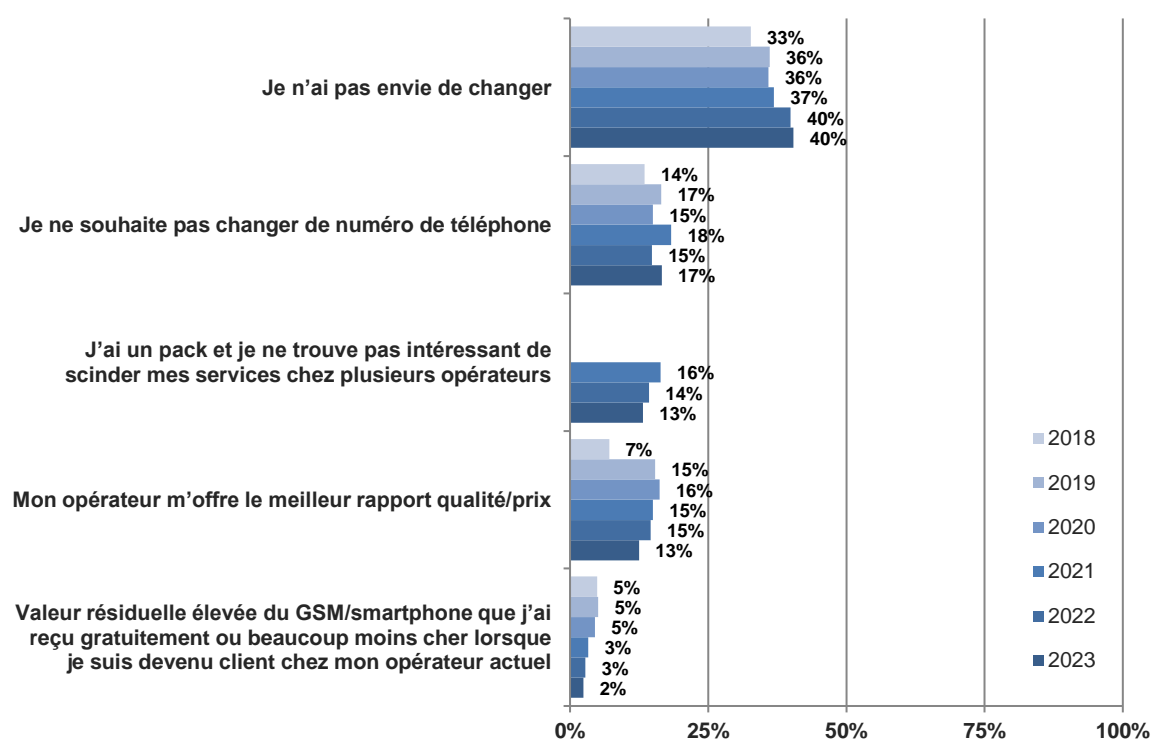
Base : les répondants n'ayant pas changé d'opérateur mobile au cours de l'année écoulée (N=1.359 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par édition**³²

Une différence significative peut être identifiée pour cinq des raisons proposées entre la présente édition et une ou plusieurs des éditions précédentes. Dans l'édition actuelle, par exemple, les gens donnent plus souvent comme raison de ne pas avoir changé d'opérateur : « Je n'ai pas envie de changer » (resp. 40% en 2023 contre 33%-36% en 2018-2020) et « Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone » (resp. 17% en 2023 contre 14% en 2018).

En revanche, dans l'édition actuelle, les personnes sont moins susceptibles de justifier le fait qu'elles n'ont pas changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée par les raisons suivantes : « J'ai un pack et je ne trouve pas intéressant de scinder mes services chez plusieurs opérateurs » (resp. 13% en 2023 contre 16% en 2021) et « valeur résiduelle élevée du GSM/smartphone que j'ai reçu gratuitement ou beaucoup moins cher lorsque je suis devenu client de mon opérateur actuel (amortissement) » (resp. 2% en 2023 contre 5% en 2018-2020). Enfin, nous constatons que la raison « mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix » est citée moins souvent dans l'édition actuelle que dans les éditions 2019 et 2020 (resp. 13% contre 15%-16%), mais reste plus fréquente que dans l'édition 2018 (7%).

Figure 93 : Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles) – par édition



Base : les répondants n'ayant pas changé d'opérateur mobile au cours de l'année écoulée

³² Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2022 est possible.

➤ **Par région**

En Région wallonne - plus souvent qu'en Région flamande et à Bruxelles - les gens n'ont pas changé d'opérateur de téléphonie mobile parce qu'ils n'avaient tout simplement pas envie de le faire (resp. 51% contre 35%-38%).

➤ **Par catégorie d'âge**

En fonction de l'âge, on observe que plus le répondant est âgé, plus il est fréquent qu'il n'ait pas changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée pour les raisons suivantes³³ :

- on a un pack et on ne veut pas le répartir entre différents opérateurs (0,199) ; chez les plus de 65 ans, la proportion est de 21%, tandis que chez les autres répondants, plus jeunes, elle est de 8% à 15%.
- on ne souhaite pas changer de numéro de téléphone (0,108) ; chez les plus de 65 ans, la proportion est de 26%, alors que chez les autres répondants, plus jeunes, elle est de 13% à 18%.

➤ **Par groupe de revenu**

Plus le revenu net du ménage du répondant est faible, plus il est fréquent de ne pas changer d'opérateur mobile au cours de l'année écoulée, tout simplement par manque d'envie de le faire (-0,103) ; cela va de 45% dans le groupe des revenus les plus faibles (à savoir < 1.200 euros) à 36% dans le groupe des revenus les plus élevés (≥ 3.600 euros).

1.6.2.5 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR DE TÉLÉPHONIE MOBILE

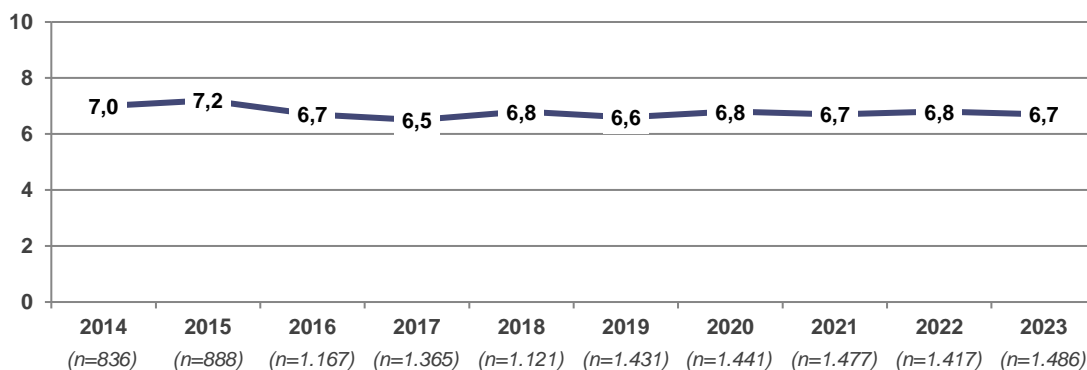
Six répondants sur dix (61%) estiment qu'il est (très) facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile (score : ≥ 7 sur 10). 9% attribuent par ailleurs un score de 6 sur 10. La proportion de répondants estimant qu'il n'est pas (vraiment) facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile atteint ainsi 30% (score : ≤ 5 sur 10). Le score moyen est de 6,7 sur 10.

➤ **Par édition**

Depuis l'édition 2018, la note moyenne est restée inchangée (6,6 à 6,8 sur 10). La note moyenne de la présente édition reste plus élevée que celle de l'édition 2017 (6,5 sur 10), mais aussi significativement inférieure à celle des éditions 2014 et 2015 (resp. 7,0 et 7,2 sur 10).

³³ Mesure d'association utilisée : Gamme (interprétation : <0,300 = faible corrélation ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = forte corrélation).

Figure 94 : 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 ? – par édition

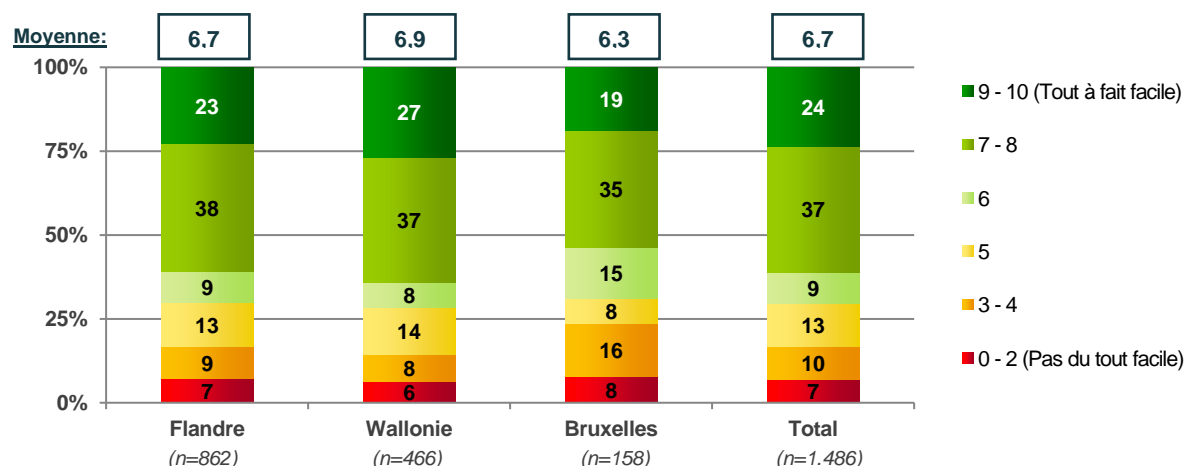


Base : les répondants qui utilisent des services mobiles à titre privé

➤ **Par région**

En moyenne, les répondants wallons trouvent qu'il est plus facile de changer d'opérateur mobile que les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 6,9 contre 6,3 sur 10).

Figure 95 : 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 ? – par région

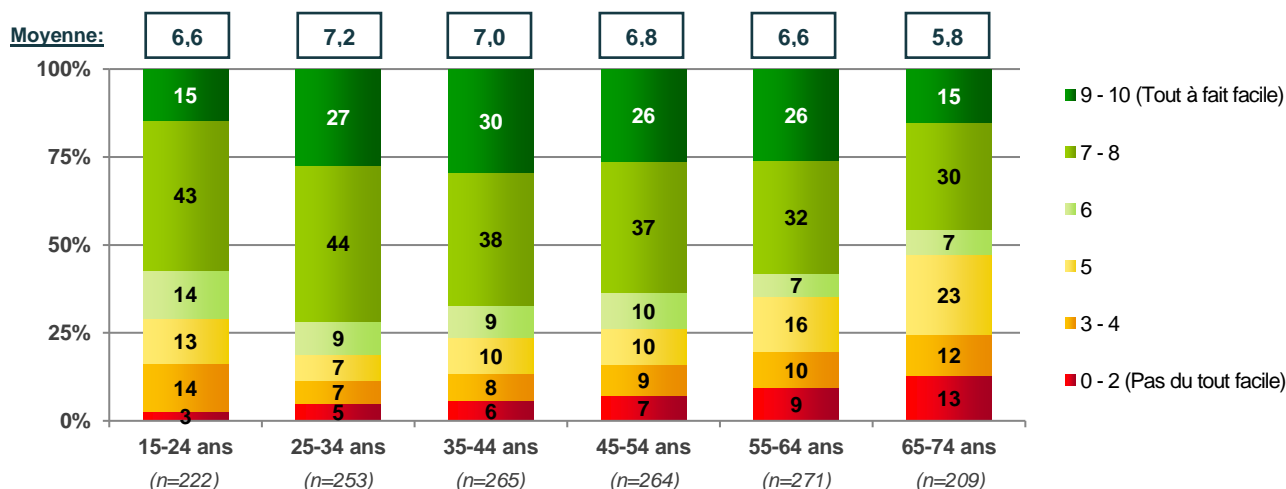


Base : les répondants qui utilisent des services mobiles à titre privé (N=1.499 ; 13 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par catégorie d'âge**

Les répondants dans le groupe d'âge le plus élevé (à savoir 65-74 ans) trouvent qu'il est moins facile, en moyenne, de changer d'opérateur mobile que les autres répondants, plus jeunes (resp. 5,8 contre 6,6-7,2 sur 10 chez les 15-64 ans).

Figure 96 : 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 ? – par catégorie d'âge



Base : les répondants qui utilisent des services mobiles à titre privé (N=1.499 ; 13 répondants n'ont pas répondu)

Les scores moyens ne diffèrent pas par revenu.

1.6.3 Transparence

1.6.3.1 ADRESSE E-MAIL FOURNIE PAR LE FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

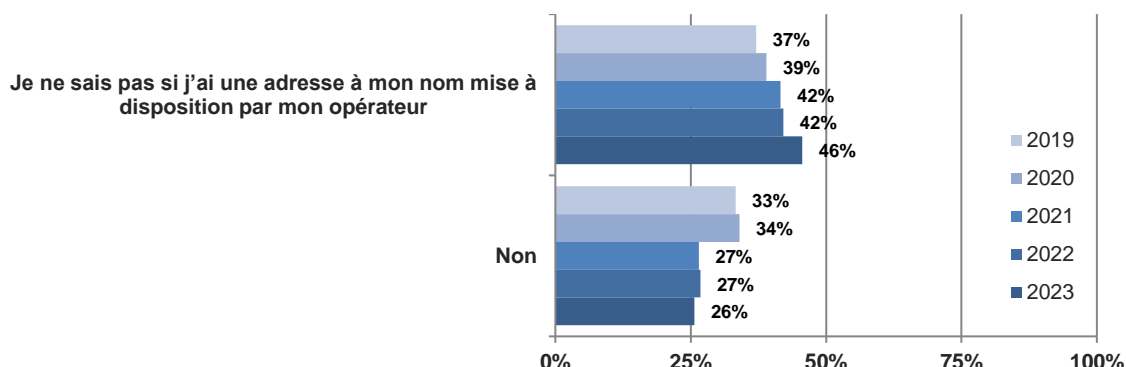
Comme prévu dans l'accord entre les différents opérateurs, les clients changeant de fournisseur d'accès à Internet peuvent conserver leur adresse e-mail 18 mois après expiration de leur contrat. Nous constatons que seuls 7% des répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe sont au courant de ce fait. 4% pensent pouvoir conserver cette adresse e-mail pendant environ un mois, et 3% pensent que cela n'est possible que quelques jours. Un quart des répondants (26%) disposant d'un accès à l'Internet fixe à domicile pensent ne pas pouvoir conserver cette adresse e-mail après un changement de fournisseur d'accès à l'Internet. Nous retrouvons d'autre part 15% des répondants qui pensent pouvoir la conserver pour une durée indéterminée.

➤ Par édition³⁴

La proportion de répondants qui ne savent pas s'ils ont une telle adresse e-mail (46%) est la même que pour l'édition 2022 (42%), mais est nettement plus élevée que pour les éditions 2019 à 2021 (37%-42%). Ensuite, dans la présente édition – tout comme dans les éditions précédentes 2021 et 2022 – la proportion de répondants qui ne pensent pas du tout pouvoir conserver un accès à cette adresse e-mail est nettement plus faible que dans les éditions de 2019 et 2020 (resp. 26%-27% de 2021 à 2023 contre 33%-34% de 2019 à 2020).

³⁴ En raison des modifications apportées à la base, une comparaison ne peut être effectuée qu'avec les éditions 2019 à 2022.

Figure 97 : 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 ? – par édition



Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe à domicile

➤ **Par région**

Les répondants de Flandre et de Bruxelles sont plus nombreux à savoir que l'adresse e-mail peut être conservée via l'opérateur jusqu'à 18 mois après le changement de fournisseur que les répondants de Wallonie (resp. 7%-9% contre 4%). En Flandre – par rapport à la Wallonie – la proportion qui pense ne pas pouvoir conserver du tout son adresse e-mail après le changement est également plus élevée (resp. 29% contre 21%). La Région wallonne, quant à elle, compte une plus grande proportion de répondants qui pensent pouvoir conserver l'adresse électronique pendant quelques jours seulement que Bruxelles (resp. 4% contre 0,2%). Enfin, les répondants de Bruxelles et de Wallonie sont plus nombreux à déclarer qu'ils ne savent pas s'ils ont une telle adresse électronique (resp. 55%-58% contre 38% en Flandre).

Tableau 16 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur (p.ex. 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 ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, quelques jours	18	2,1%	18	4,1%	0,3	0,2%	36	2,5%
Oui, environ 1 mois	38	4,6%	18	4,0%	7	4,4%	63	4,4%
Oui, environ 18 mois	72	8,6%	12	2,6%	11	7,2%	95	6,6%
Oui, pour une durée indéterminée	143	17,1%	60	13,6%	16	9,8%	219	15,2%
Non	246	29,4%	91	20,6%	32	20,1%	369	25,7%
Je ne sais pas si j'en ai une	319	38,2%	243	55,0%	92	58,3%	655	45,6%
Total	837	100,0%	441	100,0%	158	100,0%	1.437	100,0%

Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe à domicile (N=1.453 ; 16 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par catégorie d'âge**

En fonction de l'âge, nous constatons une différence significative entre les répondants qui pensent ne pas pouvoir conserver leur adresse e-mail du tout lorsqu'ils changent d'opérateur : les répondants âgés de 45 ans ou plus le pensent significativement plus souvent que les répondants de la tranche d'âge la plus jeune (c'est-à-dire 15-24 ans) à savoir 27%-31% contre

15%. À l'inverse, le groupe d'âge le plus jeune est moins susceptible de savoir s'il possède une telle adresse e-mail (resp. 56% contre 40%-45% des répondants âgés de 55 à 74 ans).

Tableau 17 : 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 ? – 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	3,1%	2,2%	2,7%	1,9%	1,9%	3,7%
Oui, environ 1 mois	7,9%	4,3%	4,1%	4,1%	3,0%	3,2%
Oui, environ 18 mois	6,8%	4,3%	5,9%	8,5%	9,1%	4,5%
Oui, pour une durée indéterminée	10,7%	12,0%	15,4%	18,3%	18,7%	15,3%
Non	15,1% ^{DEF}	24,9%	25,6%	31,3% ^A	27,0% ^A	28,6% ^A
Je ne sais pas si j'en ai une	56,3% ^{DE}	52,3% ^D	46,3%	35,9% ^{AB}	40,5% ^A	44,6%
Total (N)	216	240	259	262	260	198

Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe à domicile (N=1.453 ; 16 répondants n'ont pas répondu)

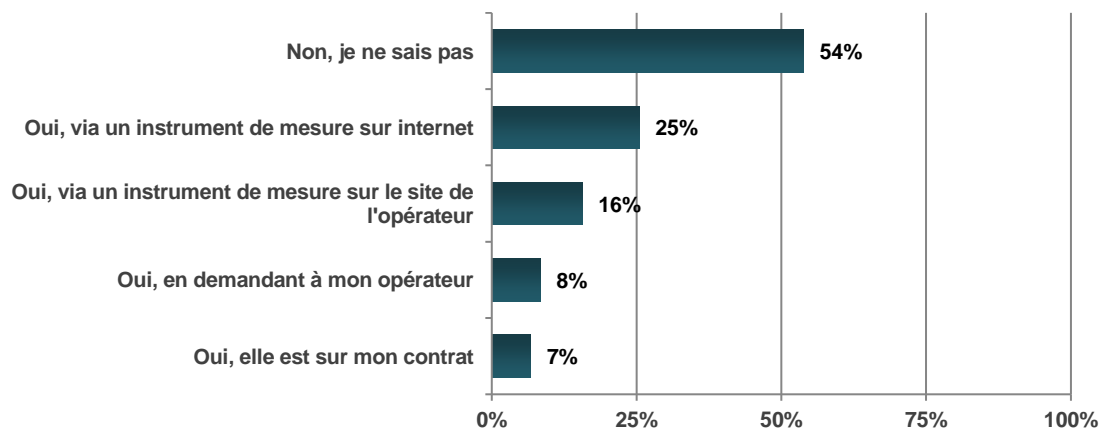
* Les différences significatives sont indiquées par ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (15-25 ans) et sous-groupe D (45-54 ans).

1.6.3.2 VITESSE DE CONNEXION

Déterminer la vitesse réelle

Un peu plus de la moitié des répondants (54%) ne savent pas comment connaître la vitesse réelle de leur connexion Internet fixe à domicile. Seuls 7% des répondants savent que cette vitesse est mentionnée dans le contrat. Un quart des répondants (25%) disposant d'un accès fixe à l'Internet à domicile pense pouvoir connaître la vitesse réelle grâce à un appareil de mesure sur Internet, un sur six (16%) grâce à un appareil de mesure sur le site web de l'opérateur et enfin 8% demanderaient à l'opérateur.

Figure 98 : Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe à domicile (N=1.453 ; 1 répondant n'a pas répondu)

➤ **Par édition**

En raison des modifications apportées à la base, une comparaison ne peut être effectuée qu'avec les éditions 2019 à 2022. L'édition actuelle ne diffère pas des éditions précédentes.

➤ **Par région**

Les répondants bruxellois sont les plus nombreux (41%) et les répondants flamands les moins nombreux (20%) à essayer de connaître leur vitesse au moyen d'un outil de mesure sur Internet. Les répondants flamands sont également plus nombreux à déclarer qu'ils ne savent pas comment connaître la vitesse réelle, par rapport aux répondants wallons et bruxellois (resp. 58% contre 46%-49%).

➤ **Par catégorie d'âge**

Plus le répondant est jeune, plus il essaiera de connaître la vitesse réelle : en utilisant un appareil de mesure sur Internet (-0,182) et/ou en demandant à l'opérateur (-0,143). Par ailleurs, plus le répondant est âgé, plus souvent il indique ne pas savoir comment la connaître (0,170).

➤ **Par groupe de revenu**

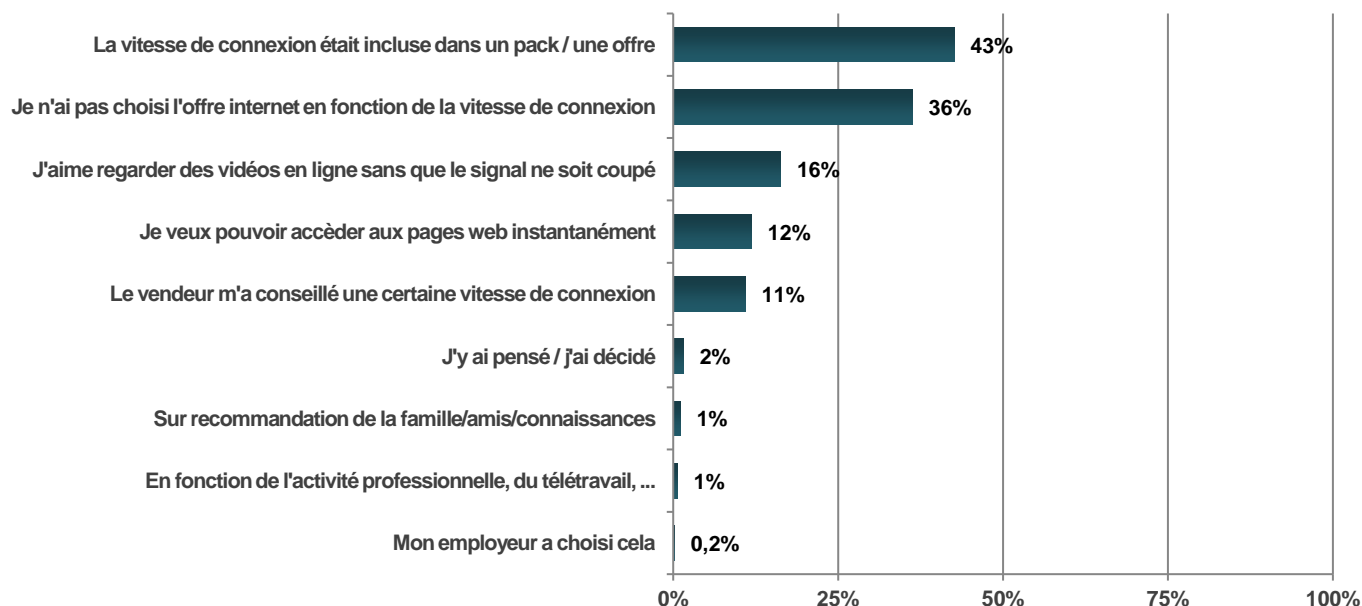
Plus le revenu du répondant est élevé, plus il est fréquent d'utiliser un outil sur Internet pour connaître la vitesse réelle (0,199). À l'inverse, plus le revenu est faible, plus on cherche à connaître la vitesse en demandant à l'opérateur (-0,110).

Déterminer la vitesse de connexion nécessaire

Quatre répondants sur dix (43%) déclarent que la vitesse de connexion était incluse dans une offre groupée ou une offre. Plus d'un tiers des répondants (36%) n'ont pas choisi l'offre Internet en fonction de la vitesse de connexion.

16% ont choisi une vitesse de connexion particulière pour pouvoir regarder des vidéos en ligne sans perte de signal. 12% ont choisi une vitesse de connexion pour pouvoir regarder des pages web immédiatement et 11% ont été conseillés par un vendeur.

Figure 99 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile ? (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe à domicile (N=1.453 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par édition**

Dans l'édition actuelle, 36% des répondants déclarent ne pas avoir choisi leur offre Internet en fonction de la vitesse de connexion ; dans les éditions précédentes de 2020 et 2022, ce chiffre était nettement plus élevé (41% à chaque fois).

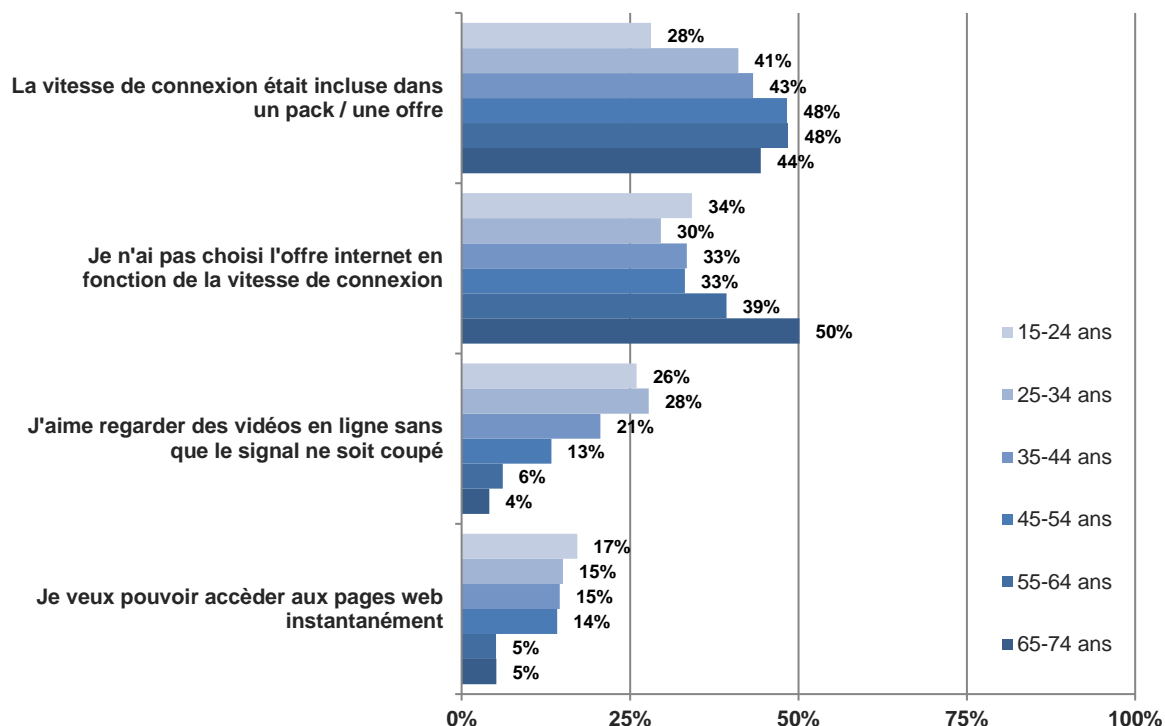
➤ **Par catégorie d'âge**

La détermination de la vitesse de connexion présente une corrélation³⁵ avec l'âge du répondant. Plus le répondant est jeune, plus il tient compte des éléments suivants lors du choix de la vitesse de connexion : regarder des vidéos en ligne sans perte de signal (-0,433), et vouloir charger les pages web immédiatement (-0,279 ; 14%-17% des 15-54 ans contre 5% des 55-74 ans).

À l'inverse, les répondants plus âgés indiquent plus souvent ne pas avoir pas choisi l'offre Internet en fonction de la vitesse de connexion (0,145 ; 50% des 65-74 ans contre 30%-39% des 15-64 ans) ou que la vitesse de connexion était incluse dans une offre groupée/une offre (0,144 ; 41%-48% des 25-74 ans contre 28% des 15-24 ans).

³⁵ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

Figure 100 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe à domicile (N=1.453 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par groupe de revenu**

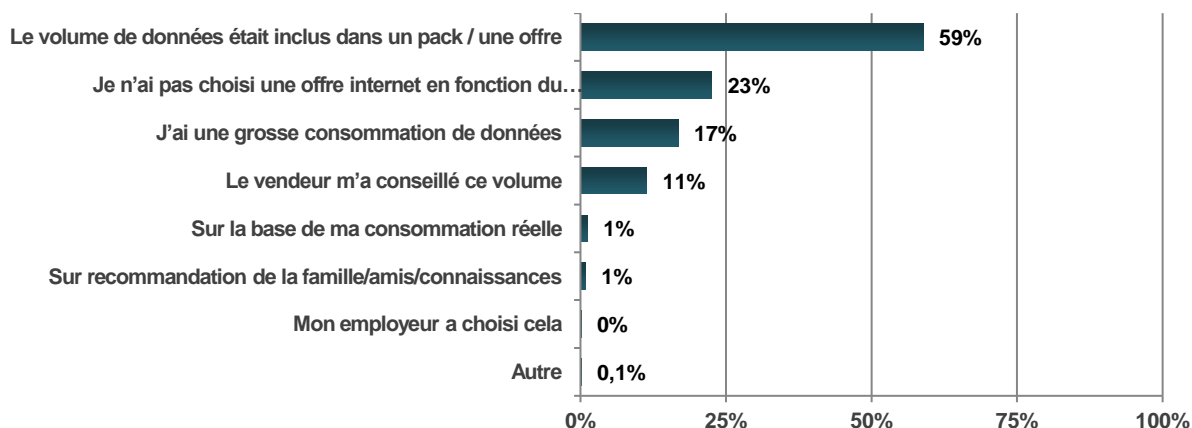
On peut établir deux corrélations³⁶ avec le revenu : plus le revenu familial mensuel net du répondant est faible, plus souvent il a été conseillé par un vendeur pour déterminer la vitesse de connexion de l'offre Internet (-0,209). Inversement, plus le revenu mensuel du ménage est élevé, plus les répondants choisissent une vitesse de connexion permettant de visualiser instantanément les pages Internet (0,122).

1.6.3.3 VOLUME DE DONNÉES DE L'INTERNET MOBILE

Six répondants sur dix disposant de l'Internet mobile (59%) indiquent que le volume de données était inclus dans une offre groupée / une offre. Un quart des répondants disposant de l'Internet mobile (23%) n'ont pas choisi l'offre Internet en fonction du volume de données. Enfin, 17% déclarent avoir choisi une offre Internet particulière parce qu'ils consomment beaucoup de données, et un répondant sur dix (11%) s'est fait conseiller par le vendeur pour déterminer le volume de données.

³⁶ ibid.

Figure 101 : Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ? (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant l'Internet mobile (N=1.118 ; 8 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par édition**

On peut noter une différence significative avec l'édition 2022³⁷ : dans l'édition actuelle, un nombre significativement moins élevé de répondants indique ne pas choisir l'offre Internet mobile sur la recommandation d'un vendeur (resp. 11% en 2023 contre 14% en 2022).

➤ **Par région**

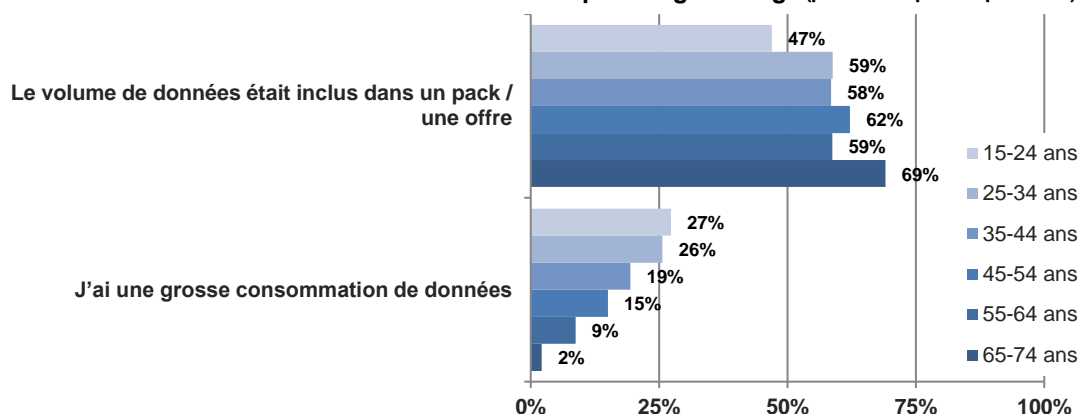
En Flandre, on indique plus souvent qu'en Wallonie que le volume de données était inclus dans une offre groupée / offre (resp. 63% contre 52%). En Région wallonne, un nombre de personnes plus élevé qu'en Région flamande et qu'à Bruxelles déclarent qu'elles n'ont pas choisi l'offre Internet en fonction du volume de données (resp. 29% contre 17%-21%).

➤ **Par catégorie d'âge**

Plus le répondant est jeune, plus il est souvent guidé dans son choix de volume de données par le fait de savoir qu'il consomme beaucoup de données (-0,402). À l'inverse, les répondants plus âgés indiquent plus souvent que le volume de données était inclus dans une offre groupée / offre (0,133), allant de 47% dans la catégorie d'âge la plus jeune (à savoir 15-24 ans) à un pourcentage compris entre 58% et 62% dans les catégories d'âge intermédiaires (à savoir 25-64 ans) et à 69% dans la catégorie d'âge la plus élevée (à savoir 65-74 ans).

³⁷ Cette question n'était pas reprise dans les éditions précédentes (à savoir 2012 à 2019).

Figure 102 : Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



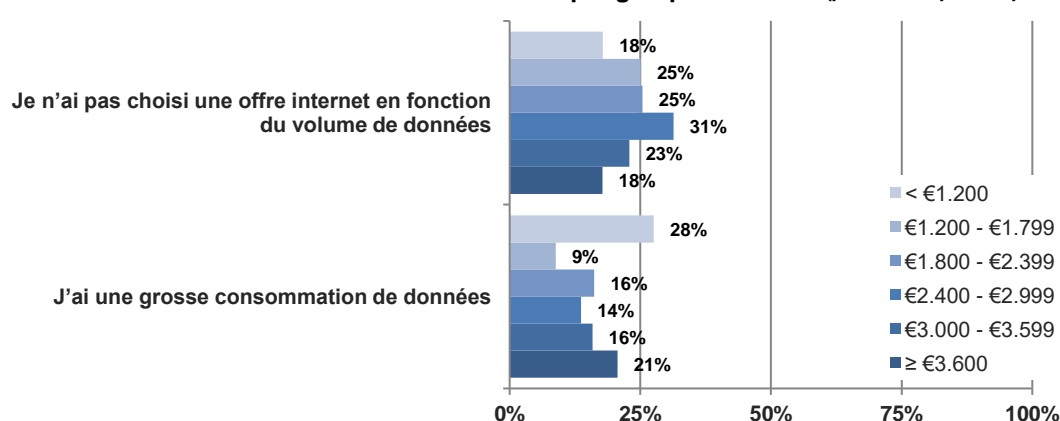
Base : les répondants ayant l'Internet mobile (N=1.118 ; 8 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par groupe de revenu**

En fonction du revenu, nous constatons que plus le revenu mensuel net du ménage est faible, plus il est fréquent que les répondants ne choisissent pas l'offre Internet basée sur le volume de données (-0,129)³⁸ ; nous observons principalement un pic dans le groupe de revenus 2.400-2.999 € (31%) qui diminue lorsque le revenu mensuel net du ménage est plus faible ou plus élevé.

En outre, plus le revenu du ménage est élevé, plus les répondants choisissent un certain volume de données parce qu'ils consomment beaucoup de données (0,140) ; cette corrélation s'applique à partir du groupe de revenus de 1.200 à 1.799 euros, car dans le groupe de revenus le plus bas (à savoir < 1.200 euros), une proportion plus élevée de répondants (28%) a déclaré consommer beaucoup de données.

Figure 103 : Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant l'Internet mobile (N=1.118 ; 8 répondants n'ont pas répondu)

³⁸ Mesure d'association utilisée : Gamme (interprétation : <0,300 = faible corrélation ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = forte corrélation).

1.6.4 Conclusion par rapport au changement et la transparence

1.6.4.1 CONCERNANT LES SERVICES FIXES

- 10% des répondants qui utilisent actuellement un service de télécommunication fixe (une offre groupée, la téléphonie fixe et/ou l'accès à l'Internet fixe à domicile), ont changé d'opérateur au cours de l'année écoulée. Les principales raisons invoquées sont les suivantes : « tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur » (60%), « offre non adaptée après changement de situation (ex. déménagement) » (23%), « mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent » (23%) et « problèmes avec l'opérateur précédent » (18%) ;
- 90% n'ont donc pas changé d'opérateur, avec comme principales raisons que l'on est en général satisfait de l'opérateur (53%) et qu'on n'a pas envie de changer (39%) ;
- 61% des répondants qui ont changé d'opérateur ont utilisé la procédure « Easy Switch » ; 28% ne l'ont pas utilisée et 12% ne savent pas ;
- Pour 83% des répondants ayant changé d'opérateur, le transfert s'est déroulé sans encombre. La raison la plus fréquemment citée (par 9 répondants) pour expliquer que le changement ne s'est pas déroulé sans encombre est « information incomplète sur les possibilités techniques du changement » ;
- Les répondants qui disposent d'une offre groupée, de la téléphonie fixe ou de l'accès à l'Internet, sont divisés sur la question de savoir s'ils peuvent ou non changer facilement d'opérateur de services fixes : 48% trouvent cela (plutôt) facile (score : ≥ 7 sur 10), tandis que 39% ne trouvent pas cela (vraiment) facile (score : ≤ 5 sur 10). Le score moyen est de 6,0 sur 10.

1.6.4.2 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE MOBILE

- 91% des répondants disposant de la téléphonie mobile ont un abonnement, 9% ont une carte prépayée ;
- 9% des répondants disposant de la téléphonie mobile ont changé d'opérateur de téléphonie fixe au cours de l'année écoulée, avec comme principale raison un tarif plus intéressant ou une promotion chez autre opérateur (61%) ;
- 91% n'ont donc pas changé d'opérateur de téléphonie mobile avec comme raison principale que l'on est en général satisfait de l'opérateur actuel (58%), et/ou que l'on n'a pas envie de changer (40%) ;
- Six répondants sur dix (61%) disposant de la téléphonie mobile estiment qu'il est (très) facile de changer d'opérateur (score : ≥ 7 sur 10). Trois répondants sur dix (30%) trouvent cela (pas du tout) facile (score : ≤ 5 sur 10). Le score moyen est de 6,7 sur 10.

1.6.4.3 CONCERNANT LA TRANSPARENCE

- Seuls 7% des répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe savent qu'ils peuvent conserver l'adresse e-mail proposée durant 18 mois après la date de fin de leur contrat ;

Résultats de l'enquête

- Un peu plus de la moitié des répondants (54%) disposant d'un accès à l'Internet fixe à domicile ne savent pas comment connaître la vitesse réelle de leur connexion ; seuls 7% savent que cette vitesse est mentionnée dans le contrat ;
- Les répondants n'évoquent pas de critères spécifiques ayant mené au choix de leur vitesse de connexion : 43% des répondants indiquent que la vitesse de connexion était incluse dans une offre groupée / une offre et 36% déclarent ne pas avoir choisi l'offre Internet sur la base de la vitesse de connexion ;
- Le volume de données de l'Internet mobile n'est pas non plus motivé par des critères de choix spécifiques : pour 59% des répondants disposant de l'Internet mobile, le volume de données était inclus dans une offre groupée / une offre, et 23% n'ont pas choisi l'offre d'Internet mobile en fonction du volume de données.

1.7 Droits des consommateurs

Dans cette partie du rapport, nous examinons dans quelle mesure les répondants sont informés de leurs droits par rapport aux services de télécommunications.

Nous examinerons aussi plus en détail leur profil moyen d'utilisation : comment le déterminer, dans quelle mesure les opérateurs sont-ils obligés de proposer un plan tarifaire adapté, si une proposition a incité le répondant à changer de plan tarifaire, etc.

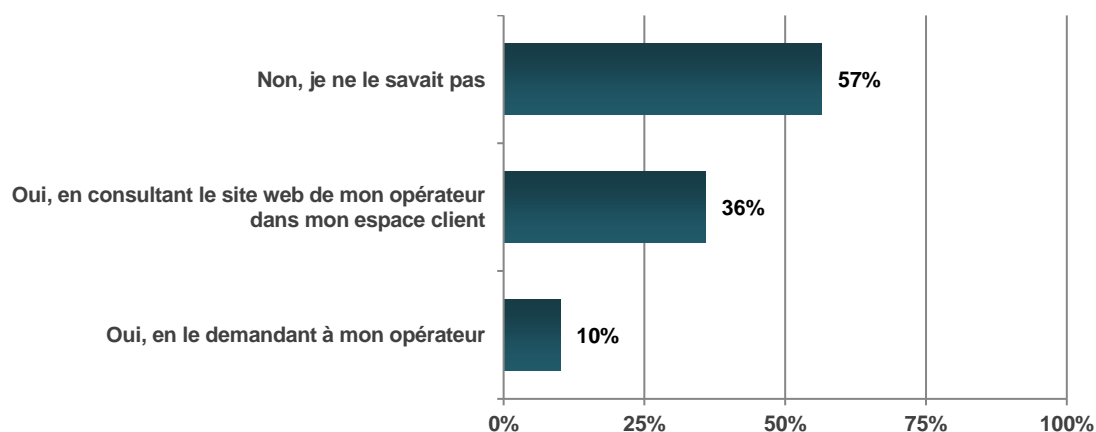
Finalement, nous examinerons la connaissance qu'a le répondant de la résiliation du contrat de télécommunication et du plafond tarifaire, le plafonnement des tarifs, le service de médiation et le tarif social.

1.7.1 Profil d'utilisation et plan tarifaire adapté

1.7.1.1 DÉTERMINER LE PROFIL MOYEN D'UTILISATION

Près de six répondants sur dix (57%) ne savent pas qu'ils peuvent connaître leur profil moyen d'utilisation de services de télécommunication et d'Internet. Un peu plus d'un tiers (36%) savent qu'ils peuvent trouver leur profil moyen d'utilisation sur le site web de leur opérateur via la page client. Enfin, 10% le demanderaient à leur opérateur.

Figure 104 : Saviez-vous que vous pouvez connaître votre profil de consommation de services de télécommunications et internet ? (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.550 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

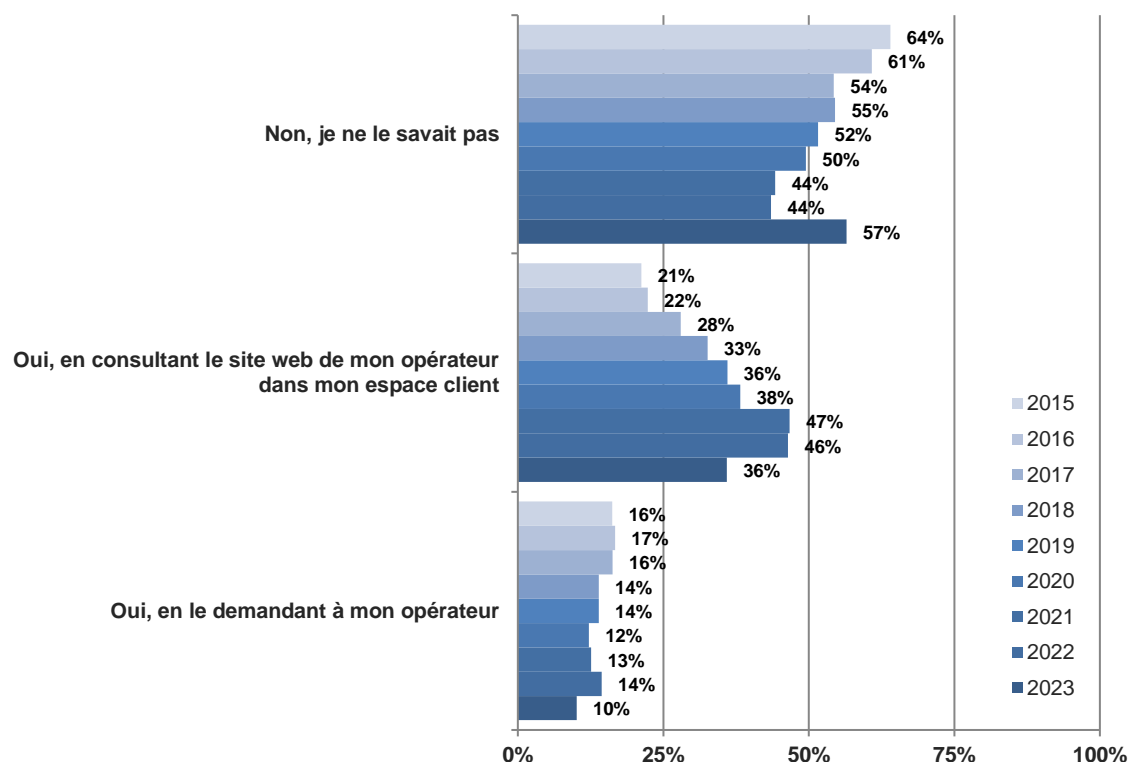
➤ **Par édition**

Après avoir constaté une tendance à la hausse de la proportion de répondants indiquant pouvoir connaître leur profil d'usage moyen sur le site web de leur opérateur (de 21% en 2015 à 38% en 2020 et 46%-47% en 2021-2022), on note que cette proportion repart à la baisse dans l'édition actuelle avec un score de 36%, identique au niveau de 2020 (38%).

Après avoir constaté une diminution significative en 2021 (44%) par rapport à l'ensemble des éditions précédentes (50%-64% en 2015-2020) de la part des répondants ne sachant pas comment connaître leur consommation moyenne puis à une stabilisation en 2021 (43%), l'édition 2023 (57%) remonte à un niveau semblable à celui de 2017 et 2018 (soit 54%-55%).

Enfin, concernant la proportion de répondants qui se renseigneraient sur leurs habitudes moyennes d'utilisation des services de télécommunications et de l'Internet en s'adressant à leur opérateur, elle est, dans l'édition actuelle, significativement plus faible que dans toutes les éditions précédentes, à l'exception de l'édition 2020 (resp. 10% en 2023 contre 13%-17% en 2015-2022 ; à l'exception de l'édition 2020 : 12%).

Figure 105 : Saviez-vous que vous pouvez connaître votre profil de consommation de services de télécommunications et internet ? (plusieurs réponses possibles)

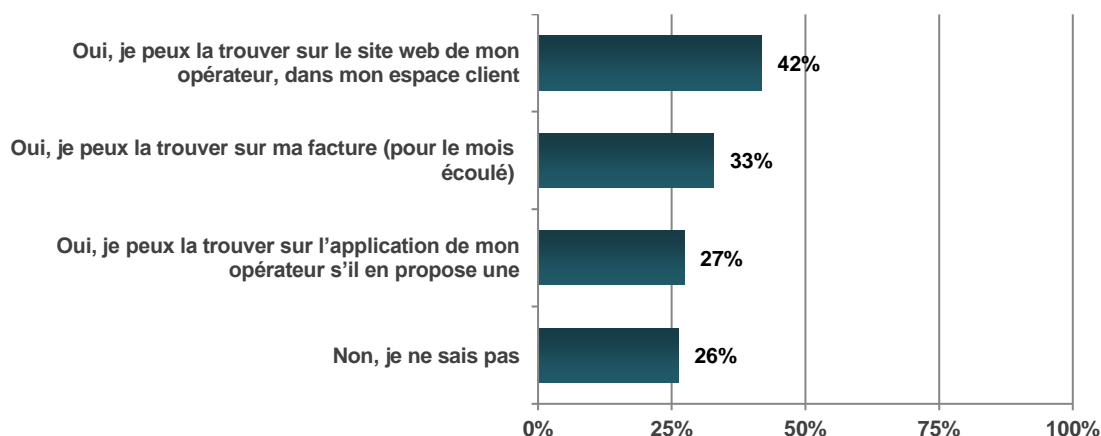


Base : tous les répondants

1.7.1.2 OBTENIR UN RÉCAPITULATIF DE LA CONSOMMATION

Trois quarts des répondants (74%) savent comment obtenir un récapitulatif de leur consommation : 42% disent pouvoir le trouver dans la zone client du site web de leur opérateur, 33% sur leur facture et 27% dans l'application de leur opérateur. 26% des répondants ne savent pas comment obtenir un récapitulatif de leur consommation.

Figure 106 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ?
 (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.550 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

La proportion de répondants déclarant pouvoir trouver un récapitulatif de la consommation sur leur facture est restée relativement stable au fil des ans (à savoir 33% à 36%) ; il n'existe un écart significatif que par rapport à l'édition 2018 (39%).

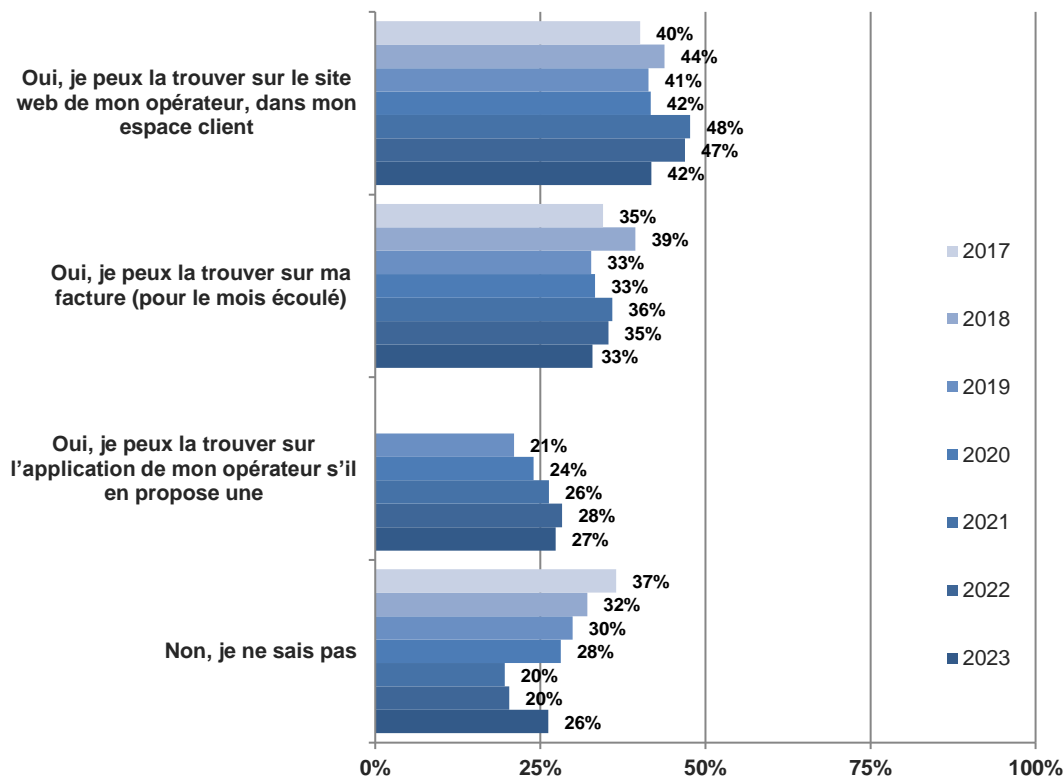
Dans les éditions 2021 et 2022, la proportion de répondants qui indiquent pouvoir connaître leur consommation réelle sur la page client du site web de l'opérateur était significativement supérieure à celle des éditions précédentes (resp. 47%-48% en 2021-2022 contre 40%-44% dans les éditions 2017-2020). Dans l'édition 2023, la proportion retombe au niveau des éditions de 2017 à 2020 (à savoir 42%).

Depuis l'édition 2021, la proportion de répondants qui disent pouvoir trouver leur consommation réelle dans l'application de leur opérateur reste stable (à savoir 26%-27% de 2021 à 2023, ce qui est nettement plus élevé qu'en 2019-2020 : 21%-24%).

Enfin, dans la présente édition, la proportion de répondants qui ne savent pas comment connaître leur consommation réelle est significativement plus élevée que dans les 2 éditions précédentes (resp. 26% en 2023 contre 20% en 2021-2022), mais toujours significativement plus faible que dans les éditions encore antérieures (à savoir 30%-37% en 2017-2019).

Ces différentes informations sont illustrées dans la figure 107.

Figure 107 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? – par édition (plusieurs réponses possibles)

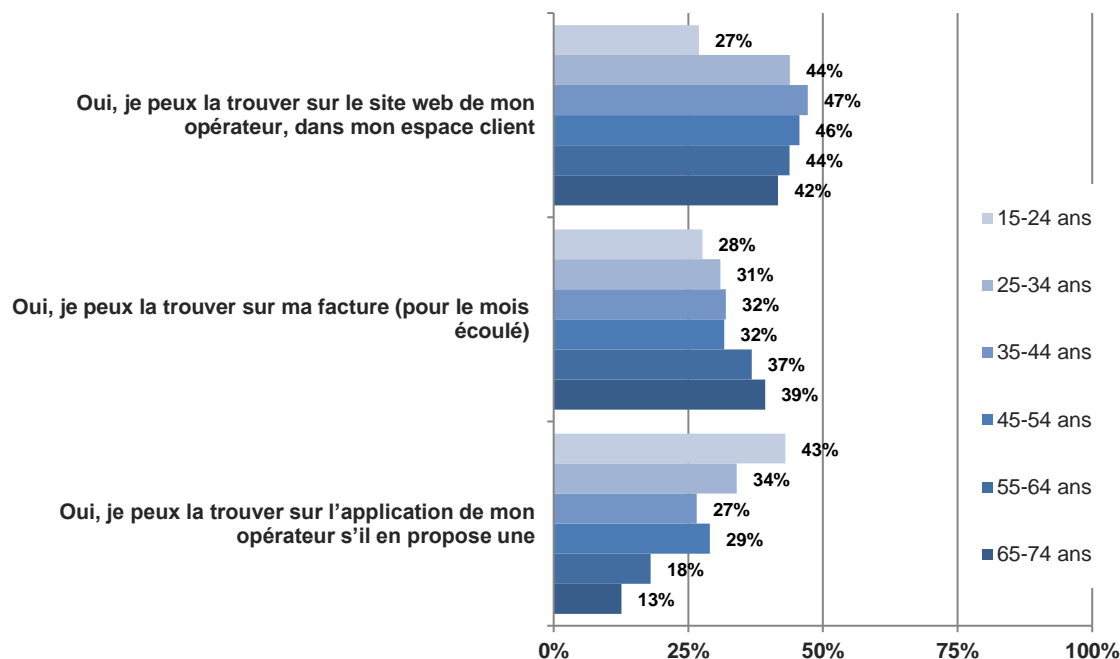


Base : tous les répondants

➤ **Par catégorie d'âge**

Assez logiquement, la manière dont le détail de la consommation est déterminé suit l'âge du répondant : plus le répondant est jeune, plus souvent il mentionne la possibilité de trouver un récapitulatif de sa consommation dans l'application de l'opérateur (-0,315). À l'inverse, on constate – bien que dans une faible mesure – que plus le répondant est âgé, plus il affirme souvent pouvoir trouver un récapitulatif de sa consommation sur la facture d'une part (0,108), et sur la page client du site web de l'opérateur d'autre part (0,094 ; c'est la tranche d'âge la plus jeune qui s'écarte significativement des autres tranches d'âge supérieures : resp. 27% contre 42%-47%).

Figure 108 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)

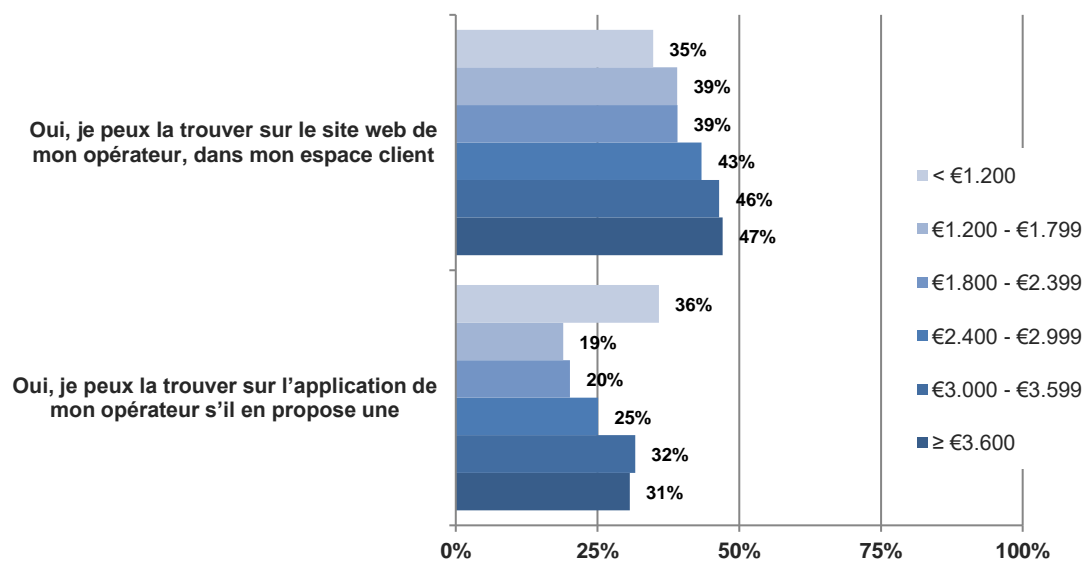


Base : tous les répondants (N=1.550 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par groupe de revenu**

En ce qui concerne le revenu, on constate que plus le répondant a un revenu élevé, mieux il sait pouvoir trouver un récapitulatif de la consommation via l'application de l'opérateur (0,140 ; à l'exception du groupe de revenu le plus bas), ainsi que dans la zone client du site web de l'opérateur (0,104).

Figure 109 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.550 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

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

L'enquête montre que 37% des répondants déclarent ne jamais consulter leur page client sur le site web de leur opérateur ; un quart des répondants (27%) le font une ou deux fois par an, tandis que 36% plus de deux fois par an.

➤ Par édition

Une comparaison avec les éditions précédentes est possible, bien qu'une des catégories de réponses ait changé dans l'édition 2021 : « Oui, au moins une fois par mois environ » a été modifié en « Oui, plus de deux fois par an » ; depuis ce changement, la proportion indiquant la réponse pertinente est significativement plus élevée (à savoir 36%-39% en 2021-2023 contre 29%-31% en 2017-2020).

Tableau 18 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par édition

	A	B	C	D	E	F	G
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Oui, plus de deux fois par an	29,7% ^{EFG}	28,8% ^{EFG}	31,0% ^{EFG}	31,4% ^{EFG}	39,0% ^{ABCDG}	39,3% ^{ABCDG}	35,6% ^{ABCDEF}
Oui, une ou deux fois par an	16,6% ^{BCDEFG}	28,1% ^A	27,3% ^A	28,7% ^A	27,2% ^A	26,0% ^A	27,0% ^A
Non, jamais	53,7% ^{BCDEFG}	43,1% ^{A^{EFG}}	41,7% ^{A^{EFG}}	39,9% ^{A^{EF}}	33,8% ^{ABCDG}	34,7% ^{ABCD}	37,4% ^{A^{BCE}}
Total (N)	1.515	1.200	1.544	1.547	1.609	1.540	1.549

Base : tous les répondants

* Les différences significatives sont indiquées avec ...^{ABCDEFGHI} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné est significativement supérieure à la proportion du sous-groupe A (à savoir l'édition 2017) et du sous-groupe D (à savoir l'édition 2020).

➤ Par catégorie d'âge

La proportion de répondants qui ne consultent jamais la page client de l'opérateur est plus élevée chez les 15 à 24 ans (48%) et plus faible chez les 35 à 54 ans (28%-30%). De même, 42% des 45-54 ans consultent la page client de l'opérateur plus de deux fois par an, contre seulement 27% des 15-24 ans.

Tableau 19 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre 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, plus de deux fois par an	27,2% ^D	32,9%	37,2%	41,7% ^A	36,8%	37,5%
Oui, une ou deux fois par an	24,7%	26,5%	32,4%	30,0%	25,0%	22,4%
Non, jamais	48,2% ^{CD}	40,6% ^D	30,4% ^A	28,3% ^{AB}	38,2%	40,1%
Total (N)	237	270	270	275	278	216

Base : tous les répondants (N=1.550 ; 1 répondant n'a pas répondu)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (15-25 ans) et sous-groupe D (45-54 ans).

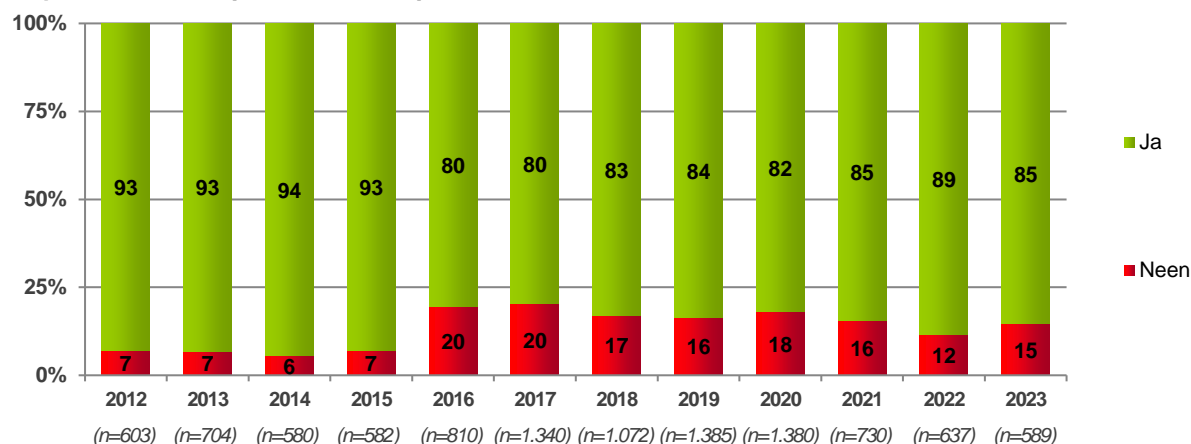
1.7.1.4 CONSERVER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE – TÉLÉPHONIE FIXE – APRÈS UN CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Plus de huit répondants sur dix (85%) qui utilisent un téléphone fixe à titre privé déclarent savoir qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone fixe en changeant d'opérateur de téléphonie fixe, et disent ainsi être au courant du règlement concernant la portabilité des numéros.

➤ Par édition

Dans l'édition 2022, la proportion de répondants qui savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone fixe lorsqu'ils changent d'opérateur de téléphonie fixe était significativement plus élevée que dans les éditions précédentes (resp. 89% contre 80%-85% en 2016-2021). Dans l'édition actuelle, la proportion (85%) est similaire à celle des cinq dernières éditions (à savoir 2018-2022 : 82%-89%).

Figure 110 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe ? – par édition



Base : les répondants ayant la téléphonie fixe

1.7.1.5 CONSERVER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE MOBILE APRÈS UN CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Neuf répondants sur dix (91%) disposant de la téléphonie mobile déclarent être au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone mobile en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile.

➤ Par édition

La proportion de répondants qui pensent pouvoir conserver leur numéro de téléphone lorsqu'ils changent d'opérateur de téléphonie mobile est inchangée depuis l'édition 2021 (c.-à-d. 89%-91%).

1.7.1.6 CONNAISSANCE DE LA PROPOSITION DE PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ POUR LA TÉLÉPHONIE

Seulement un sur sept (14%) des répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile savent que leur opérateur est tenu de les informer une fois par an d'un plan tarifaire adapté à leur profil moyen d'utilisation ; il en résulte que 86% l'ignorent.

➤ Par édition³⁹

L'édition actuelle affiche une proportion plus faible de répondants qui savent que leur opérateur doit leur proposer un plan tarifaire téléphonique adapté chaque année par rapport à l'édition 2022 (resp. 14% contre 19%) ; il n'y a pas de différence avec l'édition 2021 (17%).

➤ Par région

En Wallonie, un nombre significativement plus élevé de répondants qu'en Flandre et à Bruxelles le sait (resp. 21% contre 10%-12%).

Tableau 20: Saviez-vous que votre opérateur, était tenu de vous proposer un plan tarifaire de téléphonie adapté à votre profil moyen de consommation au moins une fois l'an ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	100	11,7%	96	21,1%	16	10,2%	213	14,5%
Non	755	88,3%	360	78,9%	143	89,8%	1.258	85,5%
Total	855	100,0%	456	100,0%	160	100,0%	1.471	100,0%

Base : les répondants ayant la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.494 ; 23 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par catégorie d'âge

Il existe une (faible) corrélation⁴⁰ avec l'âge du répondant : plus les répondants sont âgés, plus ils savent que l'opérateur est obligé de proposer au moins une fois par an un plan tarifaire adapté à leur utilisation moyenne (0,098) ; ce sont surtout les 55-64 ans (19%) qui se distinguent des 15-24 ans (9%).

³⁹ Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2021 et 2022 peut être effectuée.

⁴⁰ Mesure d'association utilisée : Gamme (interprétation : <0,300 = faible corrélation ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = forte corrélation).

1.7.1.7 ACCEPTATION OU NON DU PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

Six répondants sur dix (63%) indiquent ne pas avoir reçu de proposition de plan tarifaire téléphonique adapté à leur profil moyen d'utilisation au cours de l'année écoulée. 37% des répondants l'ont reçu : 13% y ont donné suite, 24% n'y ont pas donné suite.

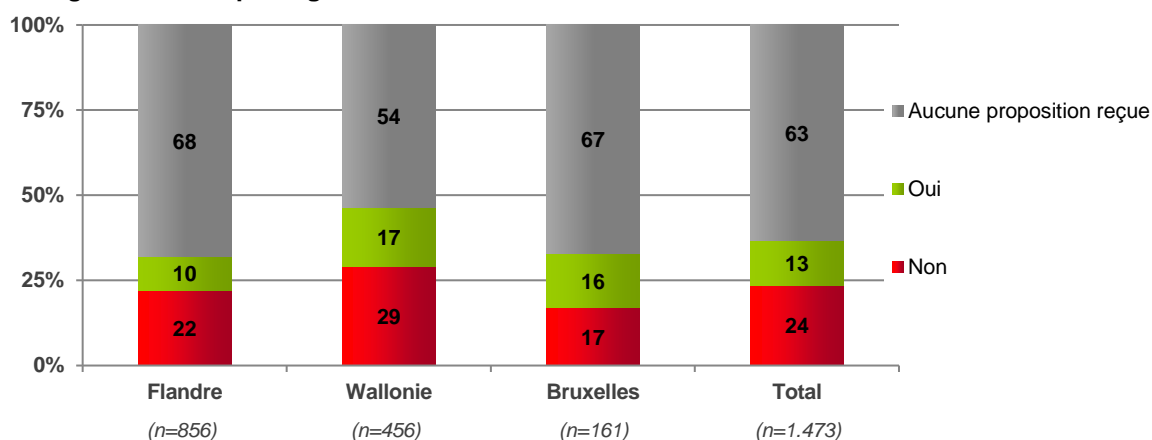
➤ Par édition⁴¹

Dans l'édition actuelle, un nombre nettement plus important de répondants ont déclaré ne pas avoir reçu de proposition de plan tarifaire plus favorable (à savoir 63% en 2023 contre 57% en 2022). Par ailleurs, l'édition précédente comptait une proportion plus élevée de répondants qui n'avaient pas accepté la proposition d'un plan tarifaire plus favorable (28% en 2022 contre 24% en 2023).

➤ Par région

En Région wallonne, beaucoup plus de répondants qu'en Région flamande et à Bruxelles ont reçu une proposition de plan tarifaire adapté (resp. 46% contre 32%-33%). Si l'on considère uniquement les personnes ayant reçu une proposition, les répondants de Bruxelles sont plus susceptibles d'accepter la proposition que les répondants de Région flamande (resp. 49% contre 31%).

Figure 111 : La communication d'un plan tarifaire plus avantageux vous a-t-elle fait changer d'avis ? – par région

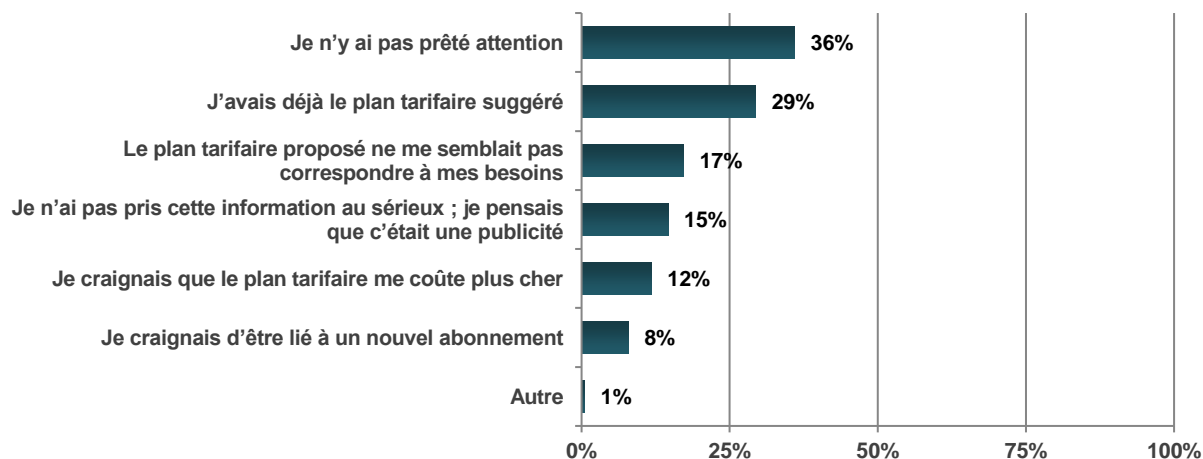


Base : les répondants ayant la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.494 ; 21 répondants n'ont pas répondu)

Les deux raisons les plus fréquemment citées pour ne pas changer de plan tarifaire téléphonique après avoir reçu une proposition de l'opérateur sont les suivantes : « Je n'y ai pas prêté attention » (36%) et « J'avais déjà le plan tarifaire proposé » (29%). Les raisons les moins fréquemment citées sont : « Le plan tarifaire proposé ne semblait pas répondre à mes besoins » (17%), « Je n'ai pas pris cette information au sérieux, j'ai pensé que c'était de la publicité » (15%), « Je craignais que le plan tarifaire proposé soit plus cher » (12%) et enfin « Je craignais d'être coincé avec un nouvel abonnement » (8%).

⁴¹ Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec l'édition 2022 peut être effectuée.

Figure 112 : Pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants n'ayant pas donné suite à la proposition d'adaptation du plan tarifaire téléphonique (N=348 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

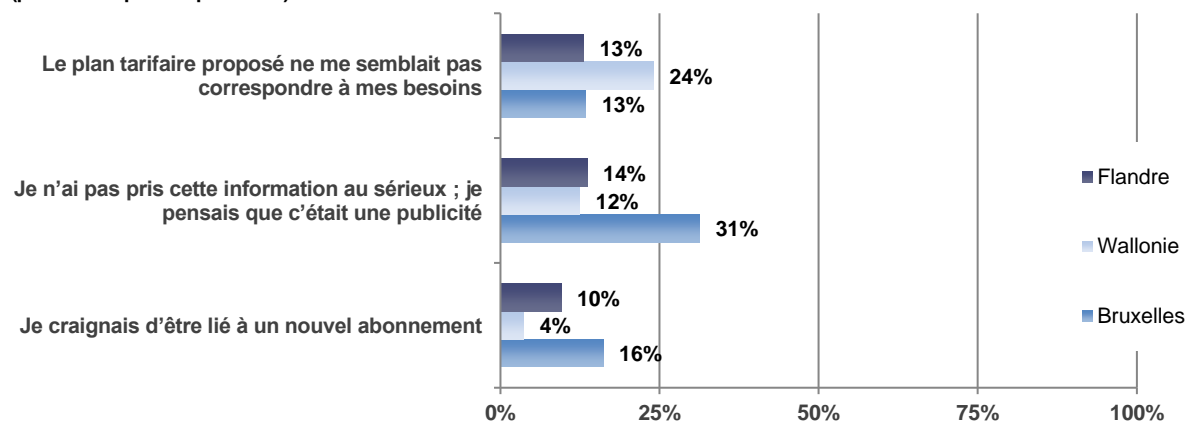
➤ **Par édition⁴²**

La proportion de répondants qui n'ont pas accepté la proposition d'un plan tarifaire plus favorable parce qu'elle ne semblait pas répondre aux besoins est plus faible dans l'édition actuelle que dans l'édition précédente (17% en 2023 contre 24% en 2022).

➤ **Par région**

Les répondants de Région wallonne sont plus nombreux que ceux de Région flamande à penser que la proposition ne semblait pas répondre à leurs besoins (resp. 24% contre 13%). À Bruxelles, plus souvent qu'en Région wallonne, les gens ont pensé qu'il s'agissait de publicité et n'ont donc pas pris la proposition au sérieux (resp. 31% contre 12%) et/ou craignaient d'être obligés de souscrire un nouvel abonnement (resp. 16% contre 4%).

Figure 113 : Pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? – par région (plusieurs réponses possibles)



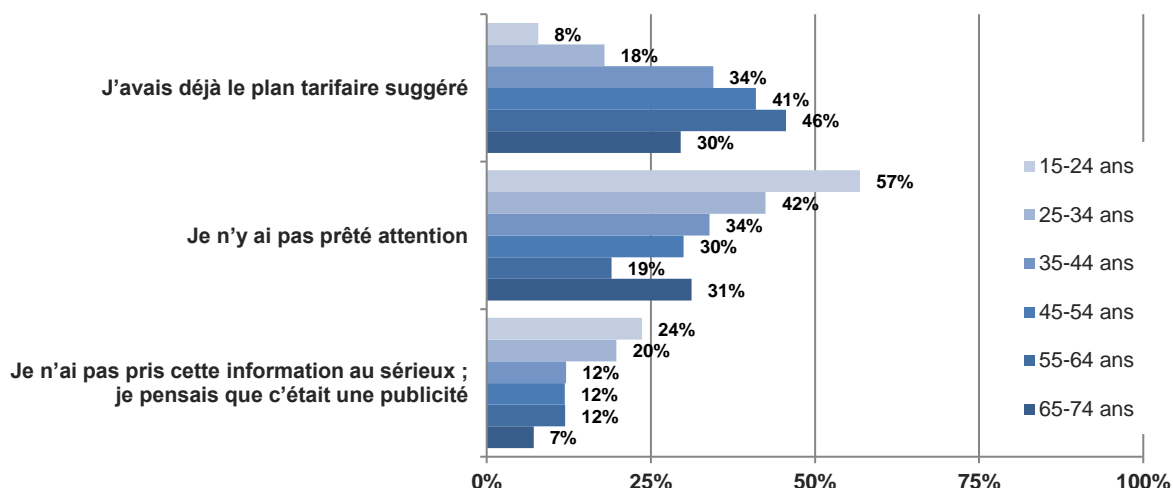
Base : les répondants n'ayant pas donné suite à la proposition d'adaptation du plan tarifaire téléphonique (N=348 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

⁴² Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec l'édition 2022 peut être effectuée.

➤ **Par catégorie d'âge**

Plus le répondant est âgé, plus il est fréquent qu'il n'accepte pas la proposition d'un plan tarifaire plus favorable parce qu'il dispose déjà du plan tarifaire proposé (0,340). À l'inverse, on constate que plus le répondant est jeune, plus il est fréquent que la proposition ne soit pas retenue, parce qu'il n'y a pas prêté attention (-0,309) et/ou qu'il n'a pas pris l'information au sérieux et a pensé qu'il s'agissait d'une publicité (-0,277).

Figure 114 : Pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)

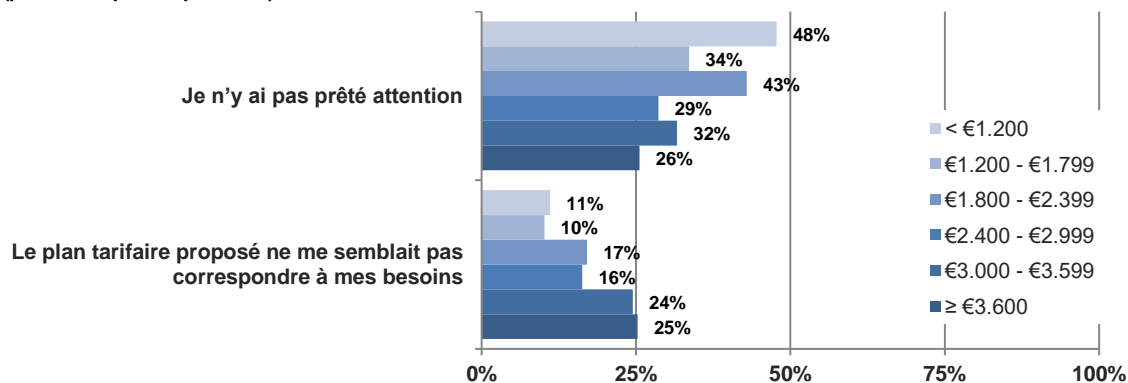


Base : les répondants n'ayant pas donné suite à la proposition d'adaptation du plan tarifaire téléphonique (N=348 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par groupe de revenu**

Plus le revenu net disponible du ménage du répondant est élevé, plus il est fréquent que le répondant n'a pas accepté la proposition d'un plan tarifaire plus favorable parce qu'il ne semblait pas répondre à ses besoins (0,254). À l'inverse, il apparaît que plus le revenu est faible, plus les répondants n'ont pas prêté attention à la proposition d'un plan tarifaire plus favorable (-0,172).

Figure 115 : Pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants n'ayant pas donné suite à la proposition d'adaptation du plan tarifaire téléphonique (N=348 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

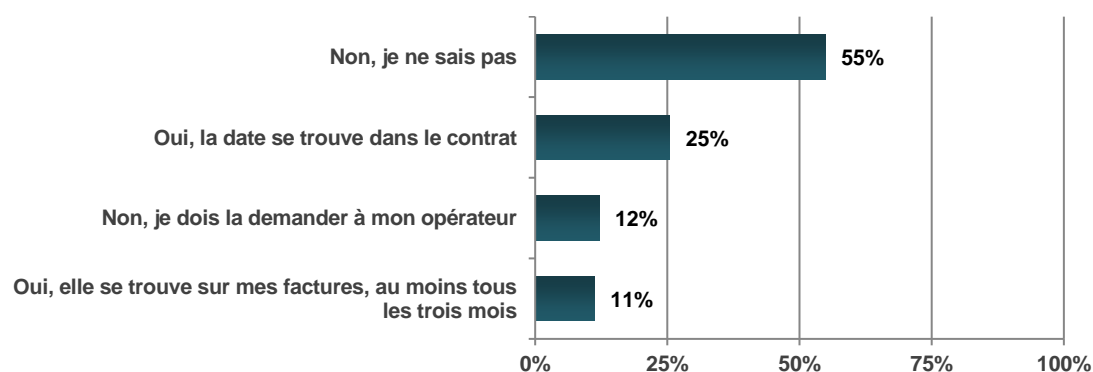
1.7.2 Le contrat

1.7.2.1 DATE DE FIN D'UN CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE

Quatre répondants sur dix (39%) indiquent ne pas avoir de contrat à durée déterminée pour un quelconque service de télécommunication (téléphonie fixe ou mobile, Internet ou offre groupée).

Six répondants sur dix (61%) ont donc un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication. Cependant, la moitié d'entre eux (55%) ne savent pas où est mentionnée la date de fin du contrat à durée déterminée ; 25% pensent pouvoir trouver cette date dans le contrat et 12% doivent le demander à l'opérateur. Seul un répondant sur dix (11%) ayant un contrat à durée déterminée sait que la date de fin est mentionnée sur toutes les factures – obligation à laquelle tous les opérateurs se doivent de répondre.

Figure 116 : Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, internet ou pack), savez-vous où la date de fin de ce contrat est mentionnée ? (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication (N=946 ; 5 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par édition

La proportion de répondants qui savent pouvoir trouver la date de fin de leur contrat à durée déterminée sur toutes les factures est assez stable depuis l'édition 2013 (c'est-à-dire de 11% à 15%).

➤ Par catégorie d'âge

Plus le répondant est jeune, plus il doit demander à l'opérateur la date de fin du contrat à durée déterminée (-0,183) ; de 19% des 15-24 ans à 9% des personnes âgées de 65 à 74 ans.

➤ Par groupe de revenu

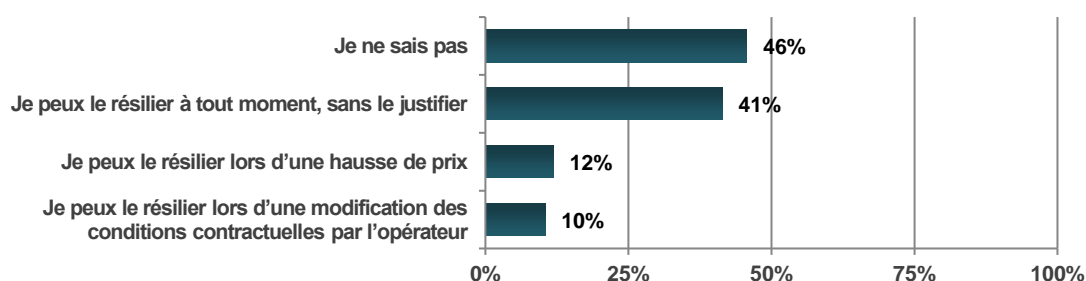
Plus le revenu mensuel disponible du ménage est élevé, plus il est fréquent que le répondant déclare ne pas savoir où trouver la date de fin du contrat à durée déterminée (0,121) ; cette

proportion va de 40% dans le groupe des revenus le plus faible (à savoir < 1.200 euros) à 58% dans le groupe des revenus le plus élevé (à savoir ≥ 3.600 euros).

1.7.2.2 CONDITIONS DE RÉSILIATION DU CONTRAT ACTUEL

Plus de quatre répondants sur dix (46%) ignorent à quelles conditions ils peuvent résilier leur contrat actuel. Presque autant (41%) sont au courant du fait qu'ils peuvent à tout moment mettre fin à leur contrat à durée indéterminée ou leur contrat à durée déterminée qui est déjà en vigueur depuis plus de 6 mois, sans donner de raison. En outre, 12% déclarent pouvoir résilier le contrat en cas d'augmentation des prix et 10% déclarent pouvoir le faire en cas de modification par l'opérateur des conditions contractuelles.

Figure 117 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier – sans frais, et sans préavis – votre contrat actuel à durée indéterminée, ou à durée de plus de 6 mois (fixe, mobile, internet, pack) ? (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.550 ; 1 répondant n'a pas répondu)

➤ Par édition⁴³

Par rapport aux deux éditions précédentes, l'édition actuelle présente ce qui suit : d'une part, une proportion significativement plus élevée de répondants qui ne savent pas quand ils peuvent annuler un tel contrat (resp. 46% en 2023 contre 40%-42% antérieurement), et d'autre part une proportion significativement plus faible de répondants qui pensent qu'ils peuvent annuler un tel contrat à tout moment sans donner de raison (resp. 41% en 2023 contre 46% auparavant) ou en cas de changement des conditions contractuelles (resp. 10% en 2023 contre 15%-16% dans les éditions précédentes).

➤ Par région

En Région flamande, les répondants sont nettement plus nombreux qu'en Région wallonne à indiquer qu'ils ne savent pas quand ils peuvent résilier un tel contrat (resp. 49% contre 40%). En Région wallonne, par rapport à la Région flamande, les gens sont plus conscients du fait qu'ils peuvent résilier un tel contrat à tout moment sans donner de raison (resp. 47% contre 38%).

⁴³ Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2021 et 2022 peut être effectuée.

➤ **Par catégorie d'âge**

Plus le répondant est âgé, plus il déclare pouvoir mettre fin au contrat après : une modification par l'opérateur des conditions contractuelles (0,151)⁴⁴, une augmentation du prix (0,131 ; 16% des 65-74 ans contre 7% des 15-24 ans), ainsi qu'à tout moment, sans donner de raison (0,131 ; 41-47% des 25-74 ans contre 26% des 15-24 ans).

Inversement, nous constatons que plus le répondant est jeune, plus il déclare ne pas savoir quand il peut résilier un tel contrat (-0,146 ; 62% des 15-24 ans contre 38%-46% des 25-74 ans).

➤ **Par groupe de revenu**

Une corrélation peut être établie avec le revenu mensuel net du ménage : plus le revenu est élevé, plus les personnes indiquent qu'elles peuvent résilier un tel contrat à tout moment et sans donner de raison (0,103 ; 41%-49% des 25-74 ans contre 33% des 15-24 ans).

1.7.2.3 CONNAISSANCE DE L'ALERTE LORS DE L'ATTEINTE D'UN PLAFOND TARIFAIRE

Quatre répondants sur dix (38%) qui utilisent la téléphonie mobile privée savent que leur opérateur doit les avertir lorsque leur consommation atteint la limite de leur forfait. Un pourcentage égal (34%) pense ne devoir être informé que lorsque sa consommation atteint un certain plafond. Trois répondants sur dix (28%) ne savent pas quand leur opérateur mobile doit les avertir par SMS qu'ils ont atteint la limite de consommation pour la téléphonie mobile en Belgique.

➤ **Par édition⁴⁵**

L'édition actuelle ne diffère pas de l'édition 2022.

➤ **Par région**

Les répondants bruxellois et wallons savent mieux que les répondants flamands que leur opérateur doit les avertir lorsque leur consommation a atteint le forfait (resp. 46%-52% contre 30%) ; ces derniers indiquent plus souvent que les premiers qu'ils ne savent pas si et quand leur opérateur doit les avertir (resp. 32% contre 20%-23%).

Enfin, davantage de répondants en Flandre les pensent ne devoir être avertis que lorsque leur consommation atteint un certain plafond, par rapport à la Wallonie (resp. 38% contre 25%).

Tableau 21 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir par SMS que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Lorsque consommation atteint la limite prévue dans forfait	252	29,7%	236	52,1%	74	45,6%	562	38,4%

⁴⁴ Mesure d'association utilisée : Gamme (interprétation : <0,300 = faible corrélation ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = forte corrélation).

⁴⁵ Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec l'édition précédente 2022 peut être effectuée.

Lorsque consommation dépasse un certain plafond	323	38,0%	113	24,9%	55	34,0%	491	33,5%
Je ne sais pas	274	32,3%	104	22,9%	33	20,3%	411	28,1%
Total	850	100,0%	452	100,0%	162	100,0%	1.464	100,0%

Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.468 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par catégorie d'âge

Les répondants plus âgés (c'est-à-dire de 55 à 74 ans) indiquent plus souvent ignorer quand ils doivent être avertis qu'ils atteignent le plafond de consommation pour la téléphonie mobile, par rapport aux répondants de 35 à 44 ans (resp. 33%-36% contre 21%). Par ailleurs, les répondants les plus jeunes (c'est-à-dire de 15 à 44 ans) pensent plus souvent que les répondants les plus âgés (c'est-à-dire de 55 à 74 ans) qu'ils ne doivent être avertis par leur opérateur que lorsque leur consommation atteint un certain plafond (resp. 39%-41% contre 25%).

Tableau 22 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir par SMS que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – 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
Lorsque ma consommation atteint la limite prévue dans mon forfait	36,0%	31,6%	38,1%	43,3%	41,9%	39,1%
Lorsque ma consommation dépasse un certain plafond	40,6% ^{EF}	39,3% ^{EF}	41,0% ^{EF}	30,0%	24,9% ^{ABC}	25,3% ^{ABC}
Je ne sais pas	23,4%	29,1%	20,9% ^{EF}	26,7%	33,2% ^C	35,6% ^C
Total (N)	222	247	261	258	267	206

Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.468 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir 15-24 ans) et du sous-groupe D (à savoir 45-54 ans).

➤ Par groupe de revenu

Les répondants dont le revenu mensuel net du ménage est compris entre 1.800 et 2.399 euros sont plus nombreux à déclarer qu'ils ne savent pas quand leur opérateur doit les avertir, par rapport aux répondants dont le revenu est égal ou supérieur à 3.600 euros (resp. 32% contre 21%).

En revanche, ces derniers sont plus enclins que les répondants à faible revenu à penser que leur opérateur ne doit les avertir que lorsqu'ils ont atteint un certain plafond (resp. 41% contre 26%-33% ; il est à noter que seule la différence avec les répondants de la tranche de revenus 1.200-1.799 euros s'avère significative).

Tableau 23 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir par SMS que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par groupe de revenu

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Lorsque ma consommation atteint la limite prévue dans mon forfait	46,5%	43,4%	34,5%	43,2%	44,5%	37,7%

Résultats de l'enquête

Lorsque ma consommation dépasse un certain plafond	28,1%	26,1% ^F	33,1%	30,8%	30,4%	41,2% ^B
Je ne sais pas	25,4%	30,5%	32,4% ^F	26,1%	25,1%	21,1% ^C
Total (N)	43	174	232	202	216	407

Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.468 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir < € 1.200) et du sous-groupe D (à savoir € 2.400 - € 2.999).

1.7.2.4 ALERTE REÇUE EN CAS D'ATTEINTE DU PLAFOND

La moitié des répondants (48%) faisant usage de téléphonie mobile à titre privé déclarent avoir déjà reçu un sms en cas de dépassement du plafond tarifaire. 3% déclarent ne pas avoir reçu de sms tout en ayant dépassé le plafond tarifaire.

➤ Par édition

Depuis l'édition 2021, nettement moins de répondants indiquent avoir reçu un tel sms (resp. 45%-48% contre 51%-55% en 2018-2020). Depuis l'édition 2020, la proportion de répondants déclarant ne pas avoir reçu un tel sms malgré le dépassement du plafond reste stable (3% à 4%) ; lors des éditions précédentes (c'est-à-dire de 2015 à 2019), cette proportion était encore nettement plus élevée (à savoir, 5% à 8%).

La proportion de répondants qui ne savent pas s'ils ont reçu un tel sms (18%) est équivalente à celle des éditions 2021 et 2022 (16%-19%), ainsi qu'à celle des éditions 2015 à 2017 (17%-20%), mais nettement supérieure à celle des éditions 2018 à 2020 (12%-13%).

Tableau 24 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par édition

	A	B	C	D	E	F	G	H
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Oui, je l'ai reçu	46,9% ^{CDE}	48,8% ^{EF}	51,2% ^{AFG}	51,8% ^{AFGH}	54,5% ^{ABFGH}	44,6% ^{BCDE}	45,6% ^{CDE}	47,6% ^{DE}
Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond	5,1% ^{GH}	6,2% ^{EFGH}	5,5% ^{GH}	5,9% ^{EFGH}	4,0% ^{BD}	4,3% ^{BD}	3,2% ^{ABCD}	3,4% ^{ABCD}
Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond	29,9% ^B	25,1% ^{ACDFGH}	29,4% ^{BF}	28,5% ^{BF}	27,4% ^{FG}	33,2% ^{BCDEH}	31,2% ^{BE}	29,6% ^{BF}
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	0,8% ^C	1,0%	1,7% ^A	1,1%	1,2%	1,5%	1,3%	1,5%
Je ne sais pas	17,3% ^{CDE}	18,8% ^{CDE}	12,2% ^{ABFGH}	12,7% ^{ABFGH}	13,0% ^{ABFGH}	16,4% ^{CDE}	18,7% ^{CDE}	17,9% ^{CDE}
Total (N)	1.220	1.373	1.106	1.418	1.425	1.489	1.438	1.465

Base : les répondants ayant la téléphonie mobile

* Les différences significatives sont indiquées avec ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir, édition 2016) et sous-groupe D (à savoir, édition 2019).

➤ **Par région**

À Bruxelles, un nombre nettement plus élevé de répondants ont reçu de tels messages (60%), par rapport à la Flandre et à la Wallonie (46%-47%). En Flandre, les répondants indiquent plus souvent – par rapport à Bruxelles – qu'ils n'avaient pas reçu de SMS parce qu'ils n'avaient pas dépassé le plafond (resp. 31% contre 20%).

Tableau 25 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai reçu	389	45,8%	212	46,8%	97	59,6%	697	47,6%
Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond	22	2,5%	22	4,8%	6	3,7%	49	3,4%
Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond	267	31,5%	134	29,6%	33	20,1%	434	29,6%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	12	1,4%	11	2,4%	0	0,0%	23	1,5%
Je ne sais pas	160	18,8%	75	16,5%	27	16,5%	261	17,9%
Total	850	100,0%	452	100,0%	162	100,0%	1.465	100,0%

Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.468 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

Comme le montre les tableaux ci-dessous, certaines différences peuvent être observées sur la base des catégories d'âges et de revenus.

➤ **Par catégorie d'âge**

Les répondants les plus jeunes (à savoir 15 à 44 ans) étaient plus susceptibles de recevoir un tel SMS de la part de l'opérateur (à savoir 54%-57%) que les répondants plus âgés (à savoir 55 à 74 ans : 36%-40%). De leur côté, les répondants plus âgés étaient plus susceptibles d'indiquer, de manière significative ou non, qu'ils n'avaient pas dépassé un plafond (à savoir 45-74 ans : 33%-36%) par rapport aux répondants plus jeunes (à savoir 15 à 44 ans : 24%).

Les répondants dans les groupes d'âge les plus élevés (à savoir 55-64 ans et 65-74 ans) étaient également plus susceptibles d'indiquer qu'ils ne savaient pas s'ils avaient reçu un tel SMS de leur opérateur par rapport aux répondants du groupe d'âge le plus jeune (resp. 24% contre 12% des 15-24 ans).

Tableau 26 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – 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	54,5% ^{EF}	53,5% ^E	57,3% ^{EF}	44,5%	36,0% ^{ABC}	40,2% ^{AC}
Non, pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond	6,7%	3,0%	2,0%	2,9%	3,8%	1,7%
Non, pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond	24,3%	24,5%	24,0% ^D	35,9% ^C	35,6%	33,0%

Résultats de l'enquête

Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	2,5%	1,3%	2,1%	1,1%	0,9%	1,4%
Je ne sais pas	11,9% ^{EF}	17,6%	14,5%	15,4%	23,7% ^A	23,7% ^A
Total (N)	222	247	261	258	268	206

Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.468 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir 15-24 ans) et du sous-groupe D (à savoir 45-54 ans).

➤ Par groupe de revenu

En fonction du revenu, la relation est moins évidente : les répondants dont le revenu mensuel net du ménage est compris entre 2.400 et 2.999 euros, ainsi que les répondants appartenant à la catégorie de revenu la plus élevée (≥ 3.600 euros) étaient plus susceptibles de recevoir un tel message (à savoir 54%-59%), par rapport aux répondants de la tranche de revenus 1.200-1.799 euros, ainsi que 1.800-2.399 euros (à savoir 40%-41%).

Tableau 27 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par groupe de revenu

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	\geq €3.600
Oui, je l'ai reçu	58,7%	40,5% ^F	39,9% ^{DF}	55,2% ^C	45,1%	54,2% ^{BC}
Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond	1,3%	5,9%	5,1%	1,7%	3,7%	1,7%
Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond	30,1%	32,7%	33,9%	27,2%	33,6%	26,7%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	3,1%	3,3%	1,1%	,4%	2,7%	,5%
Je ne sais pas	6,8%	17,5%	20,1%	15,5%	14,9%	16,8%
Total (N)	43	174	231	202	216	408

Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.468 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir < € 1.200) et du sous-groupe D (à savoir € 2.400 - € 2.999).

1.7.2.5 UTILITÉ D'ÊTRE ALERTÉ LORSQU'ON ATTEINT LE PLAFOND TARIFAIRE

Neuf répondants sur dix (88%) faisant usage de téléphonie mobile à titre privé estiment (plutôt ou tout à fait) utile le fait de recevoir un sms en cas de dépassement d'un plafond de consommation (score : ≥ 7 sur 10). 8% trouvent cela pas (du tout) utile (score : ≤ 5 sur 10).

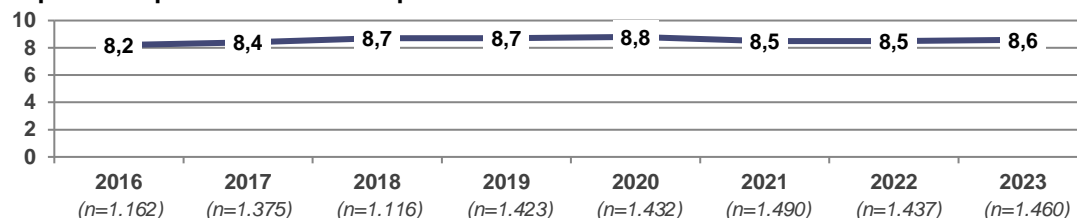
➤ Par édition

Dans l'édition 2018, on avait constaté une augmentation significative du score moyen concernant l'utilité de recevoir un sms en cas de dépassement du plafond tarifaire par rapport aux éditions précédentes (resp. 8,7 sur 10 contre 8,2-8,4 sur 10) ; ce niveau s'était maintenu dans les éditions suivantes de 2019 et 2020. Dans l'édition 2021, le score moyen est tombé à nouveau au niveau des éditions 2016 et 2017 (c'est-à-dire 8,2-8,5 sur 10), un niveau qui s'est maintenu dans l'édition 2022 (c'est-à-dire 8,5 sur 10).

Résultats de l'enquête

Dans l'édition actuelle, la moyenne reste inférieure à celle de l'édition 2020 (resp. 8,6 en 2023 contre 8,8 sur 10 en 2020), mais elle est nettement plus élevée que pour les éditions 2016 à 2017 (à savoir 8,2-8,4 sur 10).

Figure 118 : 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 ? – par édition

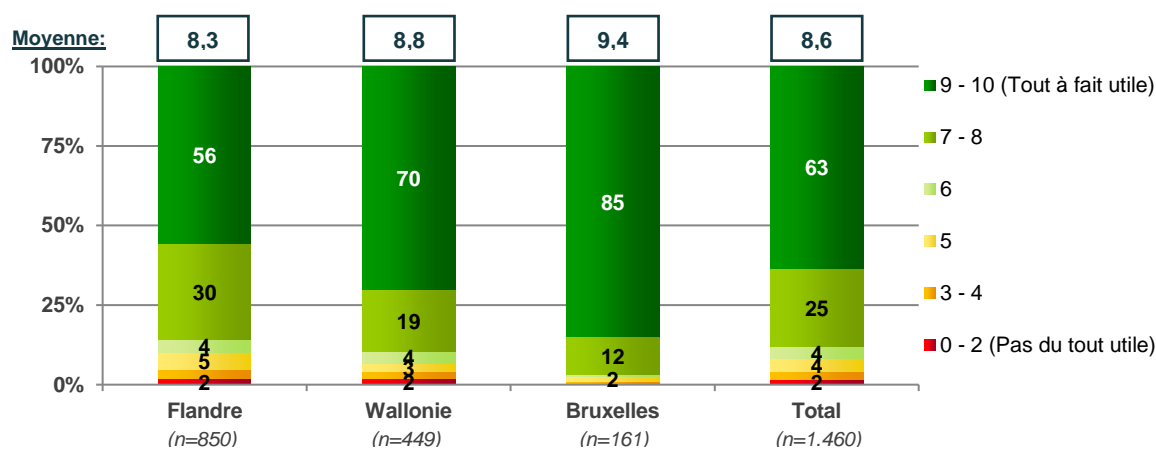


Base : les répondants ayant la téléphonie mobile

➤ Par région

Bien que la grande majorité des répondants en Flandre trouvent également ces sms (plutôt à très) utiles (86%), la moyenne est significativement inférieure à celle de la Wallonie et de Bruxelles (resp. 8,3 sur 10 contre 8,8 et 9,4 sur 10) ; la moyenne en Wallonie est également nettement inférieure à celle de Bruxelles (resp. 8,8 contre 9,4 sur 10).

Figure 119 : 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 ? – par région

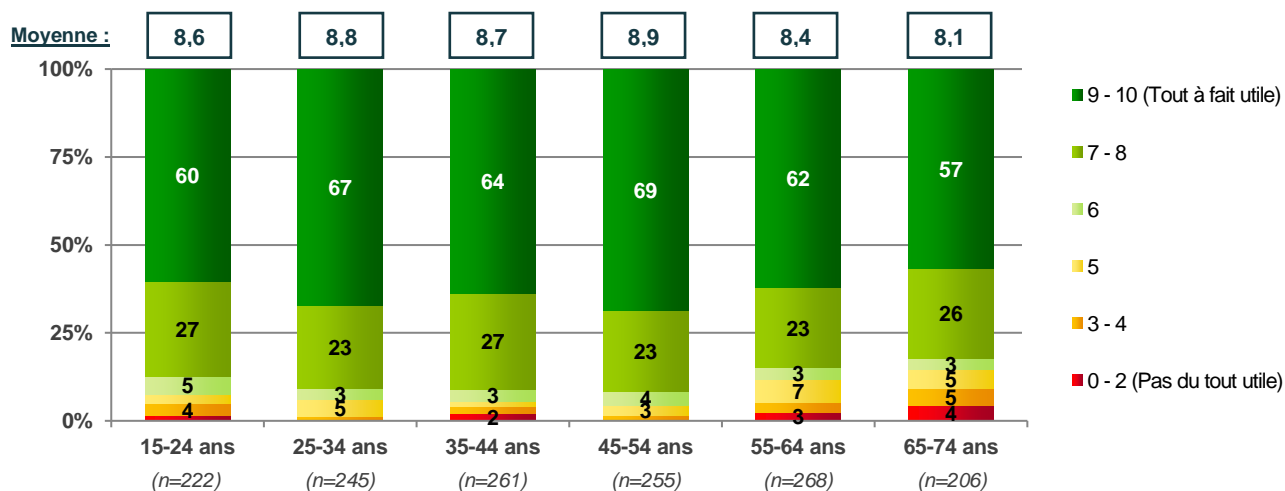


Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.468 ; 8 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par catégorie d'âge

En fonction de l'âge, nous constatons que les répondants du groupe d'âge le plus élevé (à savoir 65-74 ans) trouvent moins utile, en moyenne, de recevoir un tel SMS que les répondants âgés de 25 à 54 ans (resp. 8,1 contre 8,7-8,9 sur 10).

Figure 120 : 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 ? – par catégorie d'âge



Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.468 ; 8 répondants n'ont pas répondu)

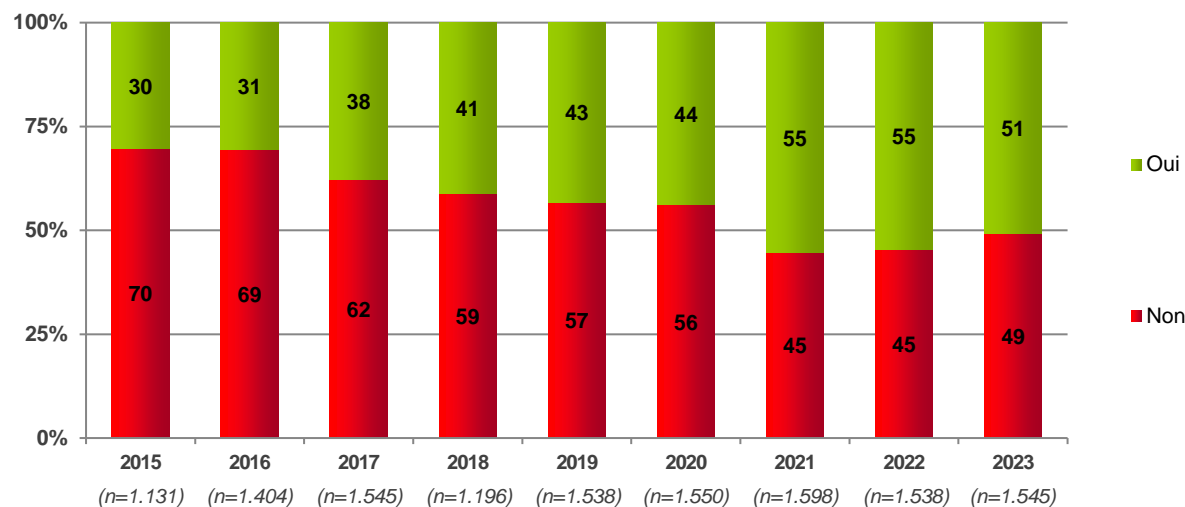
1.7.3 Connaissance du service de médiation pour les télécommunications

La moitié des répondants (49%) ne connaissent pas l'existence d'un service de médiation pour les télécommunications ; 51% savent qu'ils peuvent s'adresser au service de médiation.

➤ Par édition

La tendance à la hausse des éditions précédentes concernant la connaissance de l'existence du service de médiation (de 30% en 2015 à 55% en 2021-2022) ne se poursuit pas dans l'édition actuelle. Au contraire, nous observons plutôt une légère diminution (à savoir 51%).

Figure 121 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par édition



Base : tous les répondants

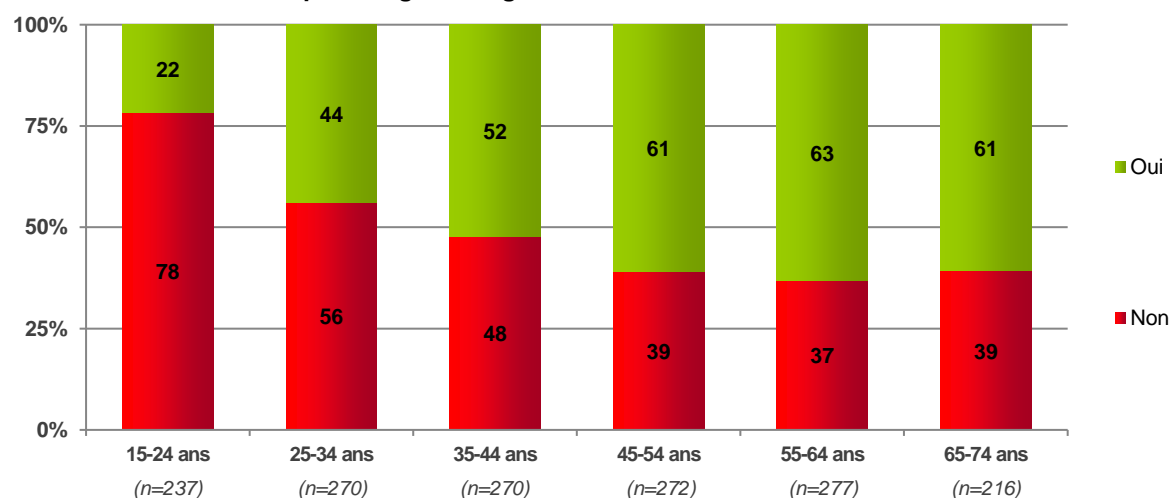
➤ **Par région**

En Flandre, les répondants sont plus au courant de l'existence du service de médiation pour les télécommunications (56%), comparé à la Wallonie et à Bruxelles (42%-43%).

➤ **Par catégorie d'âge**

Plus le répondant est âgé, mieux il connaît l'existence du service de médiation pour les télécommunications (0,337) ; un pourcentage allant de 22% des 15-24 ans à 61%-63% des répondants âgés de 45 à 74 ans.

Figure 122 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par catégorie d'âge

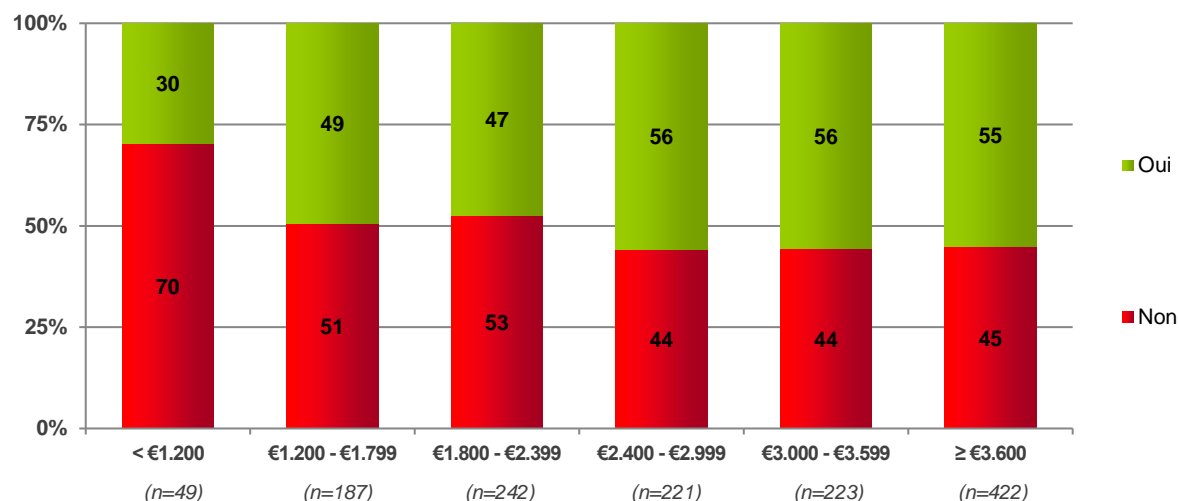


Base : tous les répondants (N=1.550 ; 5 répondants n'ont pas répondu)

➤ **Par groupe de revenu**

Plus le revenu familial net mensuel du répondant est élevé, mieux il connaît l'existence du service de médiation pour les télécommunications (0,112) ; la différence se situe principalement entre les répondants dans la catégorie de revenus la plus basse (à savoir < 1.200 € : 30%) et les répondants ayant un revenu net familial d'au moins 2.400 € par mois (55%-56%).

Figure 123: En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par groupe de revenu



Base : tous les répondants (N=1.550 ; 5 répondants n'ont pas répondu)

1.7.4 Bénéficiaire d'un tarif social

6% de tous les répondants bénéficient d'un tarif social pour au moins un service de télécommunication. 11% n'ont pas encore fait la demande et n'en bénéficient donc pas, mais estiment y avoir droit. Sept répondants sur dix (70%) pensent ne pas y avoir droit et 14% ignorent de quoi il s'agit.⁴⁶

➤ **Par édition**

Au fil des années, on constate une faible évolution concernant la proportion de répondants ayant un tarif social (3% à 6%) ; néanmoins, la proportion dans l'édition actuelle (6%) est nettement supérieure à celle des éditions 2013 et 2020 (3% à 4%).

L'édition actuelle compte la même proportion de répondants qui pensent avoir droit à un tarif social, mais qui n'en ont pas encore fait la demande, que les éditions précédentes 2016 à 2022 (à savoir 9%-12% ; sauf édition 2019 : 8%). Toutefois, la proportion est nettement plus élevée que dans les premières éditions (resp. 11% en 2023 contre 5%-7% en 2012-2015).

⁴⁶ Les différentes informations relatives au tarif social (bénéficiaires, conditions d'octroi, documents à fournir et opérateurs concernés) tel qu'octroyé actuellement sont disponibles sur le site web de l'ibpt : <https://www.ibpt.be/consommateurs/tarif-social>

La proportion de répondants qui pensent ne pas y avoir droit est nettement plus élevée dans l'édition actuelle que dans les éditions précédentes (resp. 70% contre 55%-64% en 2012-2022).⁴⁷

La proportion de répondants qui ne savent pas ce qu'est un tarif social est en baisse constante : d'environ 30% dans les premières éditions à environ 20% dans les éditions les plus récentes. La baisse se poursuit également dans l'édition actuelle, avec la proportion la plus faible de toutes les éditions précédentes (resp. 14% en 2023 contre 19%-36%). Ceci peut être lié à la publication dans les médias d'articles relatifs à la réforme en cours du tarif social en matière de télécommunications.

➤ Par région

En Wallonie nous retrouvons proportionnellement plus de répondants qu'en Flandre qui ignorent ce qu'est un tarif social (resp. 20% contre 10%). Néanmoins, en Wallonie on dispose significativement plus souvent d'un tarif social, par rapport à Bruxelles (resp. 7% contre 2%). Enfin, on dénombre en Flandre et à Bruxelles une proportion plus élevée de répondants qui pensent ne pas y avoir droit (resp. 73%-76% contre 62% en Wallonie).

Tableau 28 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	49	5,5%	34	7,0%	3	1,9%	86	5,6%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	89	10,0%	96	19,5%	27	16,0%	212	13,7%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	649	72,9%	302	61,6%	125	75,6%	1.076	69,6%
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	104	11,6%	59	12,0%	11	6,5%	173	11,2%
Total	891	100,0%	490	100,0%	166	100,0%	1.547	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.550 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

➤ Par catégorie d'âge

On constate, que plus le répondant est jeune, moins il sait ce qu'est un tarif social : 34% pour les 15-24 ans, 14% pour les 25-44 ans et 6%-9% pour les répondants âgés de 45-74 ans. Inversement, plus le répondant est âgé, plus il pense qu'il n'y a pas droit : 81% des 65-74 ans, 66%-76% des 25-64 ans et 48% des 15-24 ans.

Tableau 29 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – 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	6,2%	8,0%	4,5%	4,7%	6,0%	3,8%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	34,2% ^{BCDEF}	14,1% ^{AF}	13,9% ^{AF}	6,6% ^A	9,2% ^A	5,5% ^{ABC}
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	48,0% ^{BCDEF}	66,0% ^{AF}	72,1% ^A	76,4% ^A	73,0% ^A	81,1% ^{AB}
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	11,6%	12,0%	9,5%	12,4%	11,7%	9,6%
Total (N)	235	270	270	275	278	217

Base : tous les répondants (N=1.550 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

⁴⁷ Les bénéficiaires actuels du tarif social sont définis sur le site de l'ibpt à la page suivante : <https://www.ibpt.be/consommateurs/faq/tarif-social-qui-peut-en-beneficier>

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir 15-24 ans) et du sous-groupe D (à savoir 45-54 ans).

➤ Par groupe de revenu

Dans la deuxième catégorie de revenus la plus basse (à savoir un revenu mensuel net du ménage de 1.200 à 1.799 euros), 14% déclarent bénéficier d'un tarif social pour un service de télécommunications ; dans les autres catégories de revenus, ce chiffre est compris entre 2% et 9%.

Assez logiquement, dans le groupe des revenus les plus élevés (à savoir ≥ 3.600 euros), 84% pensent qu'ils n'ont pas droit à un tarif social, tandis que dans les deux groupes de revenus les plus bas, cette proportion est de 51%-56%. Enfin, 24% des répondants dans le groupe des revenus le plus faible (à savoir < 1.200 euros) pensent avoir droit à un tarif social, mais n'en ont pas encore fait la demande ; dans le groupe des revenus le plus élevé, 6% pensent y avoir droit.

Tableau 30 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par groupe de revenu

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	\geq €3.600
Oui	6,8%	14,2% ^{CEF}	4,5% ^B	8,9% ^F	4,3% ^B	1,7% ^{BD}
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	13,0%	17,9% ^F	17,7% ^F	10,8%	10,1%	8,3% ^{BC}
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	55,7% ^F	50,8% ^{DEF}	64,5% ^F	69,2% ^{BF}	76,1% ^B	83,8% ^{ABCD}
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	24,5% ^{EF}	17,1% ^F	13,3% ^F	11,1%	9,5% ^A	6,2% ^{ABC}
Total (N)	51	187	243	221	222	423

Base : tous les répondants (N=1.550 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

* Les différences significatives sont indiquées par ...^{ABCDEF} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir $< € 1.200$) et du sous-groupe D (à savoir € 2.400 - € 2.999).

1.7.5 Conclusion concernant les droits des consommateurs

1.7.5.1 CONCERNANT L'UTILITÉ D'ÊTRE INFORMÉ DU PLAN TARIFAIRE LE PLUS AVANTAGEUX

- Près de six répondants sur dix (57%) ignorent pouvoir retrouver leur profil moyen d'utilisation dans la zone client du site web de leur opérateur ;
- Trois quarts des répondants (74%) savent comment obtenir leur consommation réelle : 42% sur le site web de l'opérateur, 33% sur la facture et 27% via l'application de l'opérateur ;
- Plus d'un tiers des répondants (37%) ne consultent jamais leur page client sur le site web de leur opérateur ;
- Plus de huit répondants sur dix (85%) qui utilisent un téléphone fixe à titre privé savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur ;

- Concernant la téléphonie mobile, neuf répondants sur dix (91%) savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur mobile ;
- 86% des répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile ignorent que leur opérateur doit leur proposer chaque année un plan tarifaire adapté à leur profil moyen d'utilisation ;
- Six répondants sur dix (63%) déclarent ne pas avoir reçu de proposition de plan tarifaire adapté ; parmi ceux qui l'ont reçu, 35% ont accepté la proposition ;
- Ceux qui n'ont pas donné suite à la proposition de plan tarifaire adapté, invoquent le plus souvent comme raison qu'ils n'y ont pas prêté attention (36%) et/ou qu'ils disposaient déjà du plan tarifaire (29%).

1.7.5.2 CONCERNANT LE CONTRAT

- Seul 11% des répondants ayant un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication savent que la date de fin de contrat est indiquée sur chaque facture.
- Plus de quatre répondants sur dix (46%) ne savent pas dans quelles conditions ils peuvent mettre fin à un contrat à durée indéterminée ou à durée déterminée en vigueur depuis plus de six mois ; quatre sur dix (41%) savent que cela peut se faire à tout moment, sans indication de motif ;
- Près de quatre répondants sur dix (38%) faisant usage de la téléphonie mobile à titre privé savent que leur opérateur doit leur envoyer un sms pour les avertir lorsqu'ils ont atteint la limite de leur forfait en Belgique ; 48% des répondants ont déjà reçu un tel sms.
- Neuf répondants sur dix (88%) faisant usage de la téléphonie mobile à titre privé, estiment (plutôt ou tout à fait) utile de recevoir un sms les prévenant d'un dépassement de plafond de consommation (score : ≥ 7 sur 10).

1.7.5.3 CONCERNANT LE MÉDIATEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

- La moitié des répondants (51%) savent qu'il existe un service de médiation pour les télécommunications auquel ils peuvent s'adresser en cas de litige avec leur opérateur.

1.7.5.4 CONCLUSION CONCERNANT TARIF SOCIAL

- 6% des répondants bénéficient d'un tarif social pour un ou plusieurs services de télécommunication. Parmi les répondants qui bénéficient d'un tarif social, 64% disposent d'un tarif social pour l'accès à Internet, 63% pour la téléphonie mobile et 42% pour la téléphonie fixe.
- 11% des répondants pensent avoir droit à un tarif social, mais n'ont pas encore introduit de demande.
- Un répondant sur sept (14%) ignore ce qu'est un tarif social.

2. Principales conclusions

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

COMMENT SE COMPORTEMENT LES UTILISATEURS SUR LE MARCHÉ BELGE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS, EN PARTICULIER POUR CE QUI CONCERNE LE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR, LA COMPARAISON DES OFFRES, LE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

- Après s'être stabilisée dans l'édition précédente, l'utilisation de la télévision numérique dans l'édition actuelle connaît une nouvelle (légère) diminution (79%). En ce qui concerne la télévision via internet, la progression observée ces dernières années semble se stabiliser autour des 40% depuis 2021. La proportion de répondants qui regardent la télévision par une application de leur opérateur est de 10%. L'utilisation de l'accès fixe à l'Internet à domicile et de la téléphonie mobile passe à 94% et à 95% dans l'édition actuelle. L'utilisation de l'Internet en déplacement augmente également (à nouveau) pour atteindre 72%. La tendance à la baisse de la proportion de répondants disposant de la téléphonie fixe semble s'être arrêtée (pour l'instant) (41%). La proportion de répondants qui passent des appels téléphoniques par Internet (56%) est plus ou moins stable depuis l'édition 2018 (51%-57%).
- L'offre groupée de différents services de télécommunications est relativement stable depuis un certain nombre d'années : depuis 2018, 77% à 83% des répondants ont une offre groupée. Le pack classique Triple Play fixe (à savoir la télévision, l'Internet et la téléphonie fixe) reste le pack le plus courant (17%), suivi de près (16% chacun) par le pack Triple Play mobile (à savoir la téléphonie mobile, l'Internet et la télévision) et le pack Double Play composé de l'Internet et de la télévision. On note également que 64% des répondants ayant opté pour un pack possèdent un pack convergent, c'est-à-dire un pack incluant au moins un abonnement mobile.
- Les deux applications les plus populaires pour passer à titre privé des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages via Internet sont WhatsApp (84%) et Facebook Messenger (73%).
- Le prix reste le principal critère de choix d'un opérateur précis. La satisfaction à l'égard des tarifs disponibles pour les différents services est restée stable ces dernières années pour l'accès à Internet à la maison et la téléphonie fixe. La satisfaction à l'égard des tarifs des offres groupées, après une hausse lors des éditions 2021 et 2022, est revenue au niveau des éditions de 2016 à 2020. En ce qui concerne la téléphonie mobile, la satisfaction à l'égard des tarifs reste au même niveau élevé que les années précédentes.
- Un répondant sur dix a changé d'opérateur de services fixes et/ou d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée. Ces résultats sont conformes aux constatations des années précédentes.

2 | **LES UTILISATEURS BELGES DISPOSENT-ILS DES OUTILS NÉCESSAIRES POUR EFFECTUER DES CHOIX INFORMÉS EN CE QUI CONCERNE LES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ?**

- Les répondants continuent d'éprouver des difficultés à comparer les services et les prix proposés par les opérateurs (note moyenne comprise entre 2,6 et 2,9 sur 5). La connaissance des outils de comparaison reste également très limitée.
- Bien que le prix soit le principal critère de choix d'un opérateur, le comparateur de prix de l'IBPT (meilleurtarif.be) est encore peu connu (15%).
Les autres services / outils (à savoir le portail de données, l'application speedtest) sont connus par 6% à 9% des répondants.
- Une distribution plus large semble souhaitable. D'autant que les utilisateurs du comparateur de prix de IBPT, www.meilleurtarif.be, sont plutôt satisfaits de la facilité d'utilisation (3,6 sur 5) et de la pertinence des résultats (3,4 sur 5). Ce dernier point se reflète également dans la proportion de répondants qui ont changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur après utilisation (resp. 45% et 34%).

3 | **LES UTILISATEURS SONT-ILS SUFFISAMMENT INFORMÉS DES POSSIBILITÉS OFFERTES PAR LE MARCHÉ ET DE LEURS DROITS ?**

- La connaissance de leurs droits et des possibilités offerts par le marché demeure actuellement assez limitée :
 - 7% des répondants sont au courant qu'ils peuvent conserver l'adresse électronique offerte par l'opérateur pendant 18 mois lorsqu'ils changent de fournisseur d'accès à Internet ;
 - un répondant sur dix (11%) sait que la date de fin d'un contrat à durée déterminée est indiquée sur toutes les factures ;
 - six répondants sur dix (59%) ignorent pouvoir mettre fin à leur contrat à durée indéterminée ou déterminée en vigueur depuis plus de 6 mois à tout moment, sans donner de raison, sans frais et sans résiliation ;
 - 14% des répondants savent que leur opérateur est tenu de les informer une fois par an d'un plan tarifaire adapté à leur profil moyen d'utilisation ;
 - deux tiers des répondants (36%) savent pouvoir retrouver leur profil moyen d'utilisation sur leur page client du site web de leur opérateur.
- Ce qui est bien établi, en revanche, c'est la possibilité de conserver le numéro de téléphone lors d'un changement d'opérateur de téléphonie fixe ou mobile (resp. 85% et 91%).

Principales conclusions

- La moitié des répondants savent qu'il existe un service de médiation pour les télécommunications. Il s'agit d'une légère baisse par rapport aux éditions 2021 et 2022, mais d'une augmentation par rapport aux éditions précédentes (à savoir 2015-2020 : 30%-44%).

3. Annexe méthodologique

L'étude a été menée en 4 phases, à savoir :

- Phase 1 : Préparation et conception de l'étude :
 - Méthode de recueil des données ;
 - Optimisation du questionnaire ;
 - Échantillon théorique.

- Phase 2 : Organisation et exécution du travail sur le terrain :
 - Préparation & règlement de l'envoi ;
 - Suivi du retour et lettre de rappel ;
 - Timing de la phase sur le terrain ;
 - (Non-) réponse ;
 - Enquête en ligne ;
 - Contrôle et qualité des enquêtes ;
 - Fiabilité et représentativité de l'échantillon.

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

- Phase 4 : Rapport et réception

Dans ce chapitre, nous explicitons la méthodologie suivie lors de chacune des trois premières phases de manière transparente, afin d'interpréter les résultats de la recherche le plus correctement possible.

3.1 Préparation et conception de l'étude

3.1.1 Méthode de recueil des données

La méthodologie à suivre était celle utilisée dans toutes les éditions précédentes, c'est-à-dire une enquête postale écrite à l'adresse (nominative) avec des mesures d'augmentation du taux de réponse (méthode Dillman D.A. 1978 – voir ci-dessous) sur la base d'un échantillon tiré du Registre national.

Dans les éditions 2015 à 2018, les répondants sélectionnés ont également eu la possibilité de remplir le questionnaire par Internet s'ils ne souhaitent pas le faire par écrit. Depuis l'édition 2019, cette possibilité n'est plus offerte, à la demande du Registre national, afin de garantir un anonymat complet.

Le cahier des charges de l'édition 2021-2023 précisait bien qu'en cas de réponses insuffisantes à l'enquête écrite, le bureau d'études pourrait être amené à compléter l'échantillon par une méthode de son choix, dans le respect du RGPD.

3.1.2 Optimisation du questionnaire

Un questionnaire adéquat constitue la condition *sine qua non* pour une enquête fructueuse. La qualité d'une enquête quantitative dépend tout à fait de la qualité du questionnaire.

Sur la base des résultats des études précédentes et afin de pouvoir répondre à de nouvelles questions, l'IBPT a apporté un certain nombre de modifications au questionnaire de l'édition 2023. Certaines modifications ont des implications – bien que limitées – pour la comparaison des résultats de la présente édition avec les résultats des éditions précédentes.

Le questionnaire se compose de 7 parties :

1. l'utilisation de moyens de télécommunication et média / choix de l'opérateur ;
2. satisfaction à l'égard des services de télécommunication ;
3. problèmes et comportements en cas de problèmes ;
4. comparaison des opérateurs ;
5. changement d'opérateur et transparence ;
6. droits du consommateur ;
7. caractéristiques socio-économiques du répondant.

3.1.3 Échantillon théorique

POPULATION

La population se réfère à la population belge âgée de 15 à 74 ans⁴⁸, tout comme pour les études réalisées pour l'IBPT à partir de 2016. Aucune limite d'âge supérieure n'avait été fixée dans les études antérieures (à savoir 2012 à 2015).

TAILLE DE L'ÉCHANTILLON & MARGE D'ERREUR

La précision des résultats dépend de la taille de l'échantillon. Plus l'échantillon est important, plus le résultat sera précis.

Quand nous affichons des résultats comme $a \pm b \%$ (par ex. $43\% \pm 4\%$), les écarts maximaux (ou la marge d'erreur maximale) avec un intervalle de confiance de 95% sont les suivants :

Tableau 31 : Déviation maximale en fonction de la taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon ⁴⁹	La marge d'erreur
2.000	2,17%
1.500	2,50%
1.000	3,07%
500	4,33%

L'échantillon théorique proposé (nombre net d'enquêtes à réaliser) était de N=1.500, ce qui correspond à une marge d'erreur maximale de 2,5%.

TYPE DE L'ÉCHANTILLON – COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON

Nous avons opté pour un échantillon proportionnel stratifié par région, âge et sexe qui sera le reflet de la population belge actuelle.

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

⁴⁸ Depuis l'édition 2016, la limite d'âge supérieure a été fixée à 74 ans à la demande de l'IBPT, et ce, à la suite de plaintes recueillies de la part de personnes ayant reçu un questionnaire pour un membre de la famille résidant dans un home et/ou n'étant pas capable de répondre au questionnaire en raison de son trop grand âge.

⁴⁹ L'échantillon net réalisé, c.-à-d. toutes les enquêtes qui ont suffisamment été complétées et qui ont donc pu être considérées comme étant valides.

Tableau 32 : Résumé de la population et l'échantillon théorique à réaliser (N) – par région, âge et sexe

Population⁵⁰

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	374.163	414.093	428.199	442.347	469.166	353.669	2.481.637	4.941.632
	Femme	356.928	409.775	426.948	432.226	462.745	371.373	2.459.995	
Wallonie	Homme	225.305	230.381	231.147	245.023	241.263	185.077	1.358.196	2.737.791
	Femme	216.476	226.815	232.245	244.479	249.352	210.228	1.379.595	
Bruxelles	Homme	74.120	102.287	92.874	83.887	62.653	37.692	453.513	914.309
	Femme	73.777	107.496	92.277	77.546	63.477	46.223	460.796	
Total	Homme	673.588	746.761	752.220	771.257	773.082	576.438	4.293.346	8.593.732
	Femme	647.181	744.086	751.470	754.251	775.574	627.824	4.300.386	

Échantillon théorique

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	65	72	74	79	82	61	433	862
	Femme	62	71	74	77	81	64	429	
Wallonie	Homme	39	40	40	43	42	32	238	479
	Femme	38	40	40	43	44	37	241	
Bruxelles	Homme	13	18	16	15	11	7	79	159
	Femme	13	19	16	13	11	8	80	
Total	Homme	117	130	131	136	134	100	749	1.500
	Femme	112	130	131	133	135	109	751	

⁵⁰ Chiffres de la population au 01/01/2022, source: SPF Economie (<https://bestat.statbel.fgov.be/bestat/index.xhtml>)

3.2 Exécution de la phase de terrain

3.2.1 Préparation & règlement de l'envoi

L'organisation et la réalisation du recueil des données ont résulté de la collaboration entre M.A.S. et le Registre National. Le Registre National était responsable d'une part du tirage au sort de l'échantillon brut (à savoir toutes les personnes invitées à participer à l'enquête) et, d'autre part, de l'envoi des paquets postaux vers les personnes sélectionnées. M.A.S. était responsable de l'assemblage des paquets. Le Registre National était en outre chargé d'ouvrir les enveloppes de retour afin de garantir l'anonymat des répondants.

En totalité N=1.500 questionnaires remplis de manière valide devaient être recueillis. Afin d'atteindre cette quantité un envoi de 5.700 paquets postaux⁵¹ a été effectué.

La répartition par région est la suivante :

- Flandre : 1.613 paquets ;
- Wallonie : 1.864 paquets ;
- Bruxelles : 2.223 paquets.

Le Registre National a envoyé au domicile des 5.700 personnes sélectionnées une enveloppe contenant :

- un document d'accompagnement (lettre d'invitation) rédigé par l'IBPT ;
- le questionnaire ;
- une enveloppe de retour (port payé par le destinataire) ;
- la politique de confidentialité ;
- une carte (lettre) à compléter par le répondant voulant participer au tirage au sort de chèques Sodexho d'une valeur de 20 euros, lui donnant la possibilité de communiquer son nom et ses coordonnées.

La conception de l'envoi implique le suivi de toutes les mesures permettant une maximalisation du nombre de réponses. M.A.S. s'est inspiré des mesures proposées par Dillman⁵² et décrites dans 'Total Design Method'.

⁵¹ Le nombre de paquets est basé sur les réponses des années précédentes.

⁵² Dillman, Total Design Method, 1978.

- ❖ La lettre d'accompagnement mérite ainsi une attention particulière. Elle doit être très motivante.

Dans le document d'accompagnement / 'officialisé' – imprimé sur papier à en-tête de l'IBPT et co-signé par Michel Van Bellinghen (Président du Conseil) et Luc Vanfleteren (membre du Conseil) – le premier paragraphe est brièvement consacré à la raison de l'envoi (aperçu clair et bref de l'approche et du contexte de l'enquête).

Dans un paragraphe suivant, on insiste sur l'anonymat des réponses puisque le Registre National est chargé de l'envoi et de la réception des questionnaires. Ni l'IBPT ni le bureau d'enquête M.A.S. n'ont ainsi accès aux coordonnées des personnes sélectionnées/répondantes.

Sont en outre mentionnés :

 - la date limite d'envoi de retour ;
 - l'enveloppe de retour 'port payé par destinataire' ;
 - la durée de l'enquête ;
 - le tirage au sort ;
 - le numéro de téléphone de M.A.S. auquel les gens peuvent toujours poser des questions sur le questionnaire.

- ❖ Le questionnaire doit être rédigé de la manière la plus attractive et la plus claire avec une mise en page soignée, de préférence sous forme de brochure.

Lors de l'optimisation du questionnaire, M.A.S. a donc prêté une attention particulière à l'attractivité et à la transparence du document d'enquête (cf. mise en page soignée et imprimée sous forme de livret avec agrafe au dos du document). Il contient également des instructions précises quant à la manière dont il faut remplir le questionnaire (page de couverture du questionnaire).

- ❖ Le renvoi du questionnaire a été facilité par l'ajout, dans les paquets, d'enveloppes de retour pré-adressées. La mention 'Inutile d'affranchir' figurait sur les enveloppes.

- ❖ Dillman préconise également la réception du questionnaire par le répondant juste avant le week-end. Afin que les questionnaires atteignent les boîtes aux lettres des personnes sélectionnées avant le week-end, le Registre National les a envoyés le lundi ; ceci est également le cas du mailing de rappel.

- ❖ Dillman conseille enfin de prévoir un petit cadeau ('incitant'). Les enquêtes des années précédentes ont démontré qu'un incitant est indispensable pour maximiser la collaboration à l'enquête. C'est pourquoi l'IBPT a prévu également un incitant pour l'enquête de 2023. Il s'agit du tirage au sort de chèques Sodexo d'une valeur de 20 euros. Pour ce faire, les répondants devaient compléter une lettre de réponse avec leurs coordonnées et la renvoyer avec le questionnaire.

3.2.2 Suivi, retour et rappel

Les renvois des questionnaires complétés ont été traités par le Registre National :

- ouverture des enveloppes de retour ;
- séparation du questionnaire et de la lettre de réponse concernant le tirage au sort ;
- transfert de tous les questionnaires (y compris les questionnaires partiellement remplis) au bureau d'enquête M.A.S.

Une lettre de rappel peut être envoyée aux personnes qui n'ont pas répondu afin de les inciter à participer. Dillman prévoit trois envois de suivi : (1) après une semaine une lettre pré-imprimée adressée à tous avec remerciements à ceux qui ont déjà répondu et rappel aux autres ; (2) après trois à quatre semaines une lettre incluant un nouveau questionnaire pour les personnes qui n'ont pas encore répondu ; (3) après sept semaines une lettre sous pli recommandé.

Le choix a été fait d'envoyer une lettre de rappel 2 semaines après l'envoi du questionnaire. Puisque le questionnaire est anonyme et qu'il est donc impossible de tracer qui l'a renvoyé, la totalité des 5.700 personnes sélectionnées ont reçu un courrier de rappel. Celui-ci était identique à l'invitation originale, avec comme seule différence qu'on y demande à la personne sélectionnée de compléter quand-même le questionnaire et de le renvoyer. Au cas où ceci aurait déjà été fait, on demande au destinataire d'ignorer l'envoi. Cette lettre était également rédigée sur papier à en-tête et avec logo de l'IBPT et était co-signée par Michel Van Bellinghen (Président du Conseil) et Luc Vanfleteren (membre du Conseil).

3.2.3 Timing de la phase de terrain

Les 5.700 paquets postaux ont tous été envoyés par le Registre National le lundi 6 mars 2023. Les questionnaires ont logiquement dû être réceptionnés par les répondants 2-3 jours après l'envoi, à savoir le mercredi 8 et le jeudi 9 mars 2023. Dans la lettre, il était demandé de renvoyer le questionnaire avant le jeudi 23 mars 2023.

Deux semaines après l'envoi des questionnaires, les courriers de rappel ont été expédiés. Ils ont également été envoyés un lundi (20 mars 2023), afin d'être réceptionnés le mercredi 22 et le jeudi 23 mars par les personnes sélectionnées. Le jeudi 6 avril 2023 était la date limite de renvoi mentionnée dans la lettre de rappel.

3.2.4 Réponse brute par mailing postal écrit

Sur les 5.700 questionnaires écrits envoyés, un total de 1.114 questionnaires (au moins partiellement) remplis ont été reçus.

Le taux de réponse brut – calculé sur l'ensemble des questionnaires, y compris ceux qui ont été partiellement remplis – est donc de 19,5%.

La répartition par région est la suivante :

- Flandre : 572 enquêtes (sur 1.613 envois → taux de réponse brut : 35%) ;
- Wallonie : 336 enquêtes (sur 1.864 envois → taux de réponse brut : 18%) ;
- Bruxelles : 206 enquêtes (sur 2.223 envois → taux de réponse brut : 9%).

3.2.5 Enquête en ligne

Étant donné que les chiffres prédéfinis, tant au niveau de la Belgique (N=1.500) qu'à celui des régions (à savoir la Flandre) n'ont pas été atteints par le mailing postal écrit, M.A.S. – après concertation avec l'IBPT – a complété l'échantillon net par une enquête en ligne ; comme le prévoyait également le cahier des charges 2021-2023.

Pour la « supplémentation » en ligne, une sélection aléatoire et représentative de répondants du panel en ligne de M.A.S. a été effectuée en fonction du nombre de personnes à compléter selon les critères prédéfinis d'âge, de sexe et de région.

Concrètement, 476 enquêtes en ligne (valides) ont été menées, dont 284 auprès de répondants en Flandre et 192 auprès de répondants en Wallonie.

3.2.6 Contrôle et qualité des enquêtes

Les enquêtes écrites complétées ont été saisies après le renvoi et après un premier contrôle. Les enquêtes saisies ainsi que les enquêtes complétées en ligne, ont ensuite été vérifiées quant à leur fiabilité et leur exhaustivité.

La qualité de l'enquête est le résultat des contrôles indispensables effectués sur la base de données qui permettent de détecter des aberrations et de les lier à l'enquête originale. Les réponses et la logique des réponses doivent être cohérentes. Ceci a été évalué au niveau de la base de données et portait entre autres sur la détection d'éventuelles contradictions ou sur la vérification que certaines questions demandaient effectivement une réponse, ...

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

- au moins 90% des variables liés aux caractéristiques (sociodémographiques) doivent être complétées ;
- au moins 90% des questions principales doivent être complétées ;
- au moins 80% des questions auxquelles il faut répondre doivent être complétées ;
- les réponses à des questions liées entre elles doivent être cohérentes.

3.2.7 Fiabilité et représentativité de l'échantillon

Après contrôle de la qualité des enquêtes, un échantillon net final a été obtenu, comprenant N=1.549 enquêtes complétées et valides. Dans le tableau 33, on retrouve la répartition de l'échantillon net réalisé par région, âge et sexe.

Tableau 33 : Résumé de l'échantillon net réalisé (N) – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Inconnu	Total	
Flandre	Homme	31	41	53	80	122	79	2	408	
	Femme	79	106	60	61	81	50	0	437	846
	Autre	0	0	0	1	0	0	0	1	
Wallonie	Homme	20	51	31	45	68	47	0	262	
	Femme	41	75	29	40	41	25	0	251	513
	Autre	0	0	0	0	0	0	0	0	
Bruxelles	Homme	7	15	23	14	22	21	0	102	
	Femme	5	11	18	14	19	20	0	87	190
	Autre	0	1	0	0	0	0	0	1	
Total	Homme	58	107	107	139	212	147	2	772	
	Femme	125	192	107	115	141	95	0	775	1.549
	Autre	0	1	0	1	0	0	0	2	

Annexe

Avec un intervalle de fiabilité de 95%, la taille des échantillons respectifs au niveau de la population belge indique une marge d'erreur de maximum 2,5%. Concrètement ceci implique 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) dévie au maximum de 2,5%, positivement ou négativement.

La **fiabilité** des résultats va de pair avec 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 la raison pour laquelle la fiabilité au niveau des sous-groupes (par ex. les régions) est moins importante que la fiabilité au niveau de la population belge. Le tableau 34 nous offre un aperçu des marges d'erreur au niveau des régions ; nous observons que ces marges varient entre 3,4% et 7,1%.

Tableau 34 : Marge d'erreur de l'échantillon net réalisé, au niveau des régions et la population belge entier (15 à 74 ans)

Région	Nombre dans population	Nombre dans échantillon	Niveau de confiance	Marge d'erreur
Flandre	4.941.632	846	95%	3,37%
Wallonie	2.737.791	513	95%	4,33%
Bruxelles	914.309	190	95%	7,11%
Total	8.593.732	1.549	95%	2,49%

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

La non-réponse constitue un facteur portant atteinte à la représentativité de l'échantillon. Les sous-groupes sur-représentés ou sous-représentés dans l'échantillon net, peuvent faire en sorte que les résultats de l'enquête ne soient pas généralisables à la population entière. Dans le tableau 35 et le tableau 36, on retrouve en détail la répartition des paramètres région, âge et sexe respectivement dans la population et dans l'échantillon net réalisé.

Tableau 35 : Résumé de la population (%) – par région, âge et sexe

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

Tableau 36 : Résumé 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	2,0%	2,7%	3,4%	5,2%	7,9%	5,1%	26,3%	54,6%
	Femme	5,1%	6,9%	3,9%	3,9%	5,2%	3,2%	28,3%	
Wallonie	Homme	1,3%	3,3%	2,0%	2,9%	4,4%	3,0%	17,0%	33,2%
	Femme	2,7%	4,9%	1,9%	2,6%	2,7%	1,6%	16,2%	
Bruxelles	Homme	0,5%	1,0%	1,5%	0,9%	1,4%	1,4%	6,6%	12,2%
	Femme	0,3%	0,7%	1,2%	0,9%	1,2%	1,3%	5,6%	
Total	Homme	3,8%	6,9%	6,9%	9,0%	13,7%	9,5%	49,8%	100,0%
	Femme	8,1%	12,4%	6,9%	7,4%	9,1%	6,1%	50,2%	

Si l'on compare les deux (voir tableau 37), il ressort de l'échantillon net, en termes de répartition par région, âge et sexe, un bon reflet de la population. L'échantillon net a cependant une proportion légèrement plus faible de répondants de la Région flamande, par rapport à la proportion dans la population (resp. 55% contre 58%). À l'inverse, la proportion de répondants bruxellois et wallons est légèrement plus élevée dans l'échantillon net (à savoir 1% à 2%) par rapport à leurs proportions respectives dans la population.

Tableau 37 : Evaluation de la distribution de l'échantillon net réalisé par rapport à la distribution de la population (%) – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	-2,3%	-2,2%	-1,6%	0,0%	2,4%	1,0%	-2,6%	-2,9%
	Femme	1,0%	2,1%	-1,1%	-1,1%	-0,1%	-1,1%	-0,3%	
Wallonie	Homme	-1,3%	0,6%	-0,7%	0,1%	1,6%	0,9%	1,2%	1,3%
	Femme	0,1%	2,2%	-0,8%	-0,3%	-0,2%	-0,8%	0,2%	
Bruxelles	Homme	-0,4%	-0,2%	0,4%	-0,1%	0,7%	0,9%	1,3%	1,6%
	Femme	-0,5%	-0,5%	0,1%	0,0%	0,5%	0,8%	0,3%	
Total	Homme	-4,1%	-1,8%	-1,8%	0,0%	4,7%	2,8%	-0,1%	0,0%
	Femme	0,6%	3,8%	-1,8%	-1,3%	0,1%	-1,2%	0,1%	

Le fait que la répartition de l'échantillon net ne corresponde pas tout à fait à la répartition de la population ne constitue toutefois pas un problème insurmontable puisqu'une pondération peut être effectuée sur les trois paramètres concernés ; il s'agit là d'une procédure courante dans la recherche socio-scientifique. Si dans le traitement des résultats il était tenu compte des proportions actuelles en ce qui concerne région, âge et sexe, certains sous-groupes pèseraient trop lourd dans les résultats finaux. C'est pourquoi les proportions exactes sont rétablies dans les résultats en accordant aux répondants un certain poids (c'est-à-dire un coefficient de pondération), calculé en fonction de la région, de la catégorie d'âge et du sexe du répondant.

Annexe

Tableau 38 propose un aperçu des coefficients de pondération. Afin de les calculer pour un certain sous-groupe (par ex. Flandre/homme/25-34 ans), on vérifie quelle en est la proportion dans la population et la proportion dans l'échantillon.

Par exemple, les hommes âgés de 65 à 74 ans originaires de Flandre : leur proportion est de 4,1% dans la population (voir tableau 35), mais de 5,1% dans l'échantillon (voir tableau 36). Nous obtenons le coefficient de pondération en divisant la proportion dans la population avec celle dans l'échantillon, ce qui, dans cet exemple, donne $4,1/5,1=0,80$. Ceci implique concrètement que, dans l'échantillon, une pondération de 0,80 est attribuée à chaque homme entre 65 et 74 ans originaires de Flandre. Lors du calcul des résultats, ce sous-groupe sera donc pris en compte pour 0,8. Ceci est logique puisqu'ils sont sur-représentés dans l'échantillon par rapport à la population.

Afin de ne pas nuire à la représentativité, il est néanmoins indispensable d'utiliser des coefficients de pondération les plus bas possibles afin d'éviter que les réponses d'un nombre trop restreint de répondants ne soient extrapolées vers le sous-groupe concerné dans la population. Le plus petit coefficient de pondération est de 0,32 (Bruxelles/homme/65-74 ans) et le plus élevé est de 2,65 (Bruxelles/femme/15-24 ans)⁵³.

Tableau 38 : Résumé des coefficients de pondération – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
Flandre	Homme	2,1699305	1,8157695	1,4525011	0,9940764	0,6913745	0,8048530
	Femme	0,8122696	0,6950023	1,2792941	1,2738777	1,0270779	1,3353251
Wallonie	Homme	2,0252914	0,8121255	1,3405198	0,9789061	0,6378646	0,7079479
	Femme	0,9492324	0,5436973	1,4397764	1,0988243	1,0933915	1,5118100
Bruxelles	Homme	1,9036366	1,2259588	0,7259605	1,0772421	0,5119952	0,3226834
	Femme	2,6527582	1,7568970	0,9216534	0,9958136	0,6006334	0,4155036

⁵³ Un coefficient de pondération maximum de (environ) 2,5 est recommandé comme norme dans la recherche socio-scientifique.

3.3 Traitement et analyse des données

Nous fournissons ici de plus amples explications aux analyses effectuées, qui sont des :

- Analyses univariées ;
- Analyses bivariées ;
- Tests de signification.

Le logiciel utilisé ici est SPSS.

Les résultats ont été traités via **tabulation croisée**⁵⁴ (analyses bivariées), avec reproduction systématique de la base totale (analyses univariées). Chaque tableau propose d'une part le nombre de répondants dans le sous-groupe concerné (pondéré N), ainsi que la colonne de pourcentage correspondante (% pondéré). Lorsque cela s'avérait pertinent, un nombre de caractéristiques statistiques élémentaires ont été définies, tels que moyenne, médiane, mode, etc.

Les tabulations croisées suivantes ont été effectuées à la demande de l'IBPT :

- pour la région de domicile des répondants ;
- pour la catégorie d'âge des répondants ;
- pour le niveau de revenu des répondants ;
- pour l'édition de l'enquête (comparaison des résultats des éditions précédentes).

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

Dans la recherche socio-scientifique, on considère qu'il y a une différence significative si la probabilité que la différence retrouvée dans l'échantillon corresponde à une véritable différence dans la population est supérieure à 95%. Autrement dit, la probabilité que la différence retrouvée soit due au hasard est inférieure à 5%.

Les tabulations croisées, avec le test de signification correspondant, ont été regroupées dans un compte-rendu de tableaux distinct.

À partir de l'édition 2016, seuls les répondants de 15 à 74 ans ont été repris dans l'échantillon, alors qu'aucune limite d'âge n'avait été définie dans les éditions précédentes (à savoir de 2012 à 2015)⁵⁵. Afin de pouvoir effectuer une comparaison correcte de toutes les éditions, les échantillons des éditions 2012 à 2015 ont été repondérés, les réponses des répondants âgés de plus de 74 ans n'étant pas reprises dans les résultats.

⁵⁴ Les tabulations croisées peuvent être effectuées sur tous les paramètres, mais ne sont pertinentes que lorsque les sous-populations sont supérieures à N=100.

⁵⁵ En 2015, l'IBPT a recueilli un grand nombre de plaintes de la part de personnes ayant reçu un questionnaire pour un membre de la famille résidant dans un home et/ou n'étant pas capable de répondre au questionnaire. C'est la raison pour laquelle l'IBPT a décidé de ne plus questionner des personnes de plus de 74 ans.