

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 8 septembre 2022
concernant relative aux résultats d'une enquête
quantitative et d'une analyse statistique concernant la
perception du marché belge des communications
électroniques par les consommateurs**

TABLE DES MATIÈRES

1. Cadre et objectif de l'étude	3
1.1. Objectifs spécifiques	3
1.2. Champ de l'étude	3
1.3. Récurrence de l'étude	4
2. Synthèse	5
2.1. Utilisation des services et des offres groupées	5
2.2. Choix du ou des opérateurs	5
2.3. Satisfaction	5
2.4. Problèmes avec l'opérateur	6
2.5. Modification du plan tarifaire par l'opérateur	6
2.6. Comparaison des opérateurs	6
2.7. Changement d'opérateur	6
2.7.1. Services fixes	6
2.7.2. Téléphonie mobile	7
2.8. Droits des consommateurs	7
Annexe 1. Rapport	8

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. L'IBPT doit être en mesure d'évaluer la connaissance que les consommateurs ont de leurs droits et d'évaluer l'usage qu'ils font des mesures qu'il a mises en place.
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. La comparaison des résultats de l'étude au fil des années permet également à l'IBPT de vérifier l'impact de son action régulatrice sur l'information et l'attitude des consommateurs.
4. Conformément au plan stratégique 2010-2013 et après un premier appel d'offres, l'IBPT a confié à l'UCLouvain la réalisation de l'enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs pour les années 2012, 2013 et 2014.
5. En application du plan stratégique 2014-2016, l'IBPT a confié l'enquête et le rapport pour les années 2015, 2016 et 2017 à M.A.S., Market Analysis and Synthesis. Profacts a été désigné pour les années 2018 à 2020.
6. L'enquête et le rapport pour les années 2021, 2022 et 2023 ont été confiés à M.A.S., Market Analysis and Synthesis.

1.1. Objectifs spécifiques

7. Comme lors des éditions précédentes, l'IBPT souhaite recevoir, de la part des utilisateurs du marché belge des télécommunications, une réponse aux questions suivantes :
 - Comment se comportent 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 ?
 - L'utilisateur belge dispose-t-il des outils nécessaires pour effectuer des choix informés en ce qui concerne les services de communications électroniques ?
 - Les utilisateurs sont-ils suffisamment informés des possibilités offertes par le marché et de leurs droits ?

1.2. Champ de l'étude

8. Les données doivent être recueillies au moyen d'une enquête postale écrite auprès d'un échantillon représentatif de la population belge. Il s'agit en l'occurrence de personnes âgées

de 15 à 74 ans¹ qui vivent dans une habitation individuelle en Belgique. Les petites et moyennes entreprises ne relèvent pas du champ de cette étude.

9. Comme les études précédentes, cette étude couvre les services de téléphonie fixe et mobile, l'accès à l'Internet fixe et mobile, la télévision (non incluse dans une offre groupée), l'offre groupée de services et les OTT1F².

1.3. Récurrence de l'étude

10. Afin de pouvoir suivre les tendances des indicateurs, l'enquête doit être réalisée sur une base annuelle. La première enquête portera sur le marché belge en 2021, la 2^e sur le marché en 2022 et la 3^e sur le marché en 2023.
11. La présente étude constitue la deuxième édition et porte donc sur le marché belge en 2022.

¹ La limite d'âge a été fixée à 74 ans depuis les cinq dernières éditions (2016-2020). car, en 2015, l'IBPT avait 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 en raison de son trop grand âge.

² OTT-VoIP : services tels que Skype (Microsoft), WhatsApp (Facebook) et FaceTime (Apple), qui offrent des services de voix, de texte et de vidéoconférence sur IP (contournant ainsi le service de téléphonie classique) // Télévision OTT : la télévision (numérique) sur Internet, en dehors du bouquet de télévision standard.

2. Synthèse

2.1. Utilisation des services et des offres groupées

12. La progression de l'utilisation de la télévision par Internet et de la télévision/vidéo à la demande semble avoir marqué le pas (pour l'instant) et se situe autour de 40% depuis l'édition 2021. En revanche, l'utilisation de la téléphonie fixe continue de diminuer (de 46% en 2021 à 42% en 2022). Le déclin de l'utilisation de la téléphonie par Internet, entamé dans l'édition précédente (de 57% en 2020 à 55% en 2021), se poursuit dans l'édition actuelle 2022 (54%) pour retrouver le niveau de 2019.
13. Le marché privé des services de téléphonie ou de messagerie par Internet reste dominé par deux services : WhatsApp (80%) et Facebook Messenger (71%), même si leur utilisation perd du terrain par rapport aux années précédentes (à savoir 2019-2021 : respectivement 83%-94% et 72%-77%). Enfin, 7% des répondants déclarent ne pas utiliser ces applications à titre privé.

2.2. Choix du ou des opérateurs

14. Le critère le plus important pour choisir un opérateur reste le prix intéressant de l'offre groupée/du plan tarifaire (pour 50% des répondants). Les autres critères les plus souvent cités sont : la familiarité avec l'opérateur (33%), le contenu intéressant de l'offre groupée / du plan tarifaire (29%) et la bonne réputation de l'opérateur (24%).
15. Plus le répondant est jeune, plus il attache de l'importance au volume de données pour l'Internet mobile, au contenu de l'offre groupée / du plan tarifaire, à la vitesse de connexion pour l'accès à l'Internet et au prix de l'offre groupée / du plan tarifaire.

2.3. Satisfaction

16. Les meilleurs scores toutes éditions confondues ont été observés pour les 5 items observés (tarifs, services clients, droits, informations et facturation) pour les packs, la téléphonie mobile et l'internet. Les scores de satisfaction relatifs à la téléphonie fixe sont systématiquement en-deçà que ceux observés pour les autres services, allant de 3,2/5 (tarifs) à 3,6/5 (droits des consommateurs).
17. Le score varie de 3,2/5 (téléphonie fixe, internet et packs) à 3,6/5 (téléphonie mobile) pour la satisfaction à l'égard des tarifs. La satisfaction à l'égard des relations aux clients varie de 3,3/5 (téléphonie fixe) à 3,6/5 (packs et téléphonie mobile). Le respect des droits atteint un score variant de 3,6/5 (téléphonie fixe, internet et packs) à 3,7/5 (téléphonie mobile). Quant à la satisfaction liée à l'information, celle-ci varie de 3,3/5 (téléphonie fixe) à 3,6/5 (téléphonie mobile). Enfin, en ce qui concerne la facturation, le score de satisfaction varie de 3,3/5 pour la téléphonie fixe à 3,8/5 (internet et packs) et à 3,9/5 (téléphonie mobile).

2.4. Problèmes avec l'opérateur

18. Deux tiers des consommateurs (64%) n'ont rencontré aucun problème avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année écoulée, ce qui représente une (nouvelle) amélioration de 4 points de pourcentage par rapport à l'édition précédente de 2021. Le service avec lequel les consommateurs ont manifestement rencontré le plus de problèmes reste l'Internet à domicile (fixe ou wifi) (74%). En ce qui concerne la nature du problème, les consommateurs signalent le plus souvent la qualité du service (congestion du réseau, pannes, vitesse de connexion, problème de couverture) (75%) ; les services inactifs, les pannes de longue durée ou les délais de réparation sont également souvent mentionnés (37%).

2.5. Modification du plan tarifaire par l'opérateur

19. Sur l'ensemble des consommateurs ayant rencontré un problème avec leur opérateur au cours de l'année écoulée, 31% ont déclaré que l'opérateur avait modifié le plan tarifaire de sa propre initiative. 1% d'entre eux a changé d'opérateur, 30% ont changé de plan tarifaire et enfin 69% ont conservé le plan tarifaire adapté.

2.6. Comparaison des opérateurs

20. 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. La téléphonie fixe et les offres groupées obtiennent chacune une note moyenne de 2,7 sur 5.
21. Parmi les quatre services / outils que l'IBPT a développés, le comparateur de prix (www.meilleurtarif.be) est le plus connu (18%). Un consommateur sur sept l'a déjà utilisé au moins une fois.

2.7. Changement d'opérateur

2.7.1. Services fixes

22. La proportion de répondants qui ont changé d'opérateur de services de télécommunication fixes (c'est-à-dire offre groupée, téléphonie fixe et/ou accès à Internet) au cours de l'année écoulée reste assez stable au fil des ans (soit environ 10%).
23. Les raisons invoquées pour ce changement sont les suivantes : tarif plus intéressant chez un autre opérateur (51%), problèmes avec l'opérateur précédent (27%), offre non adaptée après un changement (par exemple un déménagement) (26%) et/ou mauvais rapport qualité-prix (26%). Pour la grande majorité (84%), le changement s'est déroulé sans problème. 47% des personnes qui ont changé de fournisseur ont déclaré avoir utilisé Easy Switch.
24. La satisfaction à l'égard de l'opérateur actuel est la principale raison de ne pas changer d'opérateur de services fixes (56%).

2.7.2. Téléphonie mobile

25. Le pourcentage de consommateurs qui ont déclaré avoir changé d'opérateur mobile au cours de l'année écoulée est resté stable (10%). La principale raison du changement est un tarif plus intéressant ou une promotion d'un autre opérateur (65%). La principale raison de ne pas changer d'opérateur mobile est la satisfaction générale à l'égard de l'opérateur actuel (57%).

2.8. Droits des consommateurs

26. Les consommateurs semblent encore largement ignorants de leurs droits, notamment en ce qui concerne la conservation de leur adresse électronique pendant 18 mois après la fin de leur contrat, la manière de connaître la vitesse réelle de leur connexion, la manière de connaître leur consommation moyenne, la manière de résilier leur contrat ou la manière de déterminer leur consommation réelle.
27. En revanche, il est désormais bien connu que les consommateurs peuvent conserver leur numéro lorsqu'ils changent d'opérateur de téléphonie fixe et mobile (89% pour les deux).
28. Un peu plus de la moitié des consommateurs savent qu'il existe un service de médiation en matière de télécommunications auquel ils peuvent s'adresser 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



M.A.S.

Master in Market Research

✉ Brusselsesteenweg 46a, 3000 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

- 2022 -

Rapport final

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. Brusselsesteenweg 46 A, 3000 Leuven // Tél. 016 22 69 67
Exécuteur de projet	Anita Claes, coordinatrice de projet Nele Van Der Donckt, conseillère sr.
Date	Août 2022
Statut document	Rapport final

Table des matières

1. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE.....	12
1.1 Profil du répondant	12
1.1.1 Sexe.....	12
1.1.2 Âge.....	13
1.1.3 Région.....	14
1.1.4 Revenu familial mensuel net9F	14
1.1.5 Nombre de personnes à charge10F.....	15
1.2 Utilisation des télécommunications et des médias	16
1.2.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs)	16
1.2.2 Choix des opérateurs.....	25
1.2.3 Conclusion concernant les services et le choix des opérateurs.....	34
1.3 Satisfaction	35
1.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées.....	35
1.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe	41
1.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile	47
1.3.4 Satisfaction concernant l'accès à l'Internet	53
1.3.5 Conclusion sur la satisfaction	58
1.4 Problèmes et attitudes face aux problèmes	59
1.4.1 Rencontrer un problème	59
1.4.2 Services de télécommunications concernés	60
1.4.3 Nature du problème	63
1.4.4 Prise de contact avec l'opérateur suite à un problème	65
1.4.5 Résolution du problème	66
1.4.6 Indemnisation après coupure	67
1.4.7 Modification du plan tarifaire par l'opérateur	68
1.4.8 Conclusion en cas de problèmes et comportement à la suite de ces problèmes	69
1.5 Comparaison	70
1.5.1 Comparaison des services & prix des opérateurs.....	70
1.5.2 Connaissance et utilisation des services de comparaison	73
1.5.3 Comparateur de prix de l'IBPT	76
1.5.4 Conclusion de la comparaison des opérateurs	80
1.6 Changement d'opérateur & transparence	81
1.6.1 Services fixes.....	81
1.6.2 Téléphonie mobile	89
1.6.3 Transparence.....	97
1.6.4 Conclusion par rapport au changement et la transparence	105
1.7 Droits des consommateurs	107
1.7.1 Profil d'utilisation & plan tarifaire adapté	107
1.7.2 Le contrat.....	118
1.7.3 Numéros surtaxés.....	124
1.7.4 Connaissance du service de médiation pour les télécommunications	129
1.7.5 Conclusion concernant les droits des consommateurs	131
1.8 Questions sur le monitoring du service universel.....	133
1.8.1 Tarif social.....	133
1.8.2 Rechercher des numéros de téléphone	135

Table des matières

1.8.3	Conclusion concernant le monitoring du service universel	138
2 .	P RINCIPALES CONCLUSIONS	139
3 .	ANNEXES.....	141
3.1	Méthodologie	141
3.1.1	Préparation et conception de l'étude	142
3.1.2	Exécution de la phase de terrain	145
3.1.3	Traitement et analyse des données	153
3.2	Questionnaire 2022	154
3.3	Tabulation croisée par édition : comparaison avec les résultats des éditions précédentes 171	

Tableaux

Tableaux

Tableau 1 : Sexe des répondants – par région	12
Tableau 2 : Âge des répondants – par région	13
Tableau 3: Les paramètres statistiques les plus importants par rapport à l'âge des répondants	13
Tableau 4 : Revenus mensuels des répondants – par région	14
Tableau 5 : Nombre de personnes à charges dans le ménage – par région	15
Tableau 6 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par région (plusieurs réponses possibles)	17
Tableau 7 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par catégorie d'âge* (plusieurs réponses possibles)	18
Tableau 8 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)	19
Tableau 9 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par région	21
Tableau 10 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par catégorie d'âge	21
Tableau 11 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par catégorie groupe de revenu	22
Tableau 12 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par édition	22
Tableau 13 : Top 5 des offres groupées les plus courantes – par région	23
Tableau 14 : Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s) ? – par région (plusieurs réponses possibles)	25
Tableau 15 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ? – par édition (plusieurs réponses possibles)	27
Tableau 16 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par région (plusieurs réponses possibles)	28
Tableau 17 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par édition (plusieurs réponses possibles)	29
Tableau 18 : Usage privé concret des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ?	30
Tableau 19 : A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé, soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux ?	31
Tableau 20 : Le(s)quel(s) des services ci-dessous utilisez-vous à titre professionnel pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par région (plusieurs réponses possibles)	32
Tableau 21 : Utilisation professionnelle concrète des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ?	33
Tableau 22 : 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	67
Tableau 23 : Avez-vous fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be ? – par région	76
Tableau 24 : 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	98
Tableau 25 : 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	98
Tableau 26 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par région	111
Tableau 27: 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	115
Tableau 28 : 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	120
Tableau 29 : 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	120
Tableau 30 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par région	121
Tableau 31 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par catégorie d'âge	122
Tableau 32 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par édition	122

Tableaux

Tableau 33 : Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ? – par région	126
Tableau 34 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par région	128
Tableau 35 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par région	133
Tableau 36 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu	134
Tableau 37 : À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements 1307 ou 1313 par téléphone, ces 12 derniers mois ? – par région	137
Tableau 38 : Déviation maximale en fonction de la taille de l'échantillon	143
Tableau 39 : Résumé de la population et l'échantillon théorique à réaliser (N) – par région, âge et sexe	144
Tableau 40 : Résumé de l'échantillon net réalisé (N) – par région, âge et sexe	149
Tableau 41 : Marge d'erreur de l'échantillon net réalisé, au niveau des régions et la population belge entier (15 à 74 ans)	150
Tableau 42 : Résumé de la population (%) – par région, âge et sexe	150
Tableau 43 : Résumé de l'échantillon net réalisé (%) – par région, âge et sexe	151
Tableau 44 : Evaluation de la distribution de l'échantillon net réalisé par rapport à la distribution de la population (%) – par région, âge et sexe	151
Tableau 45 : Résumé des coefficients de pondération – par région, âge et sexe	152

Figures

Figure 1 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? (plusieurs réponses possibles)	16
Figure 2 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par l'édition (plusieurs réponses possibles)	20
Figure 3 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par édition	23
Figure 4 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ? (plusieurs réponses possibles)	26
Figure 5 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par édition (plusieurs réponses possibles)	30
Figure 6 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région	36
Figure 7 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition	36
Figure 8 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région	37
Figure 9 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition	37
Figure 10 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région	38
Figure 11 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition	39
Figure 12 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région	39
Figure 13 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition	40
Figure 14 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par catégorie d'âge?	40
Figure 15 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par édition	41
Figure 16 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?	42
Figure 17 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition	42
Figure 18 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des services dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?	43
Figure 19 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des services dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition	43
Figure 20 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ?	44
Figure 21 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition	44
Figure 22 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ?	45
Figure 23 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition	45
Figure 24 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ?	46
Figure 25 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par édition	46
Figure 26 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région	47
Figure 27 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition	48

Figures

Figure 28 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région	48
Figure 29 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition	49
Figure 30 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par catégorie d'âge	50
Figure 31 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition	50
Figure 32 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région	51
Figure 33 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition	51
Figure 34 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par région	52
Figure 35 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par édition	52
Figure 36 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région	53
Figure 37 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition	53
Figure 38 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région	54
Figure 39 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition	54
Figure 40 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur chez votre opérateur ? – par région	55
Figure 41 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur chez votre opérateur ? – par édition	55
Figure 42 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région	56
Figure 43 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition	56
Figure 44 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par région	57
Figure 45 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par édition	57
Figure 46 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par région	59
Figure 47 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par édition	60
Figure 48 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (plusieurs réponses possibles)	60
Figure 49 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par région (plusieurs réponses possibles)	61
Figure 50 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	61
Figure 51 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)	62
Figure 52 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par édition (plusieurs réponses possibles)	63
Figure 53 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (plusieurs réponses possibles)	63
Figure 54 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	64
Figure 55 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)	64
Figure 56 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par édition	65
Figure 57 : Dans cette (ces) situation(s), avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s) ? – par région	65
Figure 58 : Le ou les problèmes ont-ils été résolus ? – par région	66
Figure 59 : Le ou les problèmes ont-ils été résolus ? – par groupe de revenu	66

Figures

Figure 60 : Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois ? – par région	68
Figure 61 : Si votre opérateur a changé votre plan tarifaire de sa propre initiative, comment avez-vous réagi ? – par région	68
Figure 62 : En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?	70
Figure 63 : En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ?	71
Figure 64 : En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? – par édition	72
Figure 65 : En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? – par édition	72
Figure 66 : Connaissez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT ?	73
Figure 67 : Si vous connaissez ce(s) service(s), à quelle fréquence avez-vous déjà consultés le(s) service(s) ?	74
Figure 68 : Connaissez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT ? – par édition	75
Figure 69 : Lorsque vous avez utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be , l'avez-vous fait :	76
Figure 70 : Avez-vous déjà utilisé le bouton automatisé vers le comparateur tarifaire www.meilleurtarif.be disponible dans votre espace client, sur le site web de votre opérateur ? – par région	77
Figure 71 : Diriez-vous du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be est facile à utiliser / donne des résultats pertinents ?	78
Figure 72 : L'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be , vous a-t-il fait changer : de plan tarifaire / d'opérateur ?	79
Figure 73 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par région	81
Figure 74 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par catégorie d'âge	82
Figure 75 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par édition	82
Figure 76 : Si vous n'avez pas changé de fournisseur ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)	83
Figure 77 : 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)	84
Figure 78 : Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, fait usage de la procédure « Easy Switch » ? – par région	85
Figure 79 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région	86
Figure 80 : 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	87
Figure 81 : 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	88
Figure 82 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par région	89
Figure 83 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par catégorie d'âge	89
Figure 84 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par groupe de revenu	90
Figure 85 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par édition	90
Figure 86 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois ? – par région	91
Figure 87 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois ? – par catégorie d'âge	91
Figure 88 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois ? – par édition	92
Figure 89 : Si vous avez changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)	92
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) – par édition	93
Figure 91 : 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)	94
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) – par édition	95

Figures

Figure 93 : 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	96
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 catégorie d'âge	96
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 édition	97
Figure 96 : 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	99
Figure 97 : Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (plusieurs réponses possibles)	100
Figure 98 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile ? (plusieurs réponses possibles)	101
Figure 99 : 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)	102
Figure 100 : Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ? (plusieurs réponses possibles)	103
Figure 101 : 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)	103
Figure 102 : 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)	104
Figure 103 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? (plusieurs réponses possibles)	107
Figure 104 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	108
Figure 105 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)	108
Figure 106 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? (plusieurs réponses possibles)	109
Figure 107 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	110
Figure 108 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)	110
Figure 109 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par catégorie d'âge	112
Figure 110 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par édition	112
Figure 111 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe ? – par région	113
Figure 112 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe ? – par catégorie d'âge	113
Figure 113 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie mobile ? – par région	114
Figure 114 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie mobile ? – par catégorie d'âge	114
Figure 115 : La communication d'un plan tarifaire plus avantageux vous a-t-elle fait changer d'avis ? – par région	115
Figure 116 : La communication d'un plan tarifaire plus avantageux vous a-t-elle fait changer d'avis ? – par groupe de revenu	116
Figure 117 : Pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il <u>pas</u> fait changer d'avis ? (plusieurs réponses possibles)	117
Figure 118 : 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)	118
Figure 119 : 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)	119
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 région	123
Figure 121 : 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	123

Figures

Figure 122 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé')	124
Figure 123 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé') – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	125
Figure 124 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé') – par édition	125
Figure 125 : Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ? – par édition	126
Figure 126 : Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ? – par groupe de revenu	127
Figure 127 : Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ? – par édition	127
Figure 128 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par région	129
Figure 129 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par catégorie d'âge	129
Figure 130 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par groupe de revenu	130
Figure 131 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par édition	130
Figure 132 : Pour quels services en bénéficiez-vous ? (plusieurs réponses possibles)	135
Figure 133 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? (plusieurs réponses possibles)	135
Figure 134 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	136
Figure 135 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)	137

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.

Tableau 1 : Sexe des répondants – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Homme	445	50,1%	244	49,6%	81	49,6%	771	49,9%
Femme	441	49,7%	248	50,4%	83	50,4%	772	50,0%
Autre	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
Total	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.545)

1.1.2 Âge

L'échantillon présente une bonne répartition entre les différentes catégories d'âge : chaque catégorie d'âge comprend 14% à 18% des répondants. Les proportions des catégories d'âge ne diffèrent pas d'une région à l'autre.

Tableau 2 : Âge des répondants – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 ans	132	14,9%	79	16,1%	26	15,9%	237	15,4%
25-34 ans	148	16,6%	83	16,8%	38	23,0%	268	17,4%
35-44 ans	153	17,2%	83	16,8%	34	20,5%	269	17,4%
45-54 ans	160	18,0%	89	18,1%	29	17,6%	277	18,0%
55-64 ans	167	18,8%	88	17,9%	22	13,7%	277	18,0%
65-74 ans	129	14,6%	71	14,4%	15	9,2%	215	13,9%
Total	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.545)

Les répondants sont, en moyenne, âgés de 45 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 3: Les paramètres statistiques les plus importants par rapport à l'âge des répondants

	N	Moyenne	Médian	Mode	Écart type	Minimum	Maximum
Flandre	888	45,1	45	24	16,267	15	74
Wallonie	493	44,7	45	19	16,524	15	74
Bruxelles	164	41,6	41	32	15,385	15	74
Total	1.545	44,6	44	21	16,282	15	74

Base : tous les répondants (N=1.545)

1.1.3 Région

Près de six répondants sur dix (57%) sont domiciliés en Flandre, un tiers des répondants (32%) habite en Wallonie et un répondant sur dix (11%) habite dans la Région de Bruxelles-Capitale.

1.1.4 Revenu familial mensuel net¹

5% des répondants ont un revenu familial mensuel net total inférieur à 1.200 euros ; 16% des répondants ont un revenu familial mensuel net compris entre 1.200 et 1.799 euros. 15% des répondants ont un revenu familial mensuel net compris entre 1.800 et 2.399 euros ou entre 2.400 et 2.999 euros. Si l'on remonte d'une catégorie de revenus (c'est-à-dire de 3.000 à 3.599 euros), on constate que 13% des répondants sont dans ce cas. Enfin, 23% des répondants relèvent de la catégorie de revenus la plus haute, avec un revenu familial mensuel net supérieur à 3.600 euros.

Un répondant sur sept (13%) ignore le montant du revenu familial mensuel net.

Dans la Région de Bruxelles-Capitale, ainsi qu'en Wallonie, on trouve une proportion significativement plus élevée de répondants dans la catégorie de revenus la plus basse (c'est-à-dire < 1.200 euros) par rapport à la Flandre (resp. 7% et 8% contre 3%). Par ailleurs, on trouve une proportion plus élevée de répondants en Flandre qui ne savent pas à combien s'élève leur revenu familial mensuel net, par rapport à la Région de Bruxelles-Capitale et à la Wallonie (resp. 17% contre 9% à chaque fois).

Tableau 4 : Revenus mensuels des répondants – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
< €1.200	26	2,9%	40	8,1%	12	7,1%	78	5,0%
€ 1.200 - € 1.799	135	15,3%	87	17,8%	24	14,9%	247	16,0%
€ 1.800 - € 2.399	119	13,5%	74	15,0%	31	19,0%	224	14,6%
€ 2.400 - € 2.999	128	14,5%	77	15,6%	19	11,4%	223	14,5%
€ 3.000 - € 3.599	123	13,9%	61	12,4%	16	10,0%	200	13,0%
≥ € 3.600	206	23,3%	108	22,0%	47	29,0%	361	23,5%
Ne sais pas	146	16,6%	44	9,0%	14	8,6%	205	13,3%
Total	883	100,0%	492	100,0%	163	100,0%	1.538	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.545; 6 répondants n'ont pas répondu)

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.

1.1.5 Nombre de personnes à charge²

Chez les répondants, quatre ménages sur dix (40%) 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 cinquième des répondants (21%) ont 3 à 5 personnes à charge dans leur ménage. Seuls 1% des répondants comptent plus de 5 personnes à charge dans leur ménage.

On n'observe aucune différence significative entre les régions.

Tableau 5 : Nombre de personnes à charges dans le ménage – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Aucun	347	39,0%	203	41,3%	71	43,5%	621	40,2%
1 à 2	353	39,7%	183	37,2%	56	34,4%	591	38,3%
3 à 5	184	20,7%	103	20,9%	34	20,7%	321	20,8%
Plus de 5	5	0,6%	3	0,7%	2	1,5%	11	0,7%
Total	888	100,0%	493	100,0%	163	100,0%	1.543	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.545 ; 1 répondant n'a pas répondu)

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 ses 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.

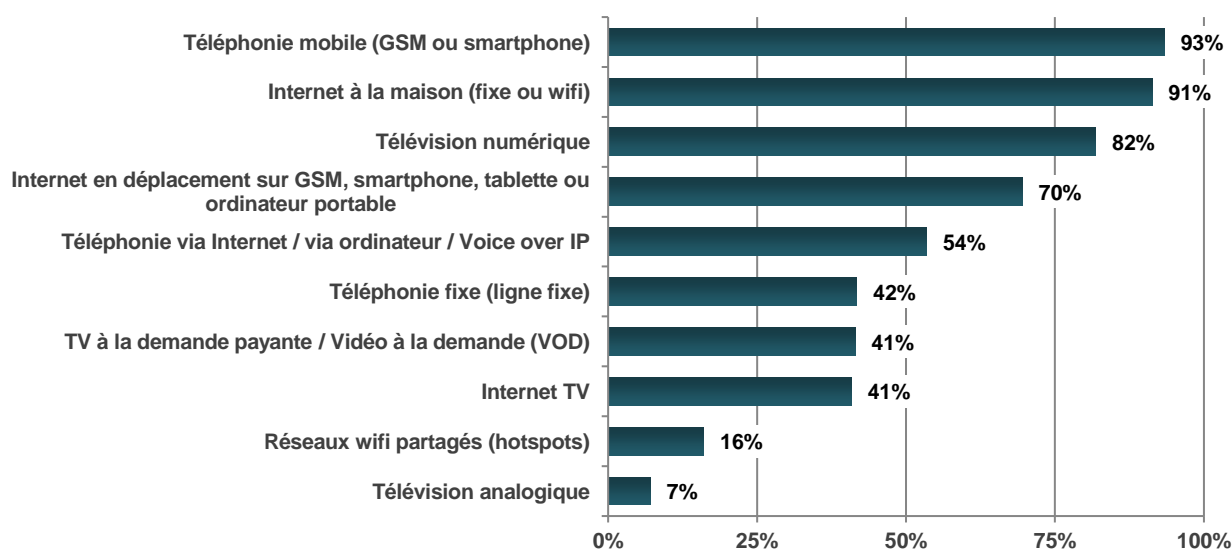
1.2.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs)

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. Neuf répondants sur dix (93%) font usage de la téléphonie mobile, 91% des répondants disposent de l'Internet fixe à leur domicile, huit répondants sur dix (82%) disposent de la télévision numérique, et enfin, sept répondants sur dix (70%) disposent de l'Internet en déplacement (sur GSM, smartphone, tablette ou un ordinateur portable).

En outre, 54% des personnes interrogées indiquent qu'elles disposent de la téléphonie via Internet, 42% d'une ligne téléphonique fixe, 41% regardent la télévision payante ou la vidéo à la demande et autant (41%) la télévision via Internet, 16% utilisent des réseaux wifi partagés (appelés hotspots), et enfin 7% disposent d'un téléviseur analogique.

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



Base : tous les répondants (N=1.545)

L'utilisation des différents services de télécommunication et de média diffère selon les régions. Les répondants de Flandre et de Bruxelles sont plus nombreux à disposer de l'**Internet fixe** à domicile (resp. 93% et 97%), ainsi que de l'**Internet en déplacement** sur GSM, smartphone, tablette ou ordinateur portable (71% et 78% respectivement) qu'en Wallonie (86% et 63% respectivement). La Flandre compte également une proportion plus élevée de répondants qui utilisent des **réseaux wifi partagés** (« hotspots ») par rapport aux répondants de Wallonie (19% contre 11%).

La proportion de répondants disposant de la **télévision numérique** est la plus élevée en Flandre (86%), suivie de la Wallonie (80%) et la plus faible à Bruxelles (66%). Par ailleurs, Bruxelles compte une plus grande proportion de répondants disposant de la **télévision par Internet** (49%) par rapport aux répondants de Wallonie (37%). En Wallonie, on trouve une plus grande proportion de répondants ayant la **télévision analogique** (11%) par rapport à la Flandre (6%).

Bruxelles compte une proportion significativement plus élevée de répondants qui disposent de la **téléphonie via Internet** (70%) par rapport à la Flandre et à la Wallonie (resp. 53% et 49%). À l'inverse, les habitants de la Flandre et de la Wallonie disposent plus souvent de la **téléphonie fixe** (respectivement 45% et 40%) que ceux de Bruxelles (28%).

L'utilisation de la téléphonie mobile et de la télévision ou de la vidéo à la demande ne diffère pas entre les régions.

Tableau 6 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants ? – par région (plusieurs réponses possibles)

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphonie mobile	833	93,8%	451	91,6%	158	96,3%	1.442	93,4%
Internet à la maison	827	93,2%	425	86,2%	159	96,8%	1.411	91,3%
Télévision numérique	766	86,3%	391	79,4%	108	65,7%	1.265	81,9%
Internet en déplacement	634	71,4%	313	63,5%	128	77,8%	1.074	69,6%
Téléphonie via Internet	472	53,1%	240	48,7%	114	69,8%	826	53,5%
Téléphonie fixe	400	45,1%	198	40,3%	46	28,3%	645	41,8%
TV -ou Vidéo à la demande	382	43,0%	192	39,0%	67	40,7%	641	41,5%
Internet TV	371	41,8%	180	36,5%	80	48,7%	631	40,9%
Réseaux wifi partagés	171	19,3%	55	11,2%	22	13,6%	248	16,1%
Télévision analogique	49	5,6%	54	10,9%	8	4,7%	111	7,2%
Total	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.545)

Résultats de l'enquête

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 (-0,341), télévision analogique (-0,198), télévision par Internet (-0,153), téléphonie par Internet (-0,126) et réseaux wifi partagés (-0,094). À l'inverse, l'utilisation des services de télécommunications suivants augmente aussi avec l'âge du répondant : téléphonie fixe (0,376), télévision numérique (0,351), téléphonie mobile (0,195) et Internet fixe à domicile (0,134).

Seul le fait de disposer de l'Internet en déplacement ne peut pas être mis en corrélation avec l'âge du répondant.

Tableau 7 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous 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	91,3%	89,7%	93,3%	94,7%	95,4%	96,0%
Internet à la maison	86,3% ^E	90,9%	91,4%	92,6%	94,2% ^A	92,0%
Télévision numérique	71,1% ^{DEF}	71,5% ^{DEF}	78,0% ^{EF}	85,6% ^{AB}	93,1% ^{ABC}	92,2% ^{ABC}
Internet en déplacement	68,9%	74,4%	70,6%	72,6%	66,3%	63,3%
Téléphonie via Internet	59,9% ^F	59,4% ^F	58,6% ^F	49,6%	48,8%	43,8% ^{ABC}
Téléphonie fixe	32,4% ^{DEF}	22,1% ^{DEF}	22,0% ^{DEF}	50,2% ^{ABCF}	58,0% ^{ABC}	69,5% ^{ABCD}
TV -ou Vidéo à la demande	56,8% ^{DEF}	57,6% ^{DEF}	45,5% ^{EF}	41,5% ^{ABF}	29,9% ^{ABCF}	14,4% ^{ABCDE}
Internet TV	47,7% ^{EF}	50,4% ^{EF}	41,4%	40,5%	31,8% ^{AB}	32,9% ^{AB}
Réseaux wifi partagés	20,2% ^F	16,4%	17,9%	15,5%	15,9%	9,9% ^A
Télévision analogique	12,5% ^F	7,3%	7,4%	6,0%	6,4%	3,4% ^A
Total (N)	237	268	269	277	277	215

Base : tous les répondants (N=1.545)

* 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).

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 (0,542), Internet en déplacement (0,453), téléphone mobile (0,445), télévision ou vidéo à la demande (0,349), téléphonie via l'Internet (0,297), réseaux wifi partagés (0,278), télévision numérique (0,269), télévision par Internet (0,228) et téléphonie fixe (0,112).

Seule la télévision analogique est présente de manière identique dans toutes les catégories de revenus.

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

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

Tableau 8 : Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous 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	82,4% ^{EF}	90,4% ^F	91,5% ^F	92,4% ^F	96,0% ^A	98,7% ^{ABCD}
Internet à la maison	69,5% ^{CDEF}	84,5% ^{EF}	92,0% ^{AF}	92,1% ^{AF}	95,1% ^{AB}	98,3% ^{ABCD}
Télévision numérique	53,8% ^{BCDEF}	75,1% ^{AEF}	84,2% ^A	83,2% ^A	86,5% ^{AB}	86,1% ^{AB}
Internet en déplacement	43,2% ^{CDEF}	53,1% ^{DEF}	64,0% ^{AEF}	71,6% ^{ABF}	78,1% ^{ABCF}	87,9% ^{ABCDE}
Téléphonie via Internet	31,3% ^{DEF}	45,4% ^F	49,6% ^F	52,3% ^{AF}	55,7% ^{AF}	70,9% ^{ABCDE}
Téléphonie fixe	28,2% ^{CDEF}	30,9%	40,5% ^A	43,4% ^A	45,8% ^A	52,5% ^A
TV -ou Vidéo à la demande	22,4% ^{DEF}	37,9% ^{DEF}	43,9% ^F	43,8% ^{ABF}	50,3% ^{AB}	43,7% ^{ABCD}
Internet TV	21,1% ^F	25,8% ^{EF}	35,6%	40,6%	49,7% ^B	57,2% ^{AB}
Réseaux wifi partagés	15,5%	9,4% ^F	10,5% ^F	17,3%	16,2%	25,4% ^{BC}
Télévision analogique	9,7%	6,8%	10,5%	5,8%	6,6%	6,9%
Total (N)	78	247	224	223	200	361

Basis : les répondants connaissant leur revenu familial mensuel net (N=1.333)

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

La proportion de répondants disposant d'une **télévision analogique** reste stable (à partir de 2019 : 7% à 9%), après une tendance à la baisse qui dure depuis de nombreuses années (de 21% en 2014 à 11% en 2018).

L'utilisation de la **télévision numérique** a légèrement diminué dans l'édition précédente 2021 par rapport aux années précédentes (resp. 81% contre 85% en 2018-2020) ; dans l'édition actuelle 2022, la proportion se stabilise à nouveau (82%).

L'essor de la **télévision payante** ou de la **vidéo à la demande** et de la télévision par Internet semble s'être arrêté (pour l'instant) : la proportion de personnes interrogées qui en disposent en 2022 est la même que lors de l'édition précédente de 2021 (40%-41% à chaque fois).

La tendance à la baisse de la proportion de répondants disposant de la **téléphonie fixe** se poursuit cette année : 42% des répondants en disposent, contre 46 à 74% les années précédentes.

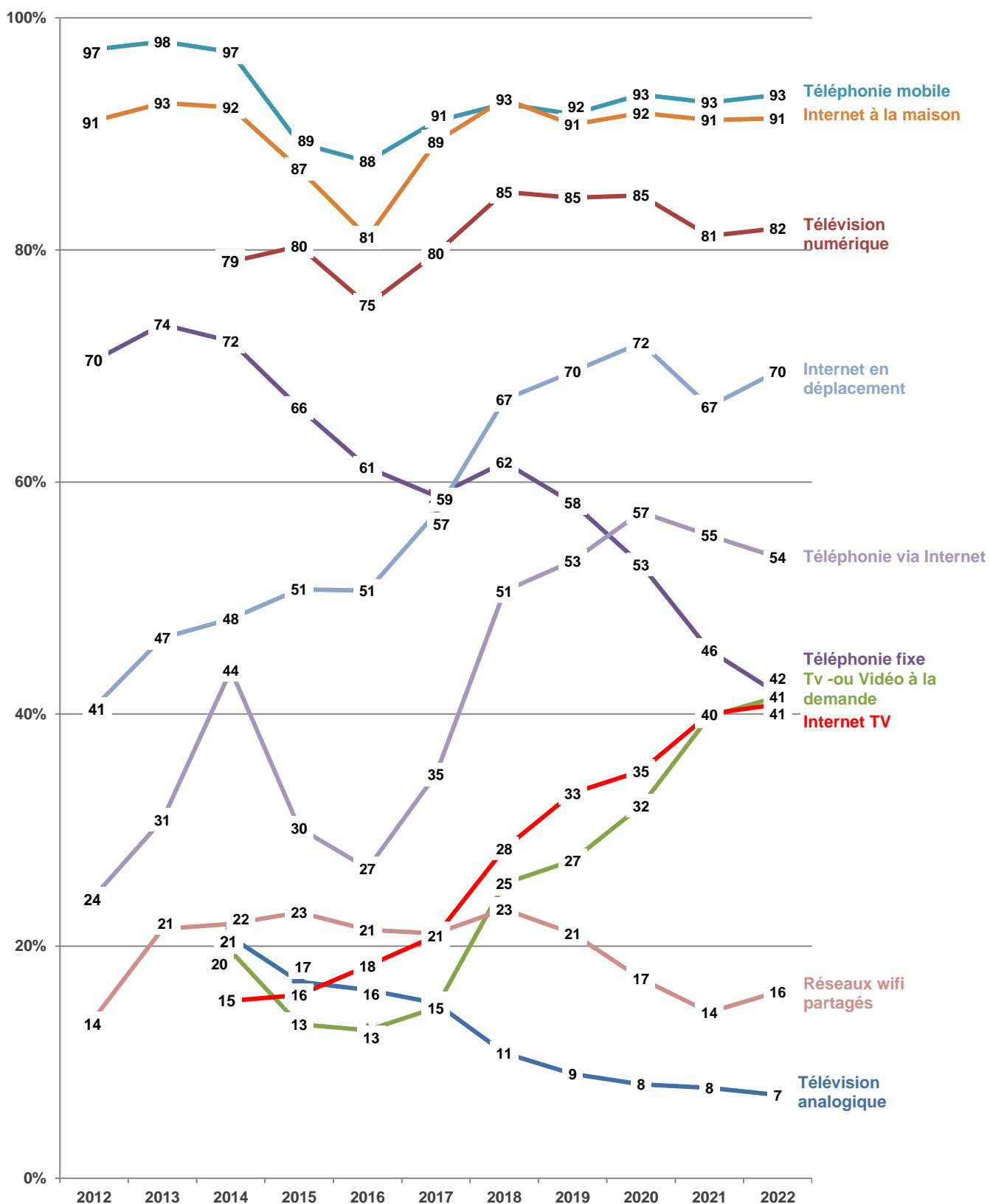
En revanche, la proportion de répondants disposant de la **téléphonie mobile** (93%) reste stable par rapport aux quatre années précédentes. La proportion de répondants qui passent des **appels téléphoniques via Internet** demeure également plus ou moins stable depuis l'édition 2018 (51%-57%), ce qui est nettement plus que sur la période 2012-2017 (24% et 44%).

La proportion de répondants disposant d'un **accès fixe à l'Internet à domicile** (91%) est restée inchangée depuis plusieurs années (2017-2021 : 89%-93%).

La diminution de la proportion de répondants disposant de l'**Internet en déplacement** qui avait été enregistrée dans l'édition précédente 2021 (67%) – après une tendance à la hausse depuis 2012 (41%-72%) – ne se poursuit pas dans l'édition actuelle 2022 (70%) ; nous retrouvons le même niveau que lors les éditions 2018 à 2021 (67%-72%).

Le recul de l'utilisation des **réseaux wifi partagés** constatée depuis l'édition 2019 ne se poursuit pas dans l'édition actuelle 2022 (16%). La proportion actuelle se situe au même niveau que lors des deux éditions précédentes (2020-2021 : 14%-17%).

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



Base : tous les répondants

1.2.1.2 DISPONIBILITÉ D'UNE OFFRE GROUPÉE

Huit répondants sur dix (79%) déclarent qu'au moins certains des services qu'ils utilisent sont regroupés dans un pack. Un répondant sur sept (15%) ne dispose pas d'offre groupée et 5% l'ignorent.

La Flandre et la Wallonie ont une proportion plus élevée de répondants disposant d'une offre groupée que Bruxelles (resp. 82% et 80% contre 59%). La proportion de répondants sans offre groupée est nettement plus élevée à Bruxelles qu'en Flandre et en Wallonie (resp. 32% contre 13% et 14%).

Tableau 9 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	733	82,5%	396	80,4%	97	59,3%	1.226	79,3%
Non	114	12,8%	71	14,4%	52	31,7%	237	15,3%
Je ne sais pas	42	4,7%	26	5,2%	15	9,0%	82	5,3%
Total	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.545)

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 (0,201). Parmi les répondants âgés de 45 ans et plus, plus de huit sur dix (86%-87%) disent avoir au moins une offre groupée, tandis que chez les 15-44 ans, ce pourcentage est de 70% à 75%. Dans le groupe d'âge le plus jeune, celui des 15-24 ans, on constate également une proportion sensiblement plus élevée de répondants qui ne savent pas s'ils ont une offre groupée ou non (resp. 13% contre 3% à 5% dans les autres groupes d'âge).

Tableau 10 : 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	68,9% ^{DEF}	75,3% ^{DEF}	72,8% ^{DEF}	85,6% ^{ABC}	86,6% ^{ABC}	86,6% ^{ABC}
Non	18,0%	20,8% ^{EF}	21,7% ^{DEF}	11,7% ^C	9,6% ^{BC}	9,6% ^{BC}
Je ne sais pas	13,1% ^{BCDEF}	3,9% ^A	5,5% ^A	2,7% ^A	3,8% ^A	3,7% ^A
Total (N)	237	268	269	277	277	215

Base : tous les répondants (N=1.545)

* 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).

Résultats de l'enquête

Plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus il est probable que certains des services utilisés soient regroupés dans un pack (0,315). Le groupe aux revenus les plus faibles (< 1.200 euros) dispose le moins souvent d'une offre groupée (45%) par rapport aux autres groupes de revenus (plus élevés) (≥ 1.200 euros : 71% à 87%) ; de même, la deuxième catégorie de revenus (1.200-1.799 euros) dispose moins souvent d'une offre groupée (71%) que ceux des catégories de revenus plus élevés (≥ 2.400 euros : 84% à 87%). Il convient également de noter que le groupe aux revenus les plus faibles présente une proportion nettement plus élevée de répondants qui ne savent pas s'ils ont une offre groupée ou non (resp. 22% contre 2% à 5% dans les autres groupes de revenus).

Tableau 11 : 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	45,4% ^{BCDEF}	71,4% ^{ADEF}	78,5% ^A	84,4% ^{AB}	87,1% ^{AB}	86,7% ^{AB}
Non	32,9% ^{CDEF}	23,7% ^{EF}	16,6% ^A	13,8% ^A	10,4% ^{AB}	11,2% ^{AB}
Je ne sais pas	21,7% ^{BCDEF}	4,9% ^A	4,8% ^A	1,8% ^A	2,5% ^A	2,1% ^A
Total (N)	78	247	224	223	200	361

Base : Base : les répondants connaissant leur revenu familial mensuel net (N=1.333)

* 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).

La baisse enregistrée dans l'édition précédente 2021 par rapport aux éditions 2018 à 2020 (resp. de 81%-83% en 2018-2020, à 77% en 2021) ne se poursuit pas dans l'édition actuelle 2022 ; la proportion de répondants ayant une offre groupée dans l'édition actuelle 2022 reste au même niveau que dans l'édition 2021 (resp. 79% et 77%).

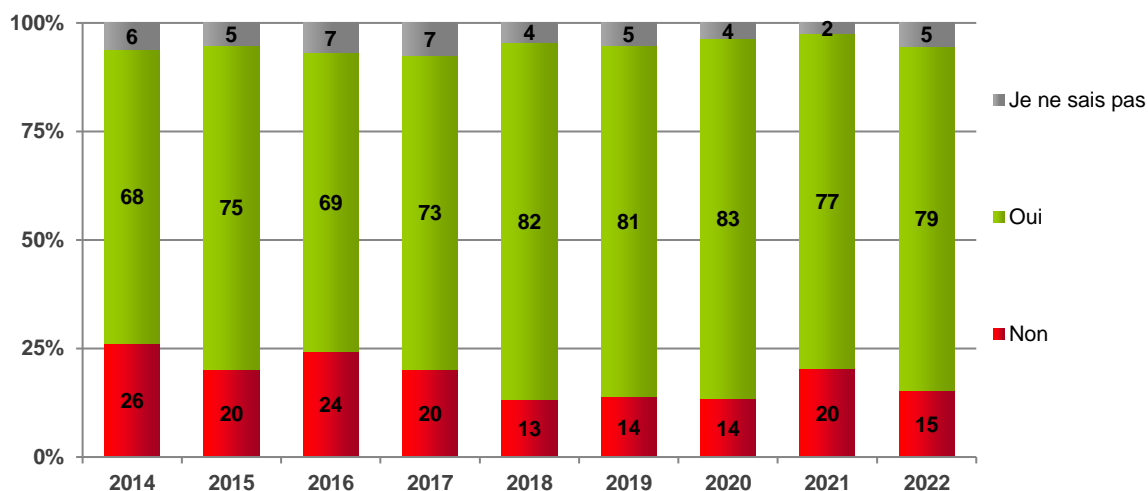
Tableau 12 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par édition

	A	B	C	D	E	F	G	H
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Oui	74,8% ^{BDEFH}	68,7% ^{ADEFGH}	72,5% ^{DEFGH}	82,4% ^{ABCGH}	80,8% ^{ABCG}	82,9% ^{ABCGH}	77,2% ^{BCDEF}	79,3% ^{ABCDF}
Non	20,1% ^{DEFGH}	24,4% ^{CDEFGH}	20,1% ^{BDEFH}	13,3% ^{ABCG}	13,9% ^{ABCG}	13,5% ^{ABCG}	20,4% ^{BDEFH}	15,3% ^{ABCG}
Je ne sais pas	5,1% ^G	6,9% ^{DEFG}	7,4% ^{DEFGH}	4,4% ^{BCG}	5,3% ^{BCG}	3,5% ^{BCH}	2,4% ^{ABCDEH}	5,3% ^{CFG}
Total (N)	1.159	1.405	1.545	1.149	1.456	1.482	1.610	1.545

Base : tous les répondants

* Les différences significatives sont indiquées avec ...^{ABCDEFH} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir, édition 2015) et sous-groupe D (à savoir, édition 2018).

Figure 3 : Avez-vous certains de vos services dans un pack ? – par édition



Base : tous les répondants

L'offre groupée la plus courante (18%) est l'offre groupée Triple play comprenant la téléphonie fixe, l'Internet fixe et la télévision. Aux places deux à cinq, on trouve – avec à chaque fois une proportion de 15% – l'offre groupée Quadruple play avec la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'Internet fixe et la télévision, l'offre groupée Double play composée de l'Internet fixe et de la télévision, une offre groupée Triple play mobile composée de la téléphonie mobile, de l'Internet fixe et de la télévision, et enfin une offre groupée Quadruple play familiale. Les autres types d'offre groupée ne sont mentionnés que par 1% à 7% des répondants.

Tableau 13 : Top 5 des offres groupées les plus courantes – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphonie fixe + Internet fixe + Télévision	117	15,9%	81	20,5%	18	18,3%	216	17,6%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet fixe + Télévision	131	17,9%	53	13,4%	5	5,1%	189	15,4%
Internet fixe + Télévision	103	14,1%	61	15,4%	24	24,3%	188	15,3%
Téléphonie mobile + Internet fixe + Télévision	116	15,9%	58	14,6%	10	10,6%	184	15,0%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile (≥2) + Internet fixe + Télévision	125	17,0%	42	10,7%	17	17,8%	184	15,0%
...								
Total	733	100,0%	396	100,0%	97	100,0%	1.226	100,0%

Basis: les répondants ayant une offre groupée (N=1.226)

On observe des différences significatives entre les régions pour quatre offres groupées. Ainsi, l'offre groupée Double play avec l'Internet fixe et la télévision est plus fréquente en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Flandre (resp. 24% contre 14%). En outre, les répondants de Bruxelles indiquent plus souvent disposer d'une offre groupée Double play comprenant la téléphonie fixe et mobile (14%), par rapport aux répondants de Flandre et de Wallonie (4% chacun). L'offre groupée Quadruple-play composée de l'Internet fixe, de la téléphonie fixe, de la téléphonie mobile et de la télévision est plus courante en Flandre qu'à Bruxelles (resp. 18% contre 5%) et l'offre groupée Quadruple play familiale est plus fréquente en Flandre qu'en Wallonie (resp. 17% contre 11%).

Plus le répondant est jeune, plus il a souvent : une offre groupée Triple play avec Internet fixe, téléphonie fixe et téléphonie mobile (-0,404), une offre groupée Double play avec Internet fixe et téléphonie mobile (-0,263), une offre groupée Double play familiale (-0,193), une offre groupée Triple play avec téléphonie mobile, Internet fixe et télévision (-0,185), ainsi qu'une offre groupée Double play avec Internet fixe et télévision (-0,162). À l'inverse, on constate que plus le répondant est âgé, plus souvent il indique avoir : une offre groupée Quadruple play (0,297), une offre groupée Quadruple play familiale (0,133), ainsi qu'une offre groupée Triple play avec téléphonie fixe, Internet fixe et télévision (0,125).

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 (0,344), ainsi qu'une offre groupée Triple play familiale (0,246). À l'inverse, plus le revenu familial est faible, plus on a : une offre groupée Double play avec Internet fixe et téléphonie mobile (-0,285), ainsi qu'une offre groupée Quadruple play (-0,182).

En raison d'une formulation différente, seule une comparaison avec l'édition précédente 2021⁵ est possible : la proportion de répondants ayant une offre groupée Triple Play fixe (c'est-à-dire téléphonie fixe, Internet fixe et télévision) a diminué dans l'édition actuelle 2022 par rapport à l'édition 2021 (resp. 18% contre 21%).

⁵ Notez que dans l'édition actuelle 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 ».

1.2.2 Choix des opérateurs

1.2.2.1 OPÉRATEUR(S)

Un peu moins de la moitié des répondants (45%) affirment être clients chez Proximus. En deuxième position, on retrouve Telenet (34%) et en troisième position, Orange (22%). 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.

Chaque opérateur n'est pas représenté dans une même mesure dans les différentes régions. Les répondants de Flandre sont ainsi principalement clients de Telenet (57%) et Proximus (37%), suivis d'Orange (16%). En Wallonie, les répondants sont principalement clients chez Proximus (55%), suivis de Voo (34%) et Orange (27%). Enfin, les répondants domiciliés dans la Région de Bruxelles-Capitale sont principalement clients de Proximus (57%) et Orange (33%), suivis de Base (16%) et Telenet (15%).

Tableau 14 : 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	330	37,5%	269	55,1%	94	57,1%	692	45,2%
Telenet	498	56,6%	4	0,8%	25	15,0%	527	34,4%
Orange	143	16,2%	134	27,4%	53	32,5%	330	21,5%
Voo	1	0,1%	166	34,1%	18	10,8%	185	12,1%
Scarlet	60	6,8%	29	5,9%	15	8,9%	104	6,8%
Base	40	4,5%	37	7,5%	26	15,9%	102	6,7%
Mobile Vikings	53	6,0%	7	1,4%	7	4,4%	67	4,4%
...								
Total	881	100,0%	488	100,0%	164	100,0%	1.533	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.545 ; 12 répondants n'ont pas répondu)

Les différences les plus frappantes selon l'âge et le revenu sont décrites ci-dessous.

Plus le répondant est âgé, plus il indique être un client Proximus (0,119 ; 38%-41% des 15-44 ans contre 48%-54% des 45-74 ans). À l'inverse, plus le répondant est jeune, plus il indique être un client Orange (-0,141 ; 23%-30% des 15-44 ans contre 16%-17% des 45-74 ans).

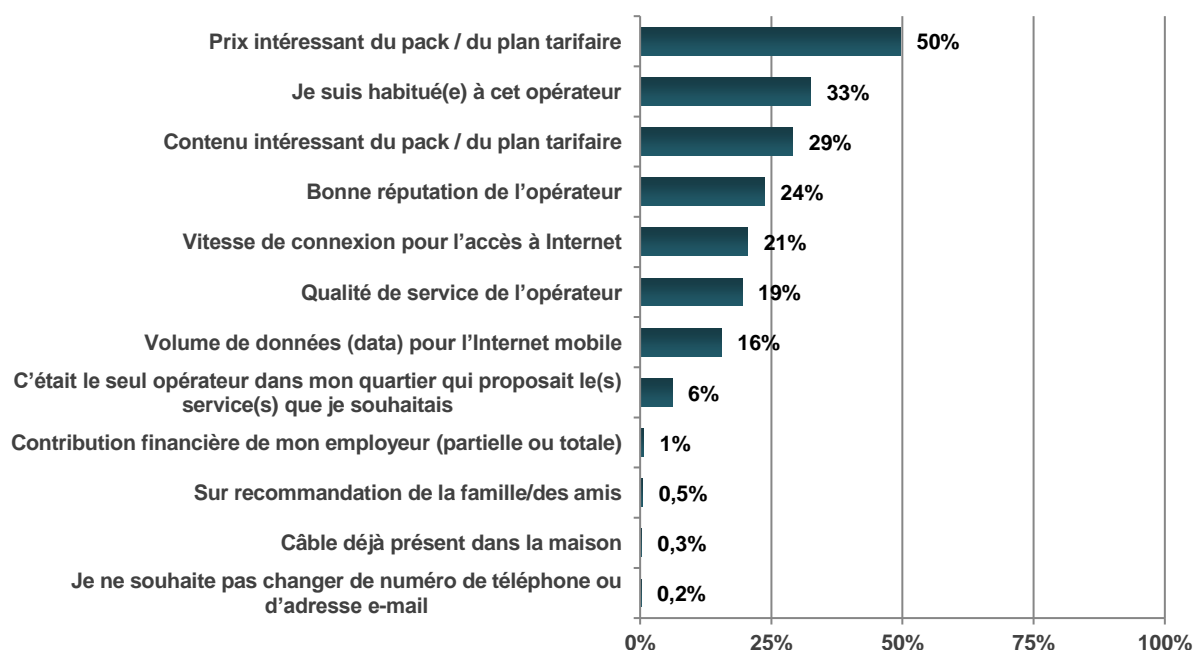
En fonction du revenu, on constate que plus le revenu familial net est élevé, plus les personnes sont souvent clientes chez Proximus (0,127 ; 38%-43% si < 3.000 euros contre 49%-53% si ≥ 3.000 euros).

Dans l'édition précédente 2021, la proportion de répondants qui sont clients chez **Proximus** était nettement inférieure à celle des éditions précédentes (sauf l'édition 2020) : 46% dans l'édition 2021 contre 51%-67% dans les années 2012 à 2019 ; dans l'édition 2022 actuelle, la diminution ne se poursuit pas et la proportion de clients qui sont clients chez Proximus (45%) reste stable par rapport à l'édition 2021. La proportion de répondants indiquant qu'ils sont clients chez **Telenet** a légèrement diminué par rapport aux éditions précédentes (36%-41%). La proportion de répondants qui est cliente chez **Orange** (22%), ainsi que celle qui est cliente chez **Voo** (12%) et **Mobile Vikings** (4%), est inchangée depuis l'édition 2017 (Orange : 22%-24% ; Voo : 10%-14% ; Mobile Vikings : 3%-6%). La proportion de clients chez **Scarlet** (7%) dans l'édition actuelle 2022 a diminué par rapport à l'édition précédente 2021 (9%), retombant au même niveau que dans les éditions 2018 à 2020 (6%-7%). Chez **Base**, on ne constate à nouveau aucun changement par rapport à l'édition précédente 2021 (7%-8%), mais la proportion de clients reste nettement inférieure à celle des éditions précédentes (9%-17%).

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 (50%). Ensuite, le fait de connaître un opérateur (33%), le contenu intéressant de l'offre groupée ou du plan tarifaire (29%) et la bonne réputation de l'opérateur (24%) sont également trois critères de choix importants. Un cinquième des répondants (21%) déclarent prendre en compte la vitesse de connexion pour l'accès à l'Internet, ainsi que la qualité de service de l'opérateur (19%). Enfin, 16% prennent en compte le volume de données pour l'Internet mobile. (19%)

Figure 4 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ? (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.531; 14 répondants n'ont pas répondu)

À Bruxelles et en Wallonie, les répondants sont nettement plus nombreux à tenir compte de la vitesse de connexion pour l'accès à l'Internet (resp. 28% et 23%) que les répondants en Flandre (17%). 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 4%).

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 suivants⁶ : le volume de données pour l'Internet mobile(-0,218), le contenu de l'offre groupée ou du plan tarifaire (-0,206), la vitesse de connexion pour l'accès à l'Internet (-0,122) et le prix de l'offre groupée ou du plan tarifaire (-0,119). À l'inverse, pour 40%-44% des répondants de la catégorie la plus âgée (55 à 74 ans), la familiarité avec l'opérateur est un critère de sélection, critère significativement moins important pour les autres catégories d'âge (26% à 32%).

Par revenu, on ne trouve qu'une seule corrélation (faible) : plus le revenu net est élevé, plus on attache d'importance au contenu de l'offre groupée ou du plan tarifaire lors du choix d'un opérateur (0,106 ; allant de 25% pour les répondants gagnant moins de 1.200 euros par mois, à 33% pour les répondants gagnant 3.600 euros ou plus par mois).

Les critères de choix d'un opérateur par les répondants restent assez stables au fil des ans. 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 note une première baisse (36%-39%), qui se poursuit dans les éditions suivantes 2018-2022 (29%-32%).

Tableau 15 : 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
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Prix intéressant du pack / du plan tarifaire	48,2%	44,2% ^{DGH}	47,5%	48,6% ^B	46,9%	46,6%	49,9% ^B	49,7% ^B
Je suis habitué(e) à cet opérateur	28,9% ^{GH}	35,6% ^C	31,9% ^{BF}	35,2%	33,5%	36,6% ^{CGH}	33,0% ^{AF}	32,5% ^{AF}
Contenu intéressant du pack / du plan tarifaire	50,4% ^{BCDEFGH}	36,3% ^{ADEFGH}	39,2% ^{ADEFGH}	32,4% ^{ABCEF}	28,9% ^{ABCD}	28,9% ^{ABCD}	29,0% ^{ABC}	29,1% ^{ABC}
Bonne réputation de l'opérateur	22,2%	24,1%	24,9% ^E	23,9%	21,3% ^{CF}	25,3% ^E	24,1%	23,7%
Vitesse de connexion pour l'accès à Internet	18,9% ^{BE}	15,8% ^{ACFGH}	20,2% ^{BE}	18,6%	15,9% ^{ACFGH}	19,5% ^{BE}	21,2% ^{BE}	20,5% ^{BE}
Qualité de service de l'opérateur	--	--	--	18,8%	18,4% ^F	21,8% ^E	20,8%	19,4%
Total (N)	1.122	1.373	1.518	1.205	1.544	1.551	1.586	1.531

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 2015) et sous-groupe D (à savoir, édition 2018).

⁶ 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

Utilisation dans la sphère privée

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 quatre 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 (80%) et Facebook Messenger (71%). En outre, trois répondants sur dix utilisent Skype (31%) et FaceTime (30%). 7% des répondants indiquent utiliser (encore) une autre application pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages via Internet, les plus fréquemment cités étant Signal et Instagram (resp. 33 et 27 répondants).

Enfin, 7% des répondants déclarent ne pas utiliser ces applications à titre privé.

À Bruxelles, les répondants sont significativement plus nombreux à utiliser une telle application pour passer des appels privés et/ou envoyer des messages (96%), par rapport à la Wallonie (90%).

Dans toutes les régions, WhatsApp et Facebook Messenger sont les applications les plus utilisées, même si elles ne le sont pas dans la même mesure dans toutes les régions. Ainsi, WhatsApp est le plus souvent utilisé en Région de Bruxelles-Capitale (92%), suivi par la Flandre (85%) et le moins en Wallonie (67%). À l'inverse, l'utilisation de Facebook Messenger est la plus faible à Bruxelles (57%), par rapport à la Flandre et à la Wallonie (resp. 71% et 75%). Enfin, l'utilisation de Skype et FaceTime est également la plus faible à Bruxelles (19% chacun), suivie de la Wallonie (resp. 28% et 26%) et la plus élevée en Flandre (resp. 35% et 33%).

Tableau 16 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par région (plusieurs réponses possibles)

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
WhatsApp	757	85,2%	329	66,8%	152	92,4%	1.238	80,1%
Facebook Messenger	631	71,1%	370	75,2%	94	57,1%	1.095	70,9%
Skype™	310	34,9%	137	27,7%	31	18,9%	478	30,9%
FaceTime	297	33,4%	128	25,9%	32	19,3%	456	29,5%
Autre application	42	4,7%	43	8,6%	24	14,9%	109	7,0%
Aucun	62	7,0%	47	9,6%	6	3,7%	115	7,5%
Total	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.545)

Résultats de l'enquête

L'utilisation d'applications pour téléphoner et/ou envoyer des messages via l'Internet est en étroite relation avec l'âge du répondant ⁷ : plus le répondant est jeune, plus il utilise de telles applications à titre privé (-0,456). Pour les quatre applications, plus le répondant est jeune, plus il est susceptible d'utiliser Facebook Messenger (-0,403), FaceTime (-0,355), WhatsApp (-0,218) et Skype (-0,202).

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 (0,401). Si l'on examine les applications individuelles, seule l'utilisation de WhatsApp présente une corrélation : plus le revenu du répondant est élevé, plus il indique utiliser WhatsApp (0,294).

Bien que WhatsApp soit l'application la plus utilisée pour passer des appels privés et/ou envoyer des messages, on constate une baisse par rapport aux trois éditions précédentes : en 2019-2021, 83% à 94% des répondants utilisaient WhatsApp contre 80% aujourd'hui. L'utilisation de Facebook Messenger reste stable par rapport à la dernière édition 2021 (71%-72%), mais reste nettement inférieure à celle des éditions 2019 et 2020 (77% chacune). Après une augmentation dans l'édition précédente 2021 (34%), dans l'édition actuelle 2022, l'utilisation de Skype retombe au même niveau que précédemment (éditions 2018-2020) : 29%-31%.

Dans l'édition précédente de 2021, l'utilisation de FaceTime avait également augmenté par rapport à toutes les éditions précédentes (resp. 34% contre 14%-25%) ; dans l'édition 2022 actuelle, on constate à nouveau une diminution par rapport à l'édition 2021 (resp. 30% contre 34%), mais l'utilisation reste nettement supérieure à celle des éditions précédentes (2016-2020 : 14%-25%).

Tableau 17 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par édition (plusieurs réponses possibles)

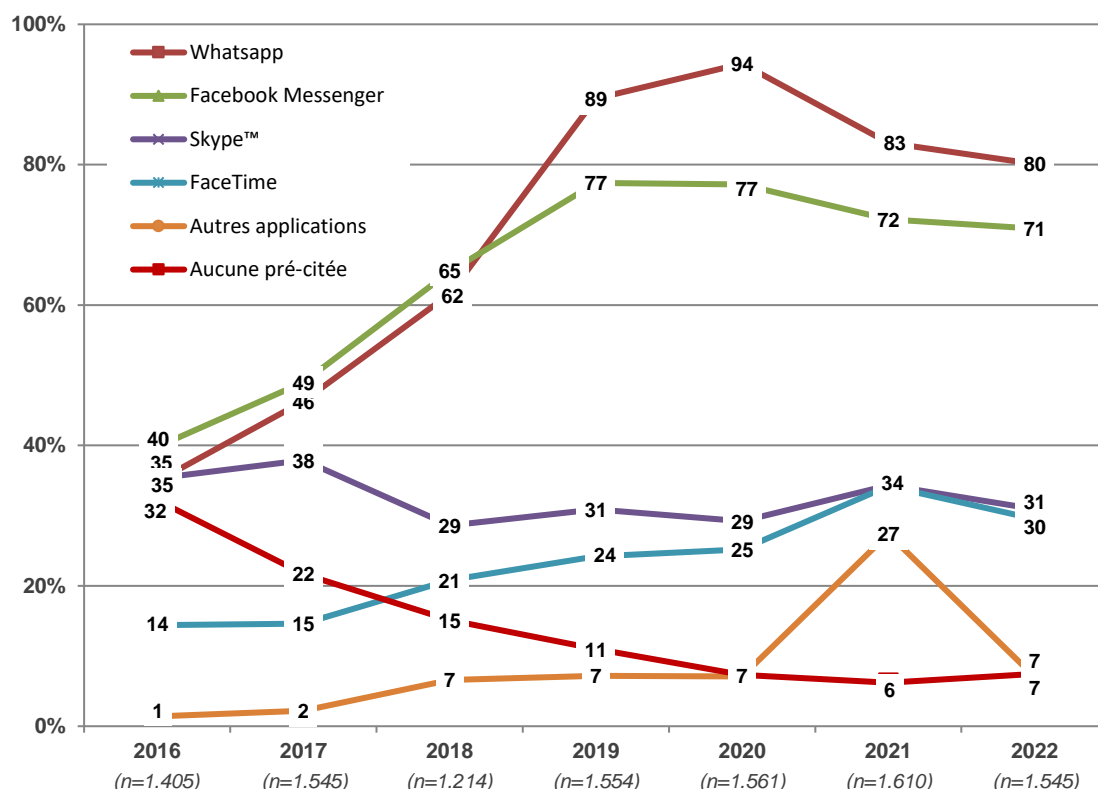
	A	B	C	D	E	F	G
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
WhatsApp	34,9% ^{BCDEFG}	46,3% ^{ACDEFG}	61,6% ^{ABDEFG}	89,4% ^{ABCEFG}	94,3% ^{ABCDFG}	83,1% ^{ABCDEG}	80,1% ^{ABCDEF}
Facebook Messenger	39,8% ^{BCDEFG}	49,0% ^{ACDEFG}	64,8% ^{ABDEFG}	77,4% ^{ABCDFG}	77,1% ^{ABCDFG}	72,2% ^{ABCDEF}	70,9% ^{ABCDEF}
Skype™	35,3% ^{CDEFG}	37,9% ^{CDEFG}	28,6% ^{ABF}	30,9% ^{ABF}	29,2% ^{ABF}	34,3% ^{BCDEG}	30,9% ^{ABF}
FaceTime	14,4% ^{CDEFG}	14,6% ^{CDEFG}	20,8% ^{ABDEFG}	24,2% ^{ABCDFG}	25,2% ^{ABCDFG}	34,2% ^{ABCDEG}	29,5% ^{ABCDEF}
Autre application	1,4% ^{CDEFG}	2,2% ^{CDEFG}	6,6% ^{ABF}	7,2% ^{ABF}	7,2% ^{ABF}	27,4% ^{ABCDEG}	7,0% ^{ABF}
Aucun	32,2% ^{BCDEF}	21,7% ^{ACDEF}	15,1% ^{ABDEF}	11,0% ^{ABCEF}	7,3% ^{ABCD}	6,2% ^{ABCD}	7,5%
Total (N)	1.405	1.545	1.214	1.554	1.561	1.610	1.545

Base : tous les répondants

* Les différences significatives sont indiquées avec ...^{ABCDEFG} 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).

⁷ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

Figure 5 : 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

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. Tableau 18 montre que WhatsApp est l'application la plus utilisée pour passer des appels téléphoniques : 52% des répondants utilisent WhatsApp pour passer des appels téléphoniques. Facebook Messenger, Skype et FaceTime sont utilisés pour téléphoner par 25 à 35% des répondants. En ce qui concerne l'envoi de messages, WhatsApp et Facebook Messenger sont les plus populaires avec respectivement 76% et 67% de répondants qui utilisent ce service à cette fin.

Tableau 18 : Usage privé concret des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ?

	Téléphoner		Envoyer des messages		Les deux	
	N	%	N	%	N	%
WhatsApp	69	4,5%	427	27,7%	741	48,0%
Facebook Messenger	56	3,6%	552	35,7%	487	31,5%
Skype™	257	16,6%	84	5,5%	137	8,8%
FaceTime*	279	18,1%	65	4,2%	112	7,2%
Total	1.545		1.545		1.545	

Base : tous les répondants (N=1.545)

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

Il a finalement été demandé aux répondants qui utilisent ces applications, dans quelle mesure ils utilisent ces services 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 (22%) déclare utiliser ces services au moins plusieurs fois par semaine. Un répondant sur 10 les utilise une fois par semaine et 25% tout au plus une fois par mois. Plus de quatre répondants sur dix (45%) ne font jamais usage de ces applications pour passer des appels et/ou envoyer des messages internationaux.

Tableau 19 : 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	610	43,6%	154	10,8%
Plusieurs fois par semaine	521	37,2%	153	10,7%
Une fois par semaine	121	8,7%	122	8,6%
Une fois par mois au maximum	94	6,7%	349	24,6%
Jamais	53	3,8%	645	45,3%
Total	1.400	100,0%	1.423	100,0%

Base : les répondants qui utilisent une telle application (N=1.429 ; resp. 29 et 6 répondants n'ont pas répondu)

Usage professionnel

En plus de l'usage privé, les répondants ont également été interrogés pour savoir si et quels services/applications ils utilisent professionnellement pour passer des appels ou envoyer des messages.

Six répondants sur dix (59%) indiquent utiliser ces services pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages dans le cadre de leur travail ; 41% ne les utilisent pas professionnellement.

Si l'on considère uniquement les répondants qui ont indiqué utiliser ces applications à titre professionnel, on constate que l'application la plus populaire pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages via l'Internet dans le cadre du travail – ainsi que pour un usage privé – est WhatsApp (62%). Viennent ensuite MS-TEAMS, Facebook Messenger et Zoom, qui sont utilisés professionnellement par 40% à 54% des répondants. En outre, un quart des répondants concernés ont indiqué qu'ils utilisaient Skype Business (27%) et/ou FaceTime (25%) à des fins professionnelles ; Jitsi est utilisé par 15% des répondants pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages à des fins professionnelles.

Il existe des différences significatives entre les régions lorsqu'il s'agit de savoir si elles utilisent ou non au moins une de ces applications à titre professionnel : les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale indiquent significativement plus souvent qu'ils les utilisent à titre professionnel (75%), suivis par les répondants de Flandre (61%) et enfin ceux de Wallonie (50%).

Dans toutes les régions, WhatsApp, MS-TEAMS, Facebook Messenger et Zoom sont les applications les plus utilisées, même si elles ne le sont pas dans la même mesure dans toutes les régions. Ainsi, WhatsApp est moins utilisé en Wallonie qu'en Flandre et dans la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 26% contre 42% et 40%) ; il en va de même pour l'utilisation de Zoom (Wallonie : 19% contre 25%-29% en Flandre et à Bruxelles). MS-Teams est plus fréquemment utilisé dans la Région de Bruxelles-Capitale (44%) par rapport à la Flandre et à la Wallonie (resp. 32% et 27%). À l'inverse, tant en Flandre qu'en Wallonie, l'utilisation professionnelle de Facebook Messenger (27% chacun), FaceTime (resp. 17% et 15%) et Jitsi (resp. 10% et 8%) est plus élevée qu'en Région de Bruxelles-Capitale (resp. 12%, 6% et 3%).

Tableau 20 : Le(s)quel(s) des services ci-dessous utilisez-vous à titre professionnel pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par région (plusieurs réponses possibles)

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
WhatsApp	371	41,8%	129	26,1%	65	39,8%	566	36,6%
MS-TEAMS	286	32,2%	134	27,2%	72	43,9%	492	31,8%
Facebook Messenger	236	26,6%	133	27,0%	20	12,3%	389	25,2%
Zoom	221	24,8%	94	19,2%	48	29,0%	362	23,5%
Skype Business™	156	17,6%	72	14,6%	18	11,0%	246	15,9%
FaceTime	148	16,7%	72	14,6%	10	6,3%	231	14,9%
Jitsi	93	10,5%	42	8,5%	4	2,6%	139	9,0%
Autre application	22	2,4%	11	2,3%	10	5,8%	42	2,7%
Aucun	346	39,0%	244	49,5%	42	25,5%	632	40,9%
Total	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.545)

L'utilisation d'applications pour passer des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages via l'Internet dans le cadre du travail est fortement liée à l'âge du répondant⁸ – même si l'on exclut les 15-24 ans (c'est-à-dire les répondants qui sont peut-être encore aux études) et les plus de 65 ans (c'est-à-dire les répondants retraités) : plus le répondant est jeune, plus ces applications sont utilisées professionnellement (15-74 ans : -0,452 ; 25-64 ans : -0,376).

Pour toutes les applications proposées, il s'avère que plus le répondant est jeune, plus il y a de chances que l'application en question soit utilisée à titre professionnel : FaceTime (15-74 ans : -0,463 ; 25-64 ans : -0,344), MS-TEAMS (15-74 ans : -0,396 ; 25-64 ans : -0,298), Jitsi (15-74 ans : -0,396 ; 25-64 ans : -0,333), Facebook Messenger (15-74 ans : -0,388 ; 25-64 ans : -0,261), Skype Business (15-74 ans : -0,335 ; 25-64 ans : -0,296), Zoom (15-74 ans : -0,320 ; 25-64 ans : -0,255) et WhatsApp (15-74 ans : -0,317 ; 25-64 ans : -0,237).

⁸ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

La corrélation avec le revenu du répondant est un peu moins marquée, mais nous pouvons affirmer que plus le revenu mensuel du répondant est important, plus il tend à utiliser une ou plusieurs de ces applications dans le cadre du travail (15-74 ans : 0,210 ; 25-64 ans : 0,272).

Si l'on examine les applications individuelles, on constate une corrélation pour toutes les applications, sauf pour WhatsApp et Skype Business. Plus le revenu du répondant est faible, plus souvent il indique utiliser : Facebook Messenger (15-74 ans : -0,219 ; 25-64 ans : -0,249), FaceTime (15-74 ans : -0,206 ; 25-64 ans : -0,247), Jitsi (15-74 ans : -0,179 ; 25-64 ans : -0,298). À l'inverse, plus le revenu familial net du répondant est élevé, plus souvent il utilise MS-TEAMS à titre professionnel (15-74 ans) : 0,346 ; 25-64 ans : 0,387) et Zoom (15-74 ans : 0,113 ; 25-64 ans : 0,150).

Il a été demandé ensuite au répondant s'il utilisait ce service à titre professionnel uniquement pour téléphoner, ou uniquement pour envoyer des messages, ou pour les deux. Le Tableau 21 montre que MS-TEAMS est l'application la plus fréquemment utilisée pour passer des appels téléphoniques professionnels (28% de tous les répondants), suivie par Zoom (21%) et WhatsApp (21%). Pour envoyer des messages dans le cadre du travail, on utilise en premier lieu WhatsApp (32%), puis Facebook Messenger (22%) et MS-TEAMS (21%).

Tableau 21 : Utilisation professionnelle concrète des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ?

	Téléphone/Visio		Envoyer des messages		Les deux	
	N	%	N	%	N	%
WhatsApp	67	4,3%	248	16,0%	251	16,3%
MS-TEAMS	162	10,5%	64	4,2%	265	17,2%
Facebook Messenger	45	2,9%	171	11,1%	172	11,1%
Zoom	225	14,6%	43	2,8%	94	6,1%
Skype Business™	106	6,9%	47	3,0%	92	6,0%
FaceTime	122	7,9%	52	3,3%	57	3,7%
Jitsi	50	3,3%	48	3,1%	41	2,6%
Total	1.545		1.545		1.545	

Base : tous les répondants (N=1.545)

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

1.2.3 Conclusion concernant les services et le choix des opérateurs

- L'utilisation de l'accès à l'**Internet** fixe à domicile (91%) est également restée stable depuis 2017. La diminution de l'utilisation de l'Internet en déplacement qui avait été enregistrée dans l'édition précédente 2021 (67%) – après une tendance à la hausse depuis 2012 (41%-72%) – ne se poursuit pas dans l'édition actuelle 2022 (70%) ; nous retrouvons ainsi un niveau identique à celui les éditions 2018 à 2021 (67%-72%). La baisse (depuis 2019) de l'utilisation des réseaux wifi partagés ne se poursuit pas non plus dans l'édition actuelle de 2022 (16%) et revient au niveau des éditions 2020-2021 (14%-17%).
- L'utilisation de la **téléphonie mobile** d'une part (93%) est restée stable (depuis 2017 et 2018) tandis que l'utilisation de la **téléphonie fixe** continue de baisser (42% en 2022 contre 46% à 74% les années précédentes). La baisse de l'usage de la **téléphonie via Internet** amorcée lors de la précédente édition 2021 (de 57% en 2020 à 55% en 2021) se poursuivra également dans l'édition actuelle 2022 (54%) pour revenir au niveau de l'édition 2019.
- L'essor de la **télévision** payante ou de la vidéo à la demande et de la télévision par Internet semble s'être arrêté (pour l'instant) : les deux 41% en 2022 et 40% en 2021 contre 13% à 35% en 2014-2020. La proportion de répondants disposant d'une télévision analogique reste stable (à partir de 2019 : 7% à 9%), après une tendance à la baisse qui dure depuis de nombreuses années (de 21% en 2014 à 11% en 2018). L'utilisation de la télévision numérique a légèrement diminué dans l'édition précédente 2021 par rapport aux années précédentes (resp. 81% contre 85% en 2018-2020) ; dans l'édition actuelle 2022, la proportion se stabilise à nouveau (82%).
- La proportion de répondants disposant d'une **offre groupée** semble avoir passé son pic : dans les éditions 2018-2020, 81% à 83% disposaient encore d'une offre groupée, alors que dans l'édition précédente 2021 et actuelle 2022, cette proportion est de 77% à 79%. L'offre groupée classique Triple play (la télévision, l'Internet et la téléphonie fixe) est toujours l'offre groupée la plus fréquente, mais connaît une baisse par rapport aux précédentes éditions. Quatre types de packs sont ensuite ex aequo (≈15%) : les packs 4 play (classiques ou familiaux), le triple play mobile et le double play internet et télévision.
- On dénombre 3 **opérateurs principaux** : Proximus (45%), Telenet (34%) et Orange (22%). Le critère le plus important dans le choix d'un opérateur est un prix intéressant de l'offre groupée ou du plan tarifaire (50%), suivi par l'habitude que l'on a de l'opérateur d'une part (33%), un contenu intéressant de l'offre groupée ou du plan tarifaire d'autre part (29%).
- Le **marché privé de la téléphonie et de la messagerie par Internet** est encore dominé par deux services : WhatsApp (80%) et Facebook Messenger (71%). WhatsApp est le plus souvent utilisé pour passer des appels téléphoniques (par 52% des répondants) et – avec Facebook Messenger – pour envoyer des messages (67 à 76% de tous les répondants).
Les utilisateurs professionnels utilisent principalement WhatsApp, MS-TEAMS, Facebook Messenger et Zoom (23% à 37% de tous les répondants). Ils utilisent principalement MS-TEAMS, Zoom et WhatsApp pour passer des appels téléphoniques (21% à 28% de tous les répondants) ; lorsqu'il s'agit d'envoyer des messages à titre professionnel, ils utilisent principalement WhatsApp (32% de tous les répondants), suivi de Facebook Messenger et MS-Teams (21%-22% 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.

Nous avons évalué la satisfaction pour chaque service de télécommunication au niveau des aspects suivants : les tarifs proposés par l'opérateur, la qualité de son service, le respect des droits du consommateur, l'information fournie et la fiabilité de la facturation.

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

Les questions ont uniquement été posées aux personnes qui avaient préalablement indiqué qu'elles disposaient du service de télécommunications concerné.

1.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées

1.3.1.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Quatre répondants sur dix (43%) 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 (34%) affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que près d'un quart des répondants (23%) avec une offre groupée ne sont pas satisfaits des tarifs de leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

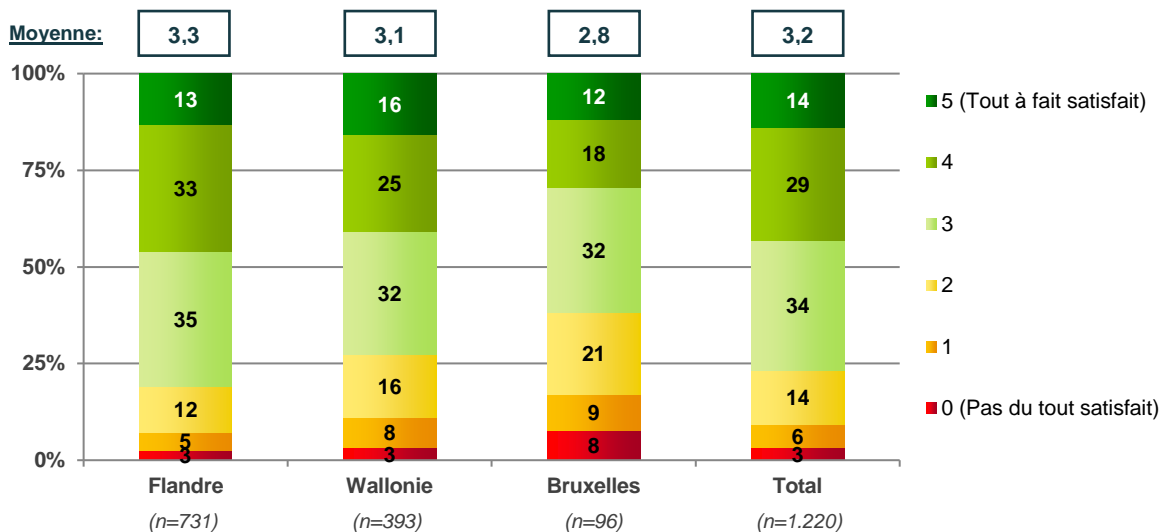
Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants avec offres groupées sont, en général, moyennement satisfaits des tarifs proposés par leur opérateur.

Les répondants de Flandre sont significativement plus satisfaits des tarifs de leur(s) offre(s) groupée(s) que les répondants de Wallonie et de Bruxelles (resp. 3,3 et 3,1 sur 5 en moyenne, contre 2,8 sur 5). De même, 46% des répondants flamands et 41% des répondants wallons indiquent être (très) satisfaits, alors que cette proportion est de 30% pour les répondants bruxellois. À l'inverse, la proportion de répondants qui ne sont pas (du tout) satisfaits des tarifs de leur(s) offre(s) groupée(s) est plus élevée en Wallonie et à Bruxelles (resp. 38% et 27%) par rapport à la Flandre (resp. 19%).

Le score moyen de satisfaction est nettement plus élevé chez les répondants âgés de 25 à 34 ans et les répondants âgés de 65 à 74 ans (3,4 sur 5 dans les deux cas) que chez les répondants âgés de 35 à 44 ans (3,0 sur 5).

Le revenu familial net du répondant n'a pas d'influence sur sa satisfaction ou non quant aux tarifs de l'offre (des offres) groupée(s).

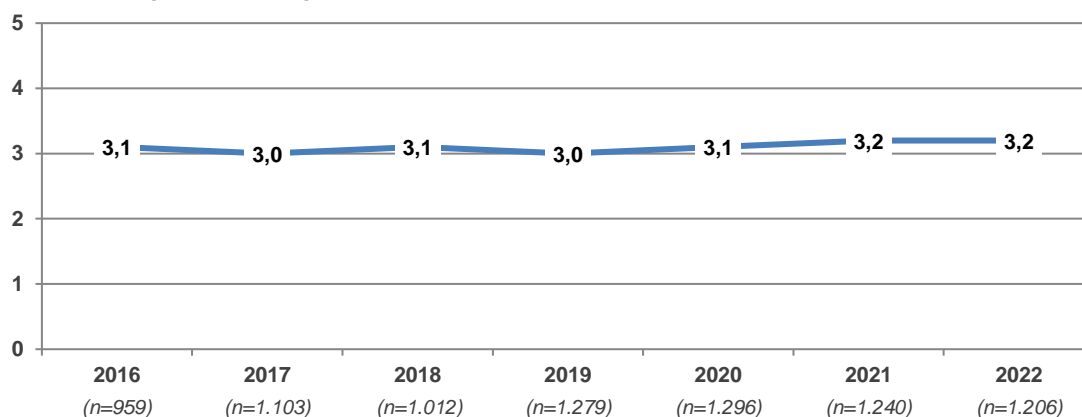
Figure 6 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région



Base : les répondants ayant une offre groupée (N=1.226; 6 répondants n'ont pas répondu)

La satisfaction moyenne à l'égard des tarifs de l'offre groupée reste stable par rapport à l'édition précédente 2021 (c'est-à-dire 3,2 sur 5). Entre les éditions 2016 et 2020, la satisfaction moyenne à l'égard des tarifs de l'offre groupée (ou des offres groupées) a toujours varié entre 3,0 et 3,1 sur 5.

Figure 7 : 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

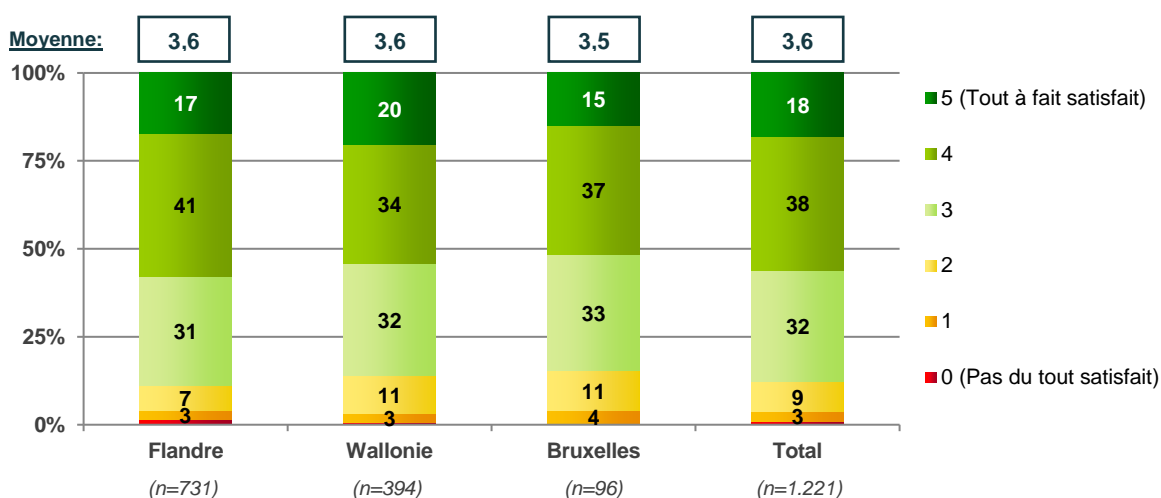
1.3.1.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Un peu plus de la moitié des répondants disposant d'une offre groupée (56%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) concernant le service qu'ils reçoivent de leur opérateur. En outre, 32% 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 (12%) 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.

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas selon les régions, ni entre les différentes catégories d'âge et groupes de revenus.

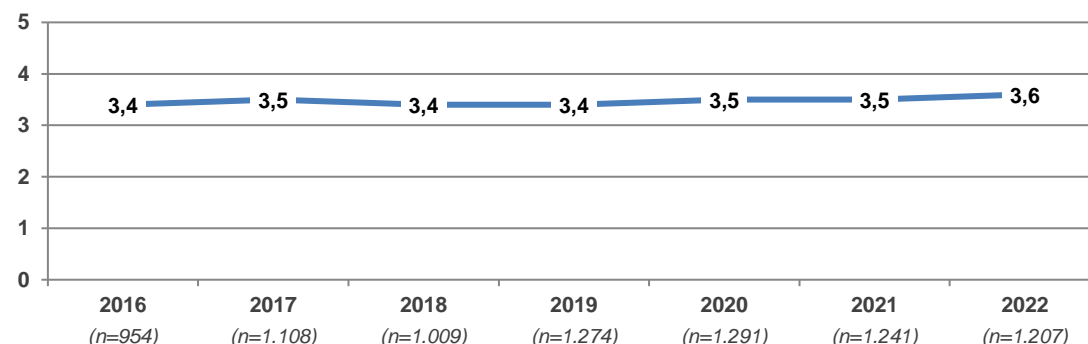
Figure 8 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région



Base : les répondants ayant une offre groupée (N=1.226; 5 répondants n'ont pas répondu)

La satisfaction moyenne à l'égard du service de l'opérateur concernant les offres groupées réalise le score moyen le plus élevé de toutes les éditions précédentes (c'est-à-dire 3,6 sur 5 contre 3,4 à 3,5 sur 5 dans les éditions 2016 à 2021).

Figure 9 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition



Base : les répondants ayant une offre groupée

1.3.1.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Six répondants sur dix disposant d'une offre groupée (59%) sont satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs (score : ≥ 4 sur 5). En outre, 30% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 12% 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).

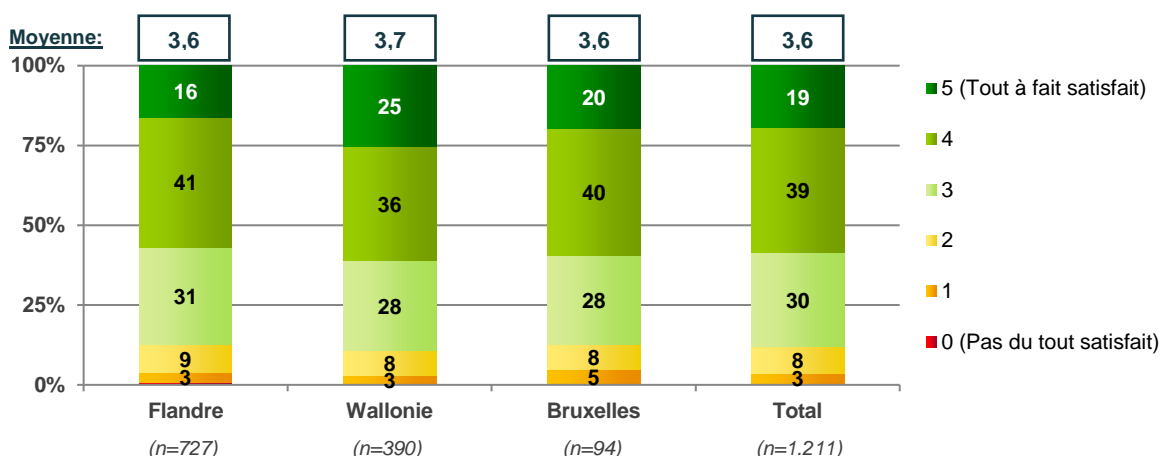
Le score moyen de 3,6 sur 5 indique que les répondants disposant d'une offre groupée ont en général confiance dans leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

Les répondants de Wallonie ont un score moyen de satisfaction plus élevé concernant le respect de leurs droits en tant que consommateurs (3,7 sur 5) que les répondants de Flandre (3,6 sur 5).

De même, les répondants de la catégorie la plus âgée (65-74 ans) ont un niveau de satisfaction moyen plus élevé à ce sujet (3,8 sur 5) que les répondants âgés de 35 à 44 ans (3,5 sur 5).

La satisfaction à l'égard des droits des consommateurs n'est pas influencée par le revenu familial net du répondant.

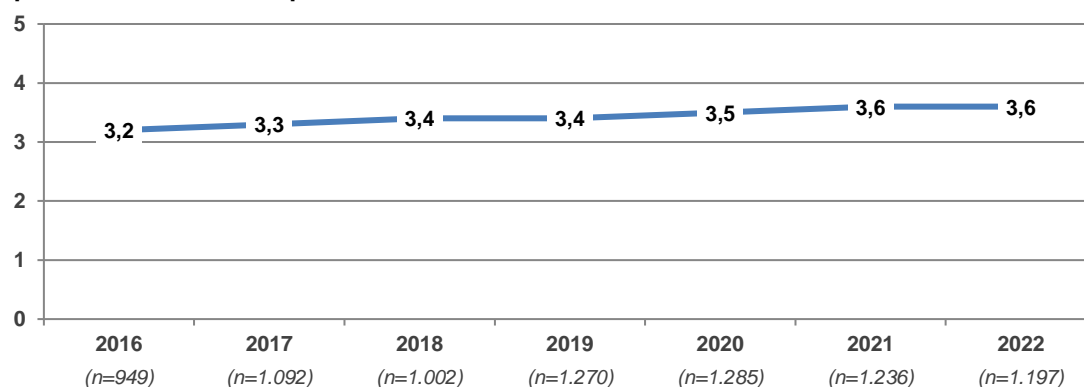
Figure 10 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région



Base : les répondants ayant une offre groupée (N=1.226; 15 répondants n'ont pas répondu)

La satisfaction moyenne concernant le respect des droits des consommateurs par l'opérateur a augmenté d'année en année entre l'édition 2016 et 2021 : de 3,2 sur 5 en 2016 à 3,6 sur 5 pour l'édition 2021. Dans l'édition actuelle 2022, le niveau de satisfaction moyen reste au même niveau élevé que dans l'édition précédente 2021, à savoir 3,6 sur 5.

Figure 11 : 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

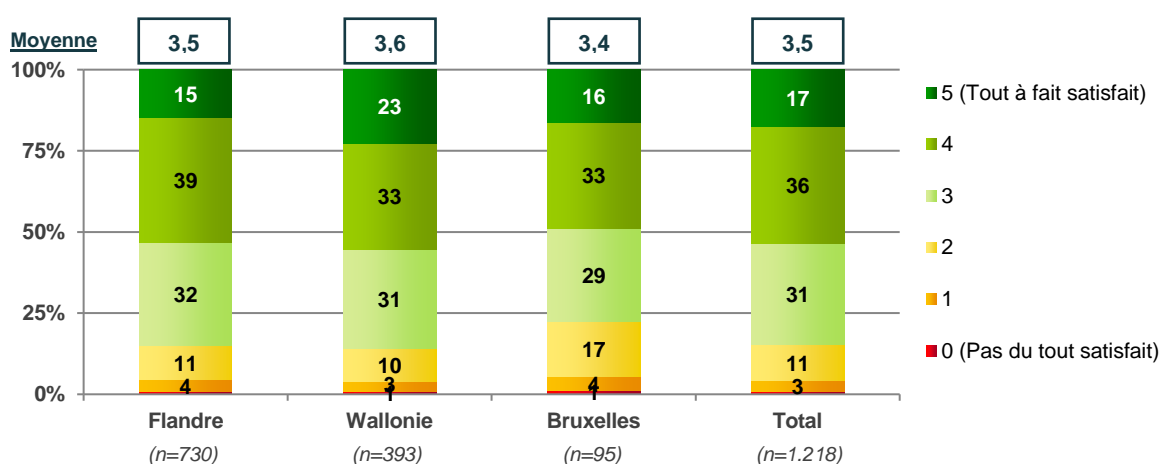
1.3.1.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

La moitié des répondants disposant d'une offre groupée (54%) sont satisfaits de l'information obtenue de leur opérateur pour l'offre groupée (score : ≥ 4 sur 5). 31% affirment en outre être plus ou moins satisfaits de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept disposant d'une offre groupée (15%) n'est pas satisfait de l'information fournie par l'opérateur concernant l'offre groupée (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,5 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.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, ni entre les différentes catégories d'âge ou groupes de revenus.

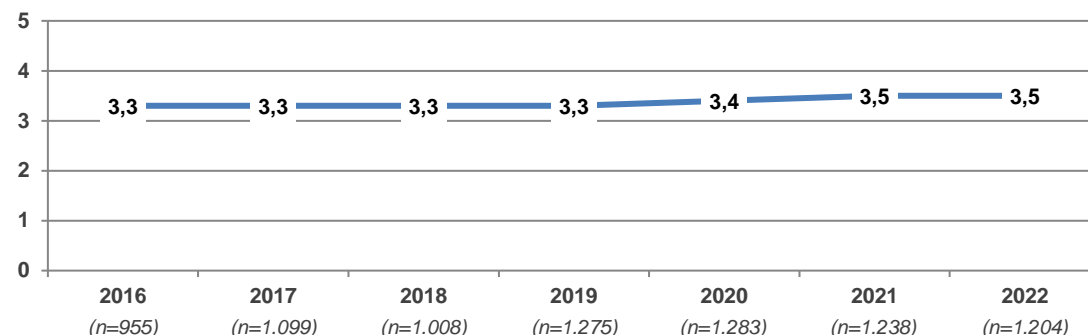
Figure 12 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région



Base : les répondants ayant une offre groupée (N=1.226; 6 répondants n'ont pas répondu)

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. À partir de l'édition 2020, nous avons constaté une augmentation régulière jusqu'à l'édition 2021 (resp. 3,4 sur 5 et 3,5 sur 5). Dans l'édition actuelle 2022, nous restons au même niveau élevé que dans l'édition précédente 2021 (à savoir 3,5 sur 5).

Figure 13 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par édition



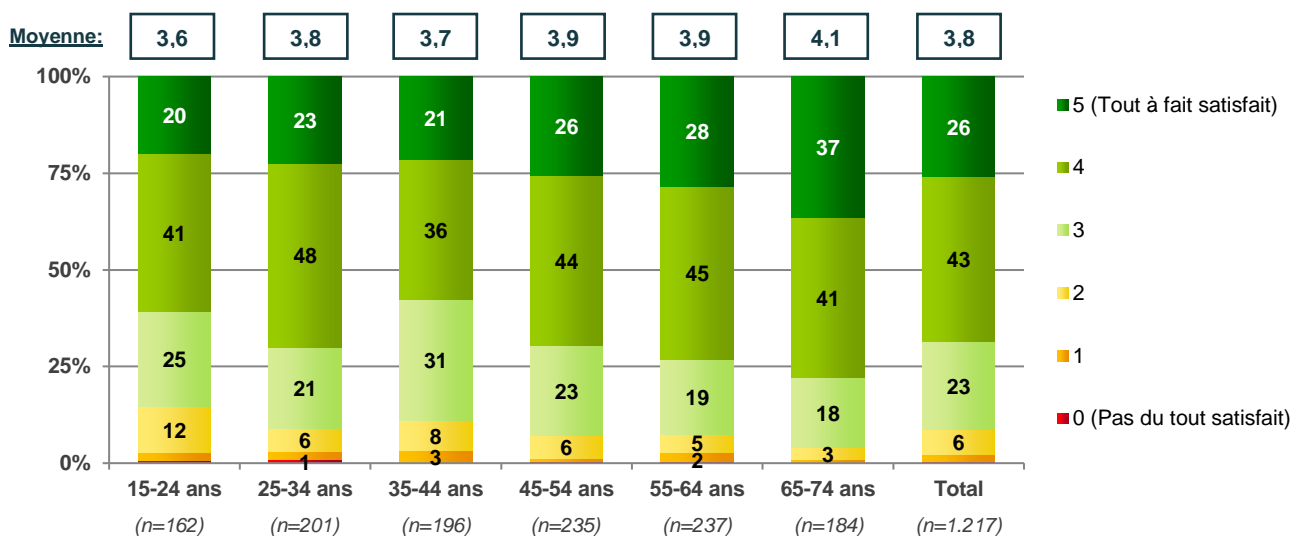
Base : les répondants ayant une offre groupée

1.3.1.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Sept répondants sur dix disposant d'une offre groupée (69%) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur offre groupée (score : ≥ 4 sur 5). Un quart (23%) 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 ayant une offre groupée (9%) n'est pas vraiment satisfait de la fiabilité de la facturation de l'offre groupée (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,8 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 14 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par catégorie d'âge?

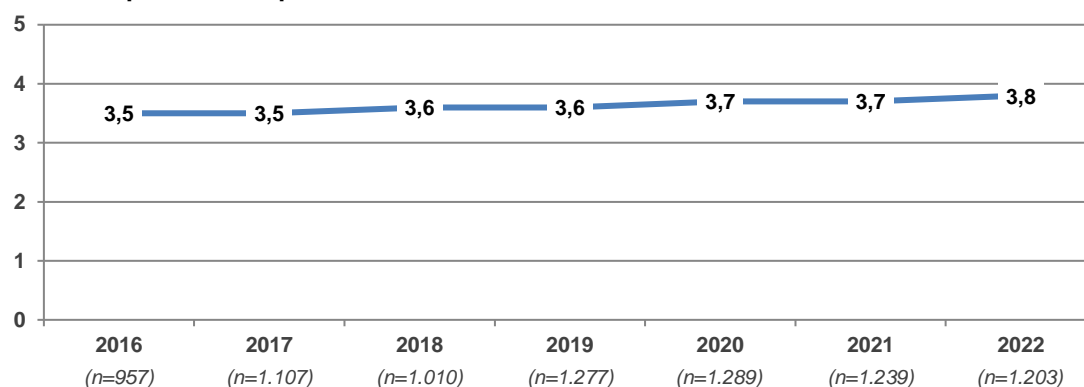


Base : les répondants ayant une offre groupée (N=1.226 ; 9 répondants n'ont pas répondu)

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, ni entre les différents groupes de revenus. Par âge, on constate que les répondants de la catégorie d'âge la plus élevée (65-74 ans) ont un score de satisfaction moyen plus élevé (à savoir 4,1 sur 5) que les répondants des catégories d'âge plus jeunes, notamment ceux âgés de 15 à 24 ans (3,6 sur 5) et ceux âgés de 35 à 44 ans (3,7 sur 5).

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 la présente édition 2022.

Figure 15 : En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – 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 petit nombre de répondants (N=83) dans la présente édition 2022 et doivent donc être interprétés avec la prudence de mise – en raison d'une plus grande marge d'erreur – même lorsqu'ils sont comparés aux éditions précédentes.

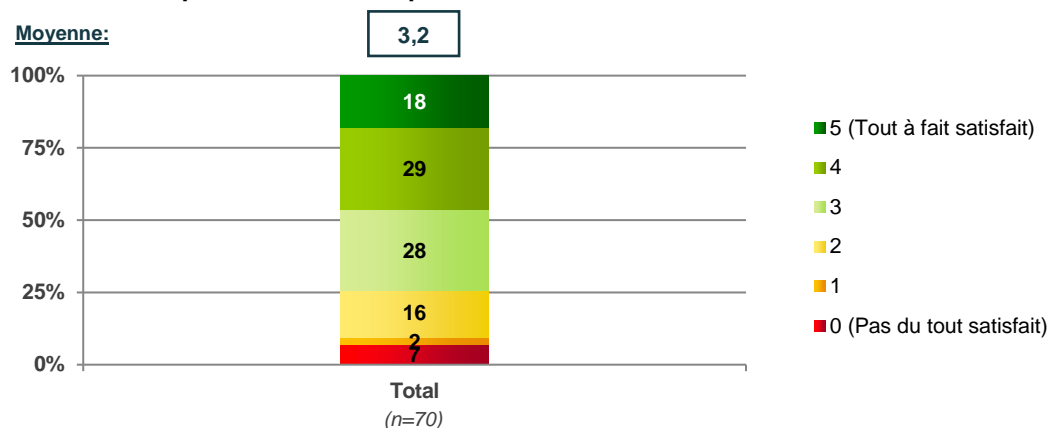
1.3.2.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Sur les 70 répondants qui disposent de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée), un peu plus de quatre sur dix (46%) se disent satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) concernant les tarifs dont ils disposent chez leur opérateur. En outre, 28% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un quart des répondants (25%) disposant de la téléphonie mobile sont insatisfaits des tarifs proposés par leur opérateur (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) sont, en général, plus ou moins satisfaits des tarifs dont ils disposent.

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

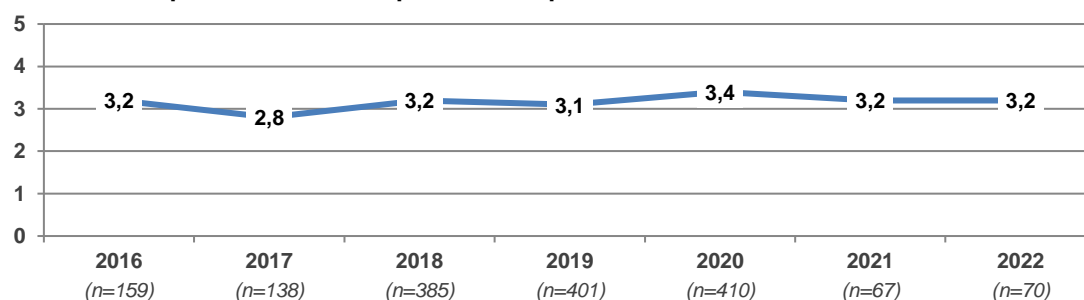
Figure 16 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?



Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée (N=83 ; 13 répondants n'ont pas répondu)

La satisfaction moyenne à l'égard des tarifs de téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) dans la présente édition 2022 est plus ou moins similaire à celle des éditions précédentes (à l'exception des éditions 2017 et 2020).

Figure 17 : 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

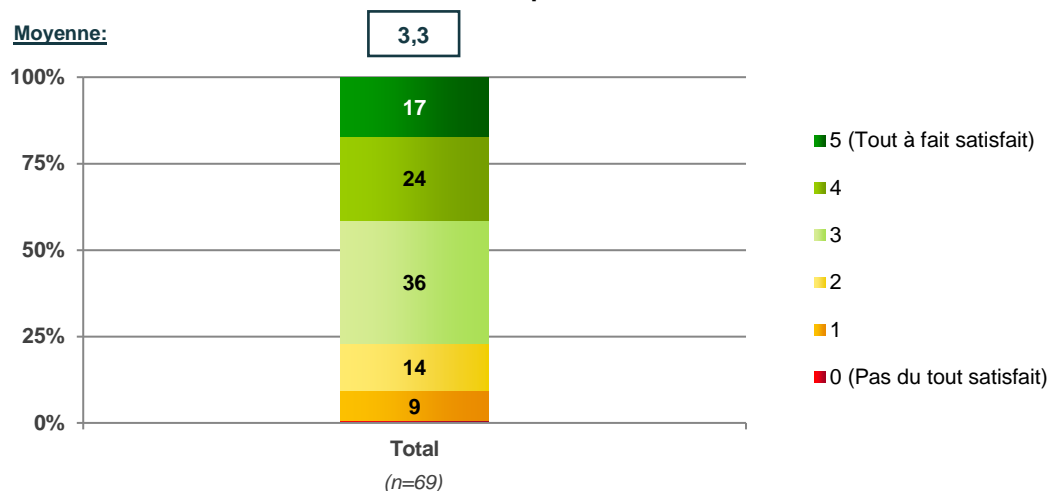
1.3.2.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Quatre répondants sur dix (41%) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) concernant le service qu'ils reçoivent de leur opérateur. 36% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que près d'un quart des répondants (23%) 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 dont ils bénéficient chez leur opérateur.

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

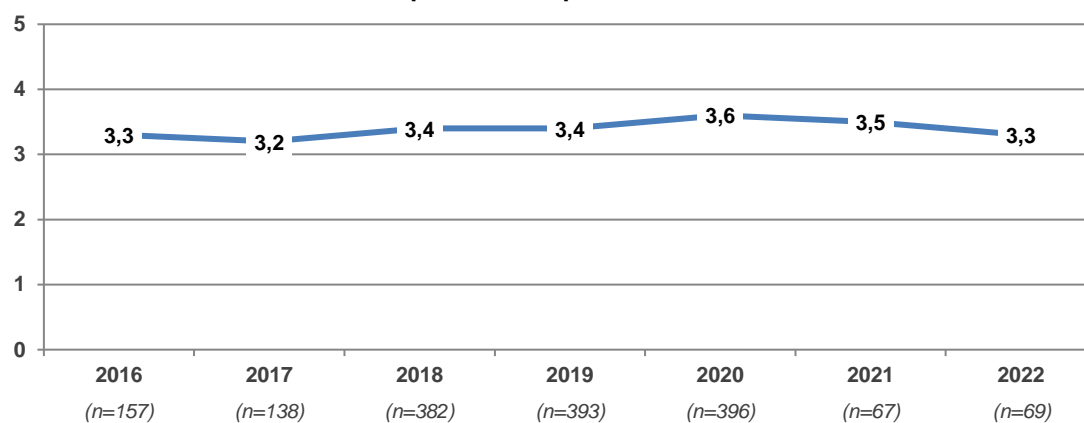
Figure 18 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des services dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?



Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée (N=83 ; 14 répondants n'ont pas répondu)

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 actuelle, le niveau de satisfaction moyen tombe à nouveau au niveau des éditions précédentes (c'est-à-dire 2016 à 2019 : 3,2 à 3,4 sur 5).

Figure 19 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des services dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition



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

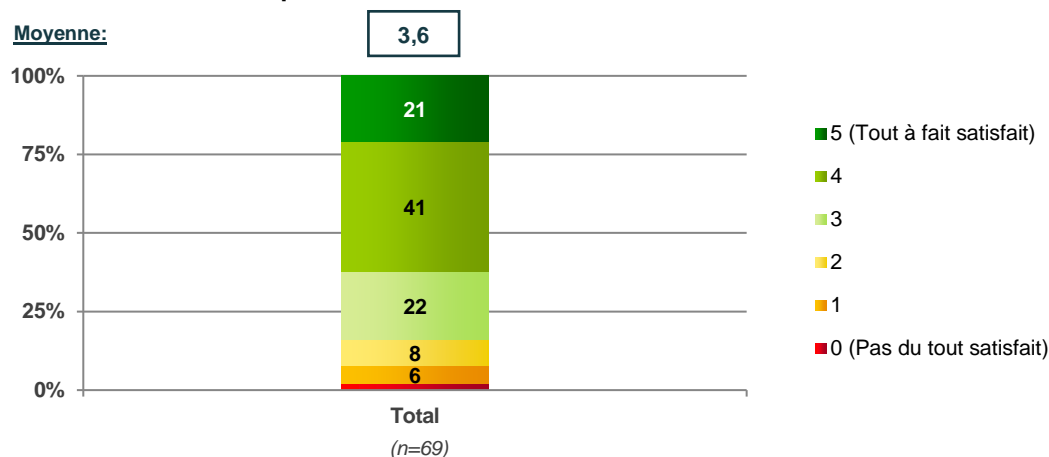
1.3.2.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Six répondants sur dix (62%) 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 des droits des consommateurs. En outre, 22% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 16% des répondants disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas satisfaits de leur opérateur l'égard du respect des droits des consommateurs en ce qui concerne la téléphonie fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,6 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) ont en général confiance dans leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

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

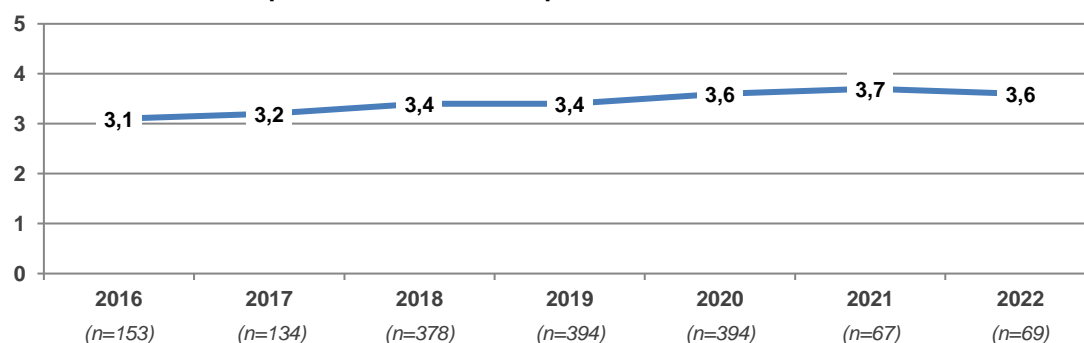
Figure 20 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur ?



Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée (N=83 ; 14 répondants n'ont pas répondu)

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 3,7 sur 5 dans l'édition 2021. Dans l'édition 2022 actuelle, la satisfaction moyenne reste stable (à savoir 3,6 sur 5).

Figure 21 : 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

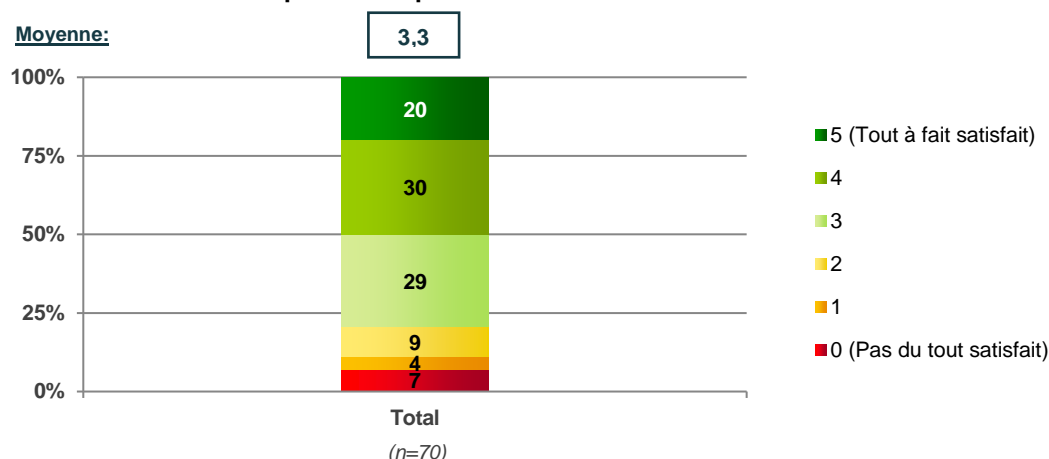
1.3.2.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

La moitié des répondants (50%) 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). Trois répondants sur dix (29%) affirment en outre être plus ou moins satisfait de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un cinquième des répondants (21%) 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 3,3 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.

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

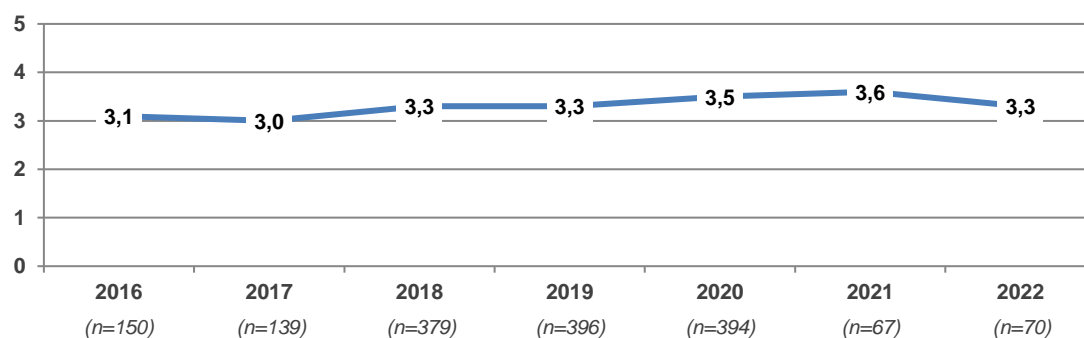
Figure 22 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ?



Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée (N=83 ; 13 répondants n'ont pas répondu)

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 actuelle, le niveau de satisfaction moyen tombe à nouveau au niveau des éditions précédentes 2018 et 2019 (c'est-à-dire 3,3 sur 5), ce qui reste toujours plus élevé que lors des éditions 2016 et 2017 (à savoir 3,0 à 3,1 sur 5).

Figure 23 : 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

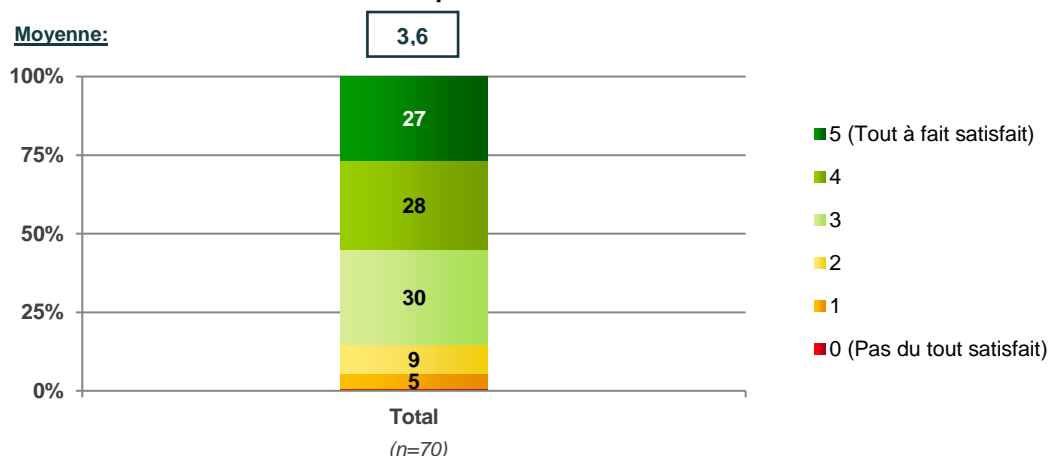
1.3.2.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Un peu plus de la moitié des répondants (55%) disposant de la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation concernant leur téléphonie fixe (score : ≥ 4 sur 5). 30% affirment en outre être plus ou moins satisfaits par rapport à la fiabilité de la facturation (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept (15%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) n'est pas satisfait de la fiabilité de la facturation de sa téléphonie mobile (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,6 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.

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

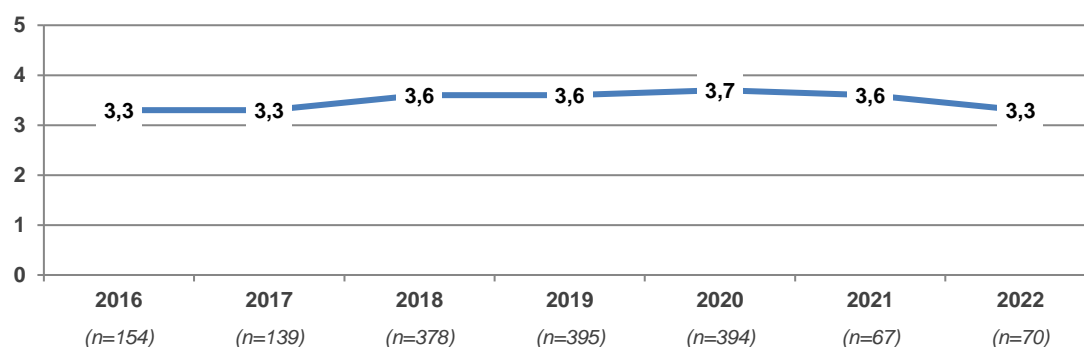
Figure 24 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ?



Base : les répondants disposant de la téléphonie fixe, en dehors d'une offre groupée (N=83 ; 13 répondants n'ont pas répondu)

Depuis l'édition 2018, la satisfaction moyenne concernant la fiabilité de la facturation de l'opérateur pour la téléphonie fixe (en dehors d'une offre groupée) a oscillé entre 3,6 et 3,7 sur 5. Dans l'édition 2022 actuelle, le niveau de satisfaction moyen tombe à nouveau au niveau des éditions 2016 et 2017 (c'est-à-dire 3,3 sur 5).

Figure 25 : En ce qui concerne la téléphonie fixe (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – 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

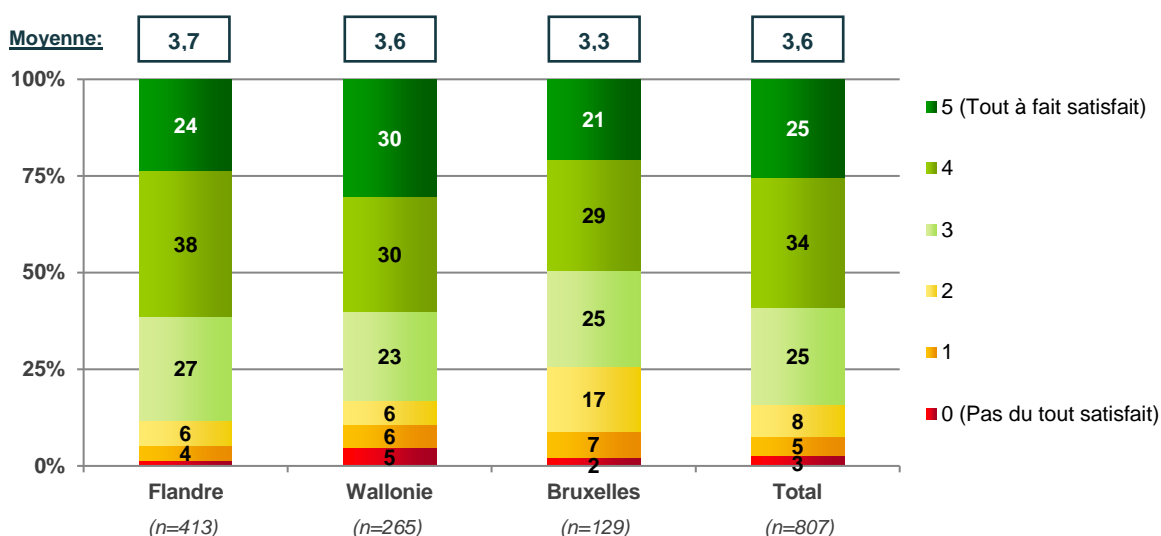
Six répondants sur dix (59%) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) sur les tarifs dont ils disposent chez leur opérateur concernant leur téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée). En outre, 25% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur six (16%) 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 3,6 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur.

Les répondants en Flandre sont en moyenne plus satisfaits de leurs tarifs de téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) que les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 3,7 contre 3,3 sur 5).

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent ni par âge ni par revenu.

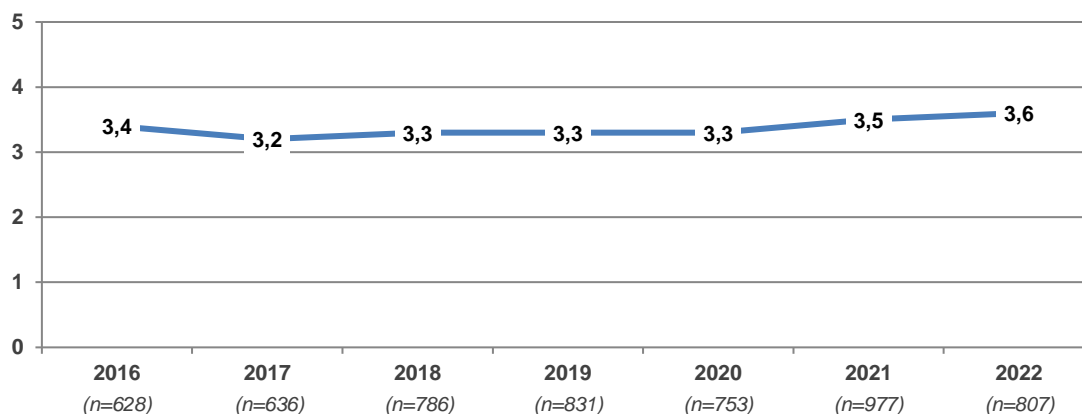
Figure 26 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région



Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée (N=854 ; 47 répondants n'ont pas répondu)

Dans l'édition précédente 2021, nous avons déjà constaté une satisfaction moyenne plus élevée concernant les tarifs dont on dispose pour la téléphonie mobile par rapport aux éditions précédentes (resp. 3,5 sur 5 contre 3,2 à 3,4 sur 5 en 2016-2020). Dans l'édition actuelle, la tendance à la hausse se poursuit avec un score moyen de satisfaction de 3,6 sur 5.

Figure 27 : 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

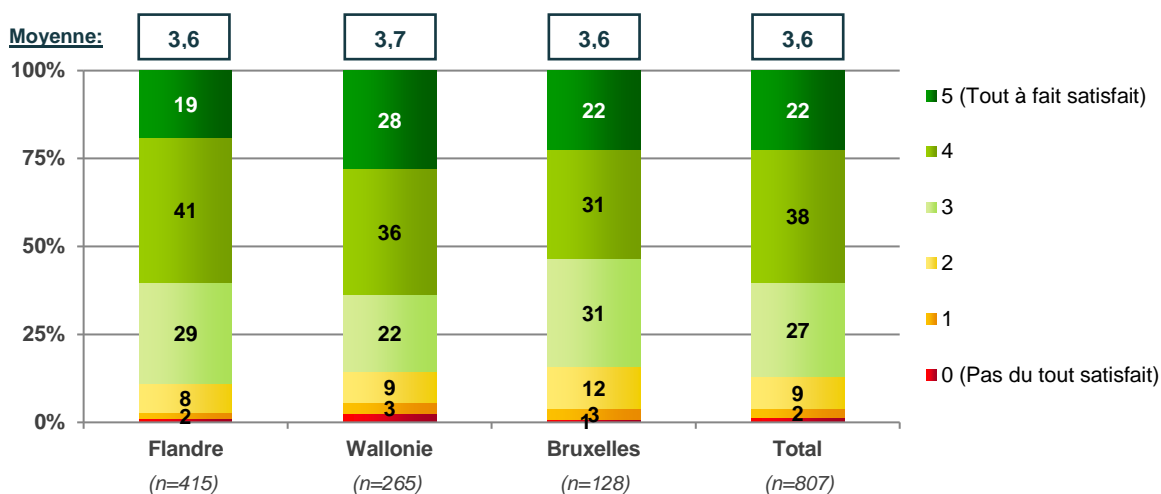
1.3.3.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Six répondants sur dix (60%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de leur opérateur (score : ≥ 4 sur 5) concernant le service qu'ils reçoivent de leur opérateur. En outre, 27% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept (13%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) 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 de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont en général plus ou moins satisfaits du service proposé par leur opérateur.

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas selon les régions, l'âge ou le revenu.

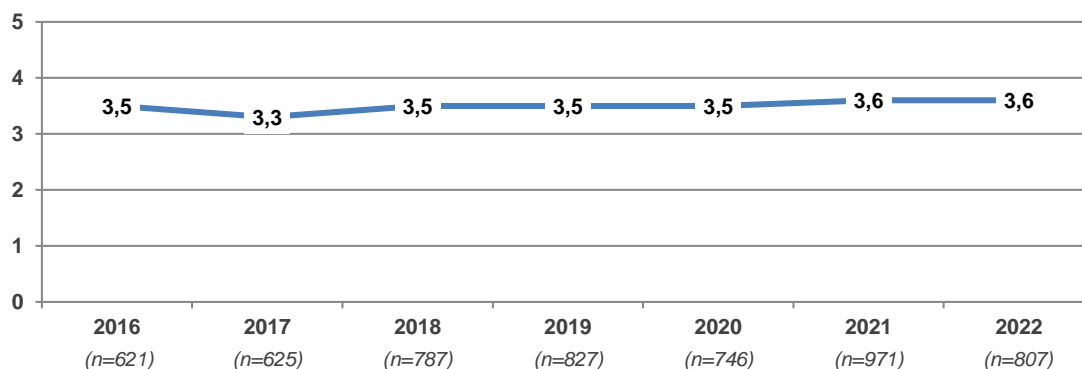
Figure 28 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région



Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée (N=854 ; 46 répondants n'ont pas répondu)

Comme dans l'édition précédente 2021, dans l'édition actuelle 2022, le score moyen de satisfaction concernant le service reçu de l'opérateur pour la téléphonie mobile est de 3,6 sur 5. Le niveau de satisfaction moyen reste donc plus élevé que lors de toutes les éditions précédentes (à savoir 2016-2020 : 3,3 à 3,5 sur 5).

Figure 29 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – 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

61% des répondants 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 des droits des consommateurs. En outre, 27% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 12% des répondants disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) ne sont pas réellement satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne les droits des consommateurs en téléphonie mobile (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.

Ces chiffres ne diffèrent pas entre les régions, ni entre les différentes catégories de revenus. En termes d'âge, on constate que les plus jeunes répondants âgés de 15 à 24 ans et de 25 à 34 ans sont, en moyenne, plus satisfaits du respect par leur opérateur de leurs droits en tant que consommateurs (c'est-à-dire 3,8 à 3,9 sur 5) par rapport aux répondants âgés de 35 à 44 ans (3,4 sur 5).

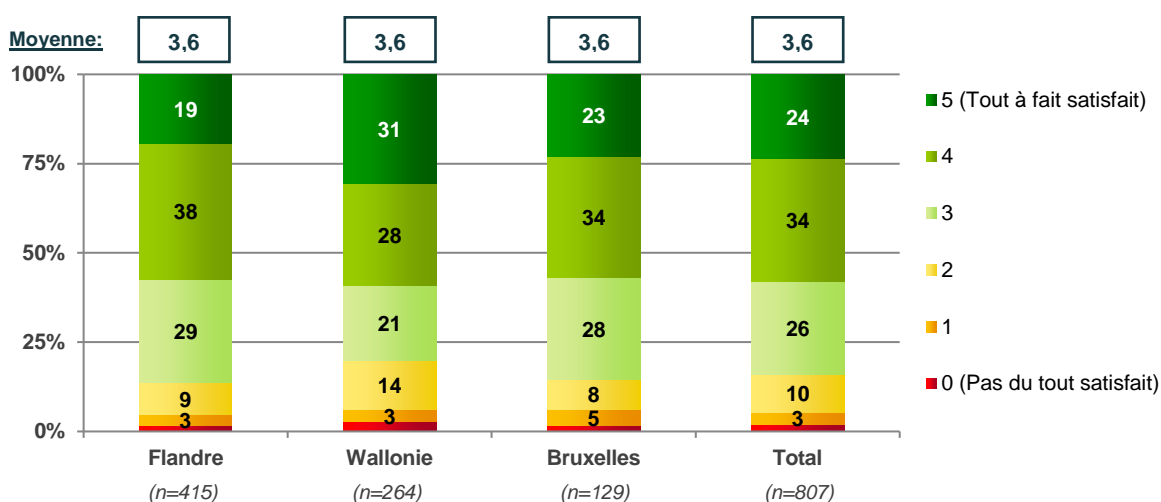
1.3.3.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

Près de six répondants sur dix (58%) 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). 26% 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 l'opérateur concernant la 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.

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas selon les régions, l'âge ou le revenu.

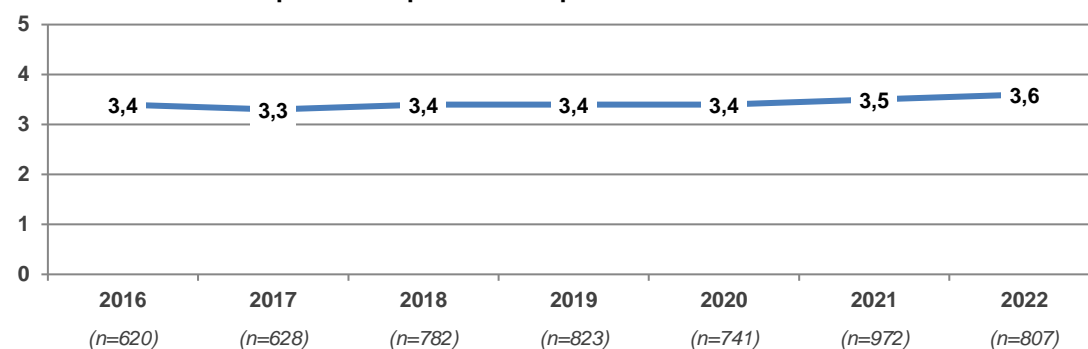
Figure 32 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région



Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée (N=854 ; 47 répondants n'ont pas répondu)

Le taux de satisfaction moyen concernant l'information fournie par l'opérateur mobile n'a jamais été aussi élevé : 3,6 sur 5 dans l'édition actuelle 2022, contre 3,3 à 3,5 dans les éditions précédentes.

Figure 33 : 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

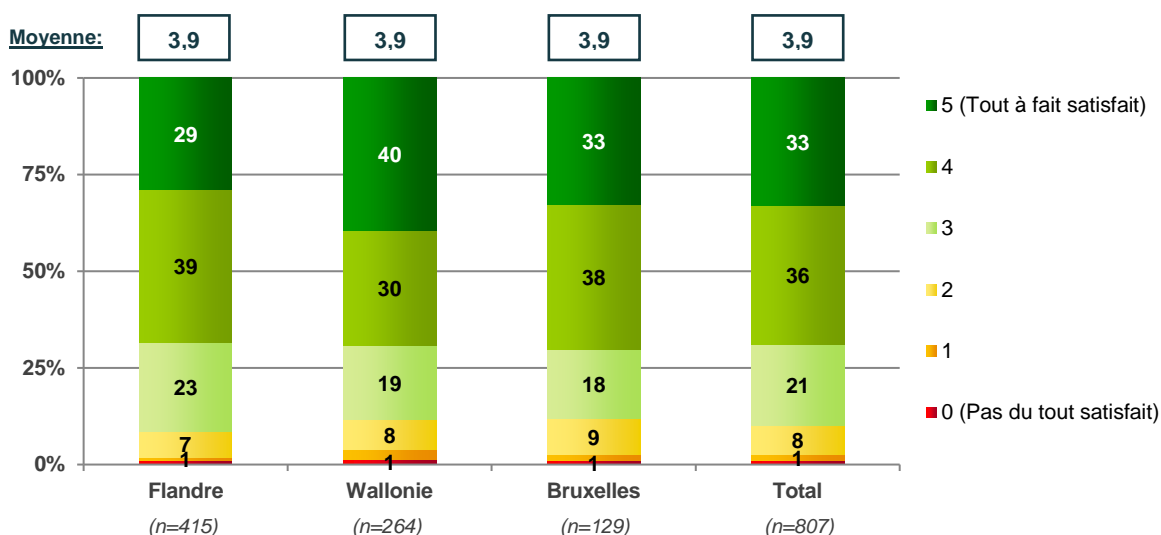
1.3.3.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Sept répondants sur dix (69%) disposant de la téléphonie mobile (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation concernant leur téléphonie mobile (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 la facturation de sa 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.

La satisfaction moyenne ne diffère pas par région, ni par âge ou revenu.

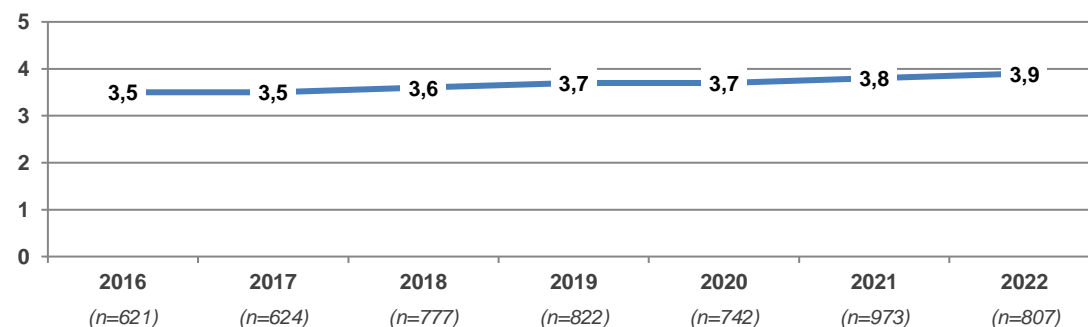
Figure 34 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par région



Base : les répondants disposant de la téléphonie mobile, en dehors d'une offre groupée (N=854 ; 47 répondants n'ont pas répondu)

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

Figure 35 : En ce qui concerne la téléphonie mobile (hors pack), êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – 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

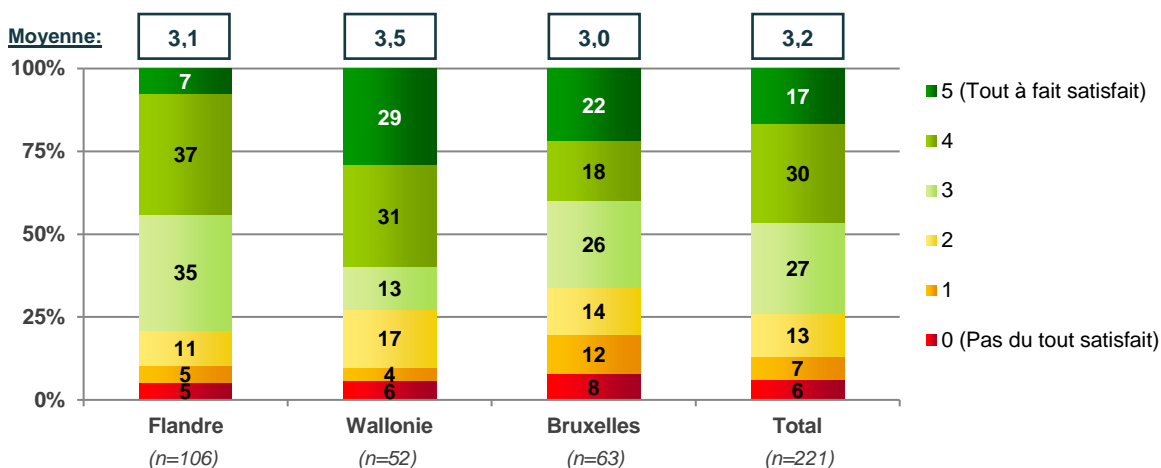
1.3.4.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Près de la moitié des répondants (47%) 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, 27% affirment être plus ou moins satisfaits (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 satisfaits des tarifs de leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,2 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.

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

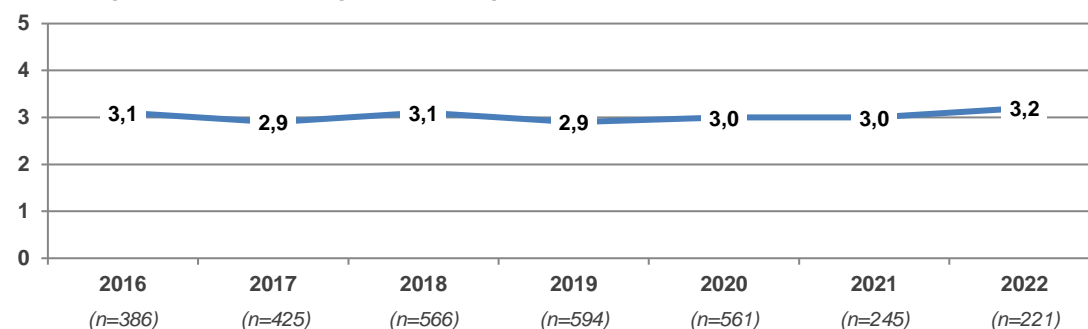
Figure 36 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région



Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée (N=258 ; 37 répondants n'ont pas répondu)

La satisfaction moyenne concernant les tarifs d'accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) a augmenté par rapport aux années précédentes (resp. 3,2 sur 5 contre 2,9 à 3,1 sur 5 en 2016-2021).

Figure 37 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, 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

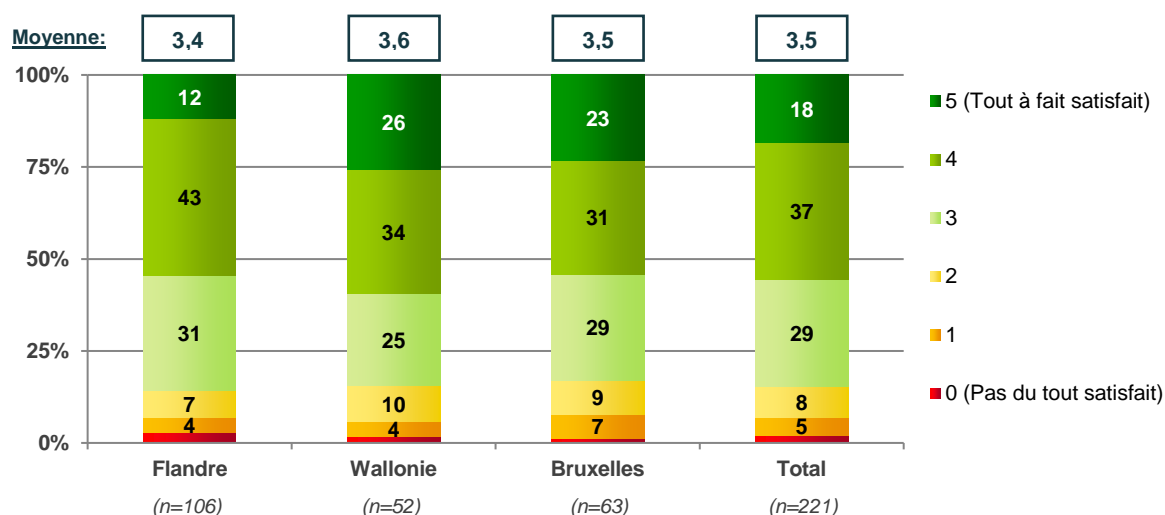
1.3.4.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Un peu plus de la moitié (55%) des répondants disposant de l'accès à l'Internet (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits (score : ≥ 4 sur 5) du service qu'ils reçoivent de leur opérateur. En outre, 29% affirment être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 15% des répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont mécontents du service proposé par leur opérateur (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,5 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 dont ils bénéficient chez leur opérateur.

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

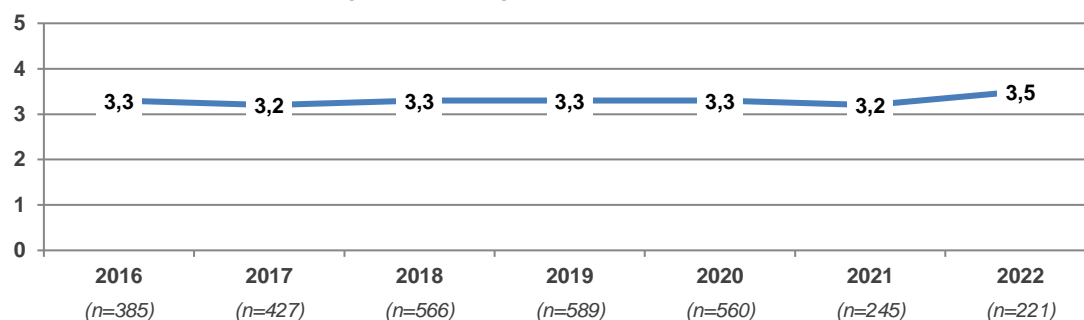
Figure 38 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région



Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée (N=258 ; 37 répondants n'ont pas répondu)

La satisfaction moyenne concernant le service de l'opérateur d'accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) n'a jamais été aussi élevée, à savoir 3,5 sur 5 dans l'édition actuelle 2022, contre 3,2 à 3,3% dans les éditions 2016 à 2021.

Figure 39 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition



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

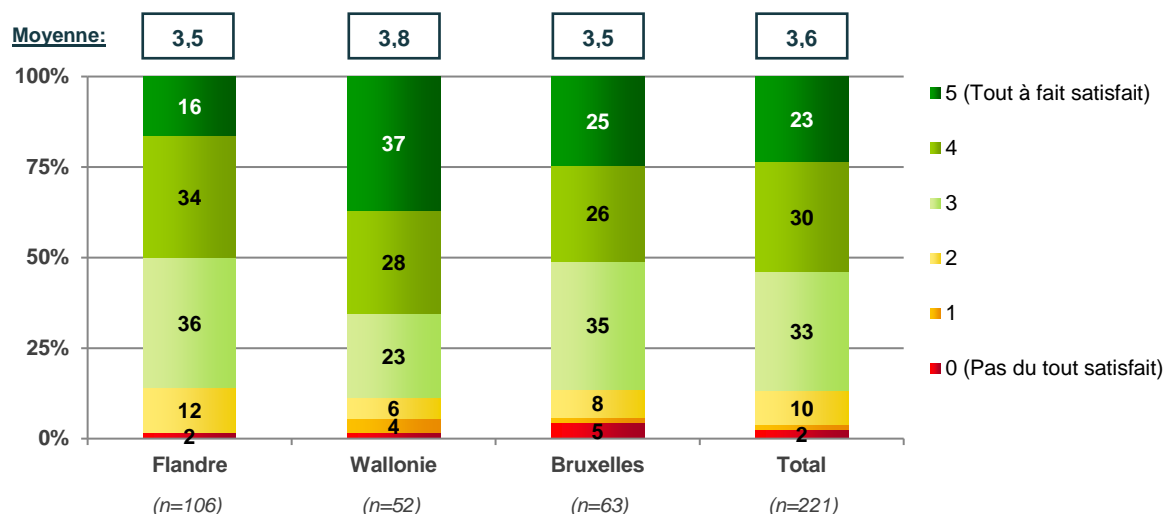
1.3.4.3 SATISFACTION CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Un peu plus de la moitié (54%) des répondants 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 des droits des consommateurs. En outre, 33% affirment être plus ou moins satisfaits (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 vraiment satisfaits de leur opérateur concernant le respect des droits des consommateurs en matière d'accès à l'Internet fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,6 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.

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

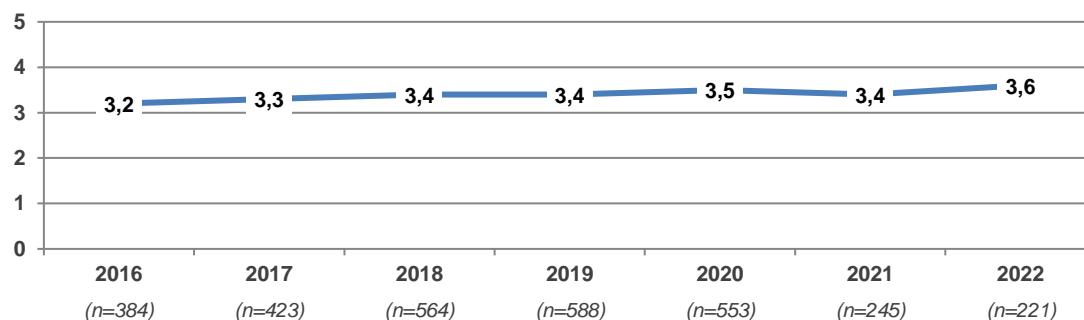
Figure 40 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait du respect de vos droits en tant que consommateur chez votre opérateur ? – par région



Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée (N=258 ; 37 répondants n'ont pas répondu)

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 n'a jamais été aussi élevée, à savoir 3,6 sur 5 dans l'édition actuelle 2022, contre 3,2 à 3,5 sur 5 dans les éditions 2016 à 2021.

Figure 41 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, 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

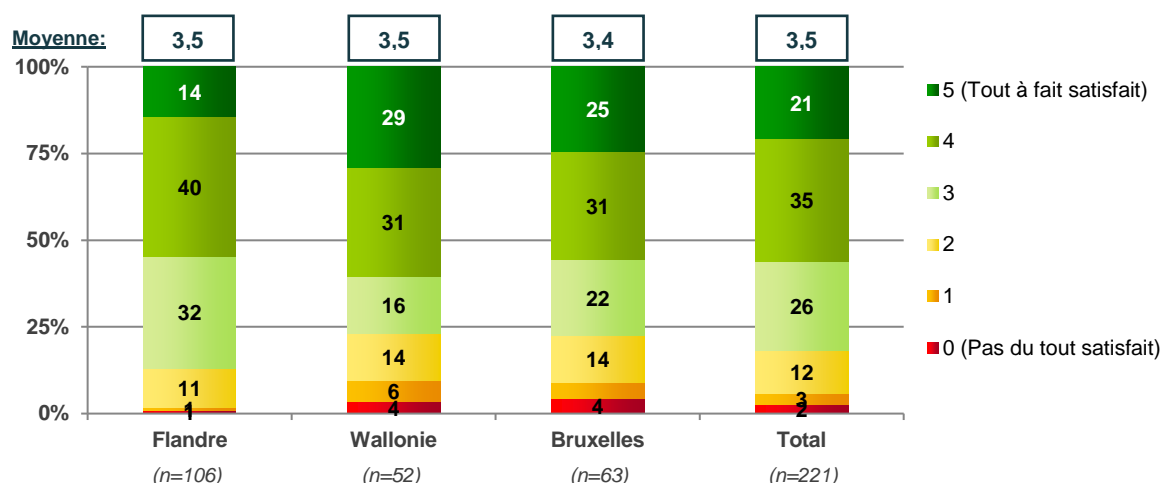
1.3.4.4 SATISFACTION CONCERNANT L'INFORMATION FOURNIE

Un peu plus de la moitié des répondants (56%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de l'information fournie par leur opérateur concernant leur accès à l'Internet fixe (score : ≥ 4 sur 5). Un quart des répondants (26%) affirment en outre être plus ou moins satisfaits de l'information fournie (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que près d'un cinquième des répondants (18%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) n'est pas réellement satisfait de l'information fournie par l'opérateur concernant leur accès à l'Internet fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,5 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.

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

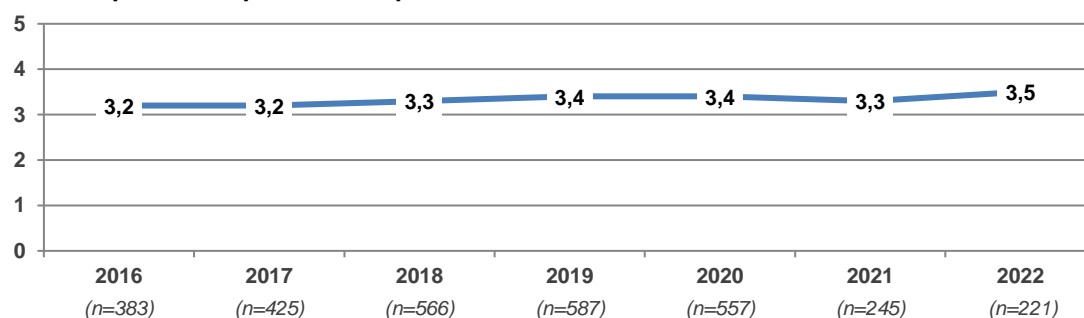
Figure 42 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait des informations fournies par votre opérateur ? – par région



Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée (N=258 ; 37 répondants n'ont pas répondu)

La satisfaction moyenne (3,5 sur 5) est légèrement supérieure à celle des éditions précédentes (3,2 à 3,4 sur 5).

Figure 43 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, 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

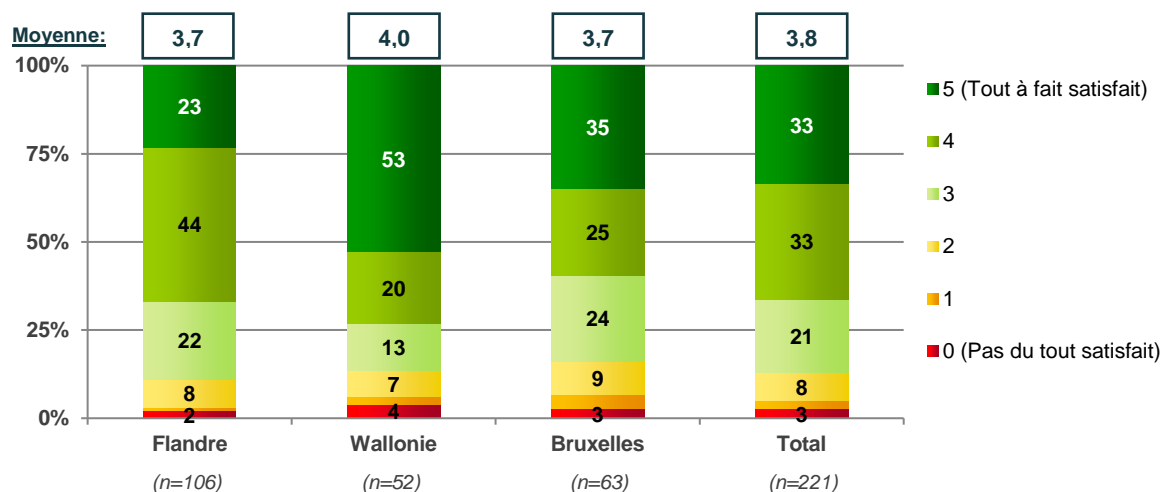
1.3.4.5 SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Deux tiers des répondants (66%) disposant d'un accès à l'Internet fixe (en dehors d'une offre groupée) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation concernant leur accès à l'Internet fixe (score : ≥ 4 sur 5). Un cinquième des répondants (21%) affirme 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 concernant leur accès à l'Internet fixe (score : ≤ 2 sur 5).

Le score moyen de 3,8 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).

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

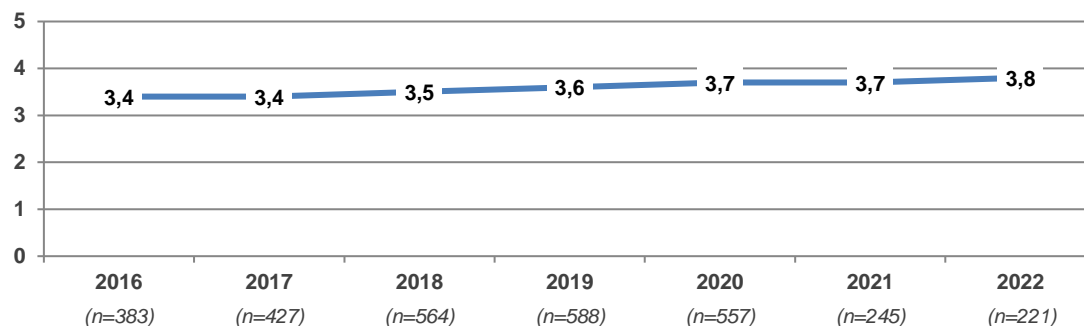
Figure 44 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – par région



Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe, en dehors d'une offre groupée (N=258 ; 37 répondants n'ont pas répondu)

La satisfaction moyenne concernant la fiabilité de la facturation de l'opérateur pour 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 présente édition 2022.

Figure 45 : En ce qui concerne l'accès à Internet fixe, êtes-vous satisfait de la fiabilité de la facturation de votre opérateur ? – 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 CONCERNANT LES OFFRES GROUPÉES

- L'édition actuelle 2022 a les scores moyens de satisfaction les plus élevés pour tous les aspects présentés de l'opérateur.
- On observe des scores moyens de 3,2 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants et de 3,6 sur 5 pour le service dont ils bénéficient chez leur opérateur.
- On observe des scores moyens de 3,3 sur 5 pour la satisfaction des répondants à l'égard du respect des droits des consommateurs par leur opérateur, de 3,3 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et 3,8 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

1.3.5.2 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE FIXE

Seul un petit nombre de répondants (N=83) indiquent disposer de la téléphonie fixe en dehors d'une offre groupée ; environ 40% à 60% d'entre eux sont satisfaits (≥ 4 sur 5) des aspects présentés de leur opérateur pour la téléphonie fixe.

1.3.5.3 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE MOBILE

- L'édition actuelle 2022 a les scores moyens de satisfaction les plus élevés pour tous les aspects présentés de l'opérateur pour la téléphonie mobile.
- On observe un score moyen de 3,6 sur 5 tant pour la satisfaction concernant les tarifs dont on dispose que pour le service dont bénéficie le répondant.
- On observe des scores moyens de 3,7 sur 5 pour la satisfaction des répondants par rapport au respect de leurs droits de consommateurs par leur opérateur, de 3,6 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et de 3,9 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

1.3.5.4 CONCERNANT L'ACCÈS À L'INTERNET FIXE

- L'édition 2022 actuelle enregistre des scores moyens de satisfaction supérieurs pour tous les aspects présentés de l'opérateur pour la téléphonie mobile, et notamment en ce qui concerne le service.
- On observe des scores moyens de 3,2 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants et de 3,5 sur 5 pour le service dont les répondants bénéficient.
- On observe des scores moyens de satisfaction de 3,6 sur 5 pour le respect de leurs droits de consommateur par leur opérateur, de 3,5 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et de 3,8 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.

Nous vérifions ensuite s'il existe des écarts significatifs entre les régions, les différentes catégories d'âge et les différents groupes de revenus. Ensuite, nous vérifions également si les résultats de la présente édition de 2022 diffèrent de ceux des éditions de 2018 à 2021 (une comparaison avec les éditions de 2012 à 2017 n'est pas possible, car la question portait alors sur les *trois* années précédentes).

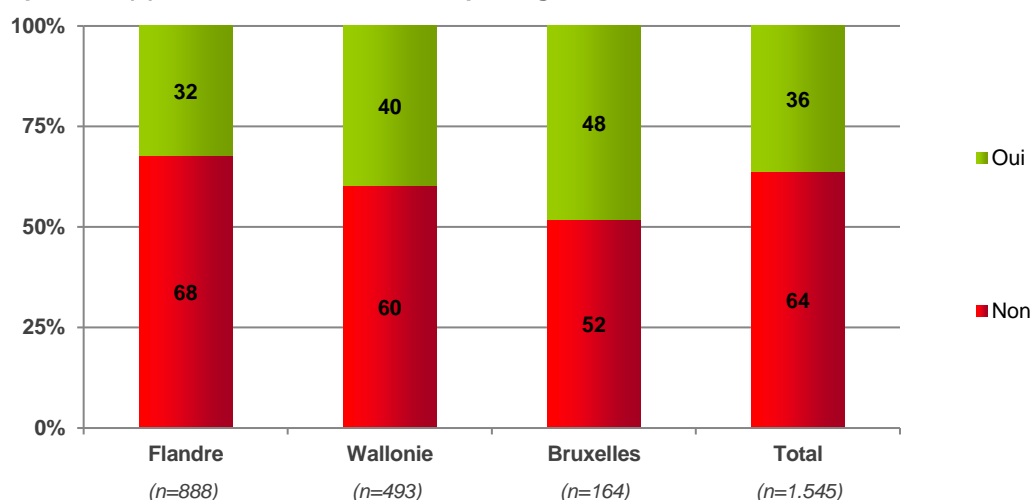
1.4.1 Rencontrer un problème

Près de quatre répondants sur dix (36%) indiquent avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année écoulée.

Les répondants de Flandre indiquent significativement moins souvent que les répondants de Wallonie et de Bruxelles avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec leur(s) opérateur(s) (resp. 32% contre 40% et 48%).

La proportion de répondants qui disent avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année écoulée ne diffère pas entre les différents groupes d'âge, ni entre les différentes catégories de revenus.

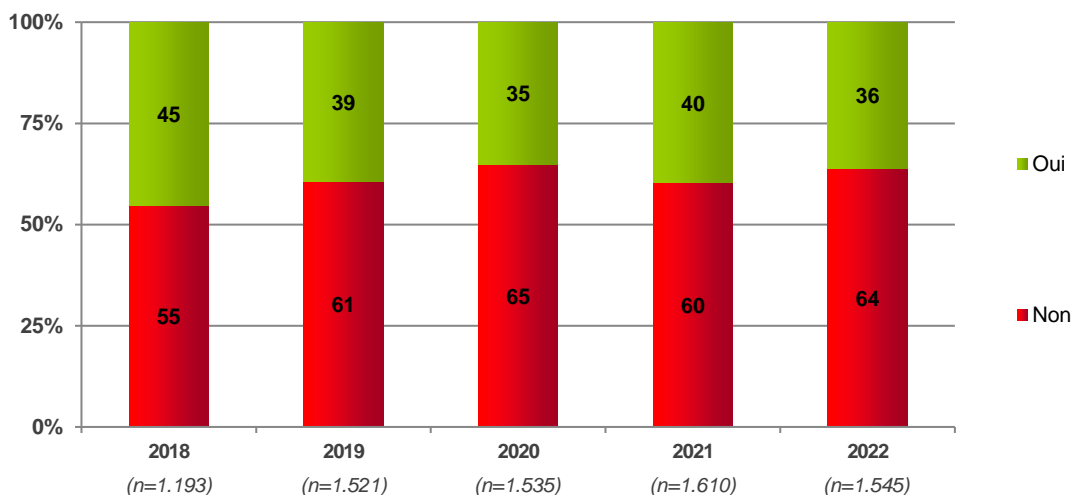
Figure 46 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par région



Base : tous les répondants (N=1.545)

La proportion de répondants ayant rencontré un problème avec un opérateur au cours de l'année écoulée est significativement inférieure à la précédente édition 2021 (resp. 36% contre 40%). Cela nous ramène au niveau des éditions 2019 et 2020 (35% et 39%), ce qui reste nettement inférieur à celui de l'édition 2018 (45%).

Figure 47 : Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ? – par édition

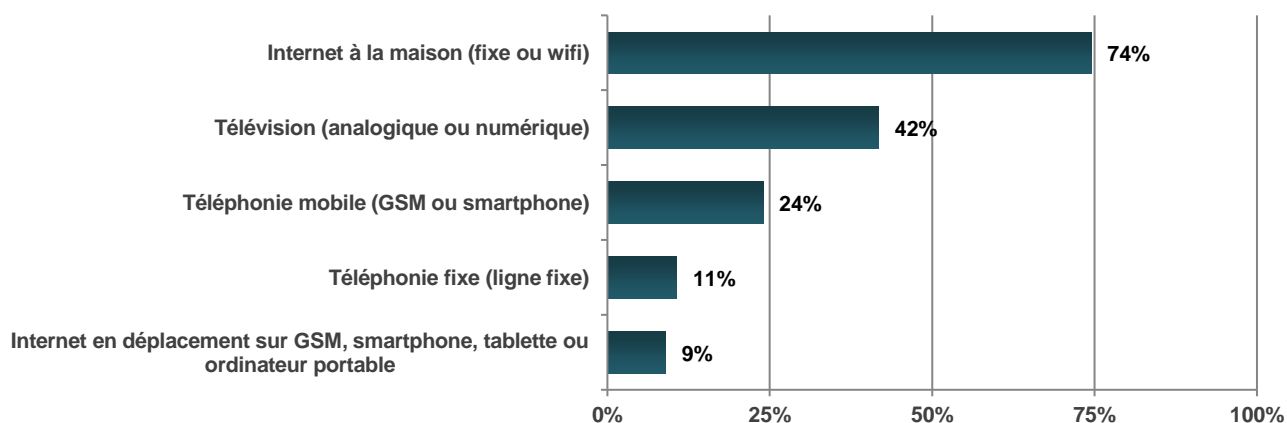


Base : tous les répondants

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 (74%), suivi par la télévision (42%) et la téléphonie mobile (24%). La téléphonie fixe et l'Internet en déplacement sont également parfois problématiques pour les répondants (resp. 11% et 9%).

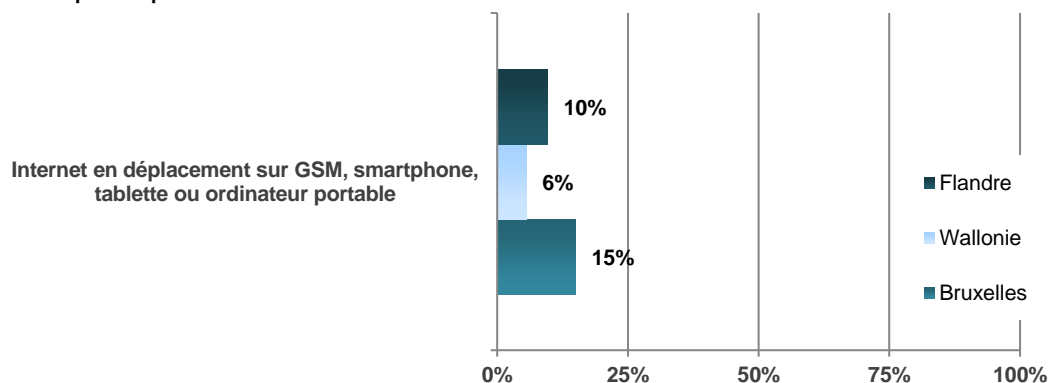
Figure 48 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=559 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

Par région, on constate que les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale ont rencontré un problème avec l'Internet en déplacement au cours de l'année écoulée beaucoup plus souvent (15%) que les répondants de Wallonie (6%).

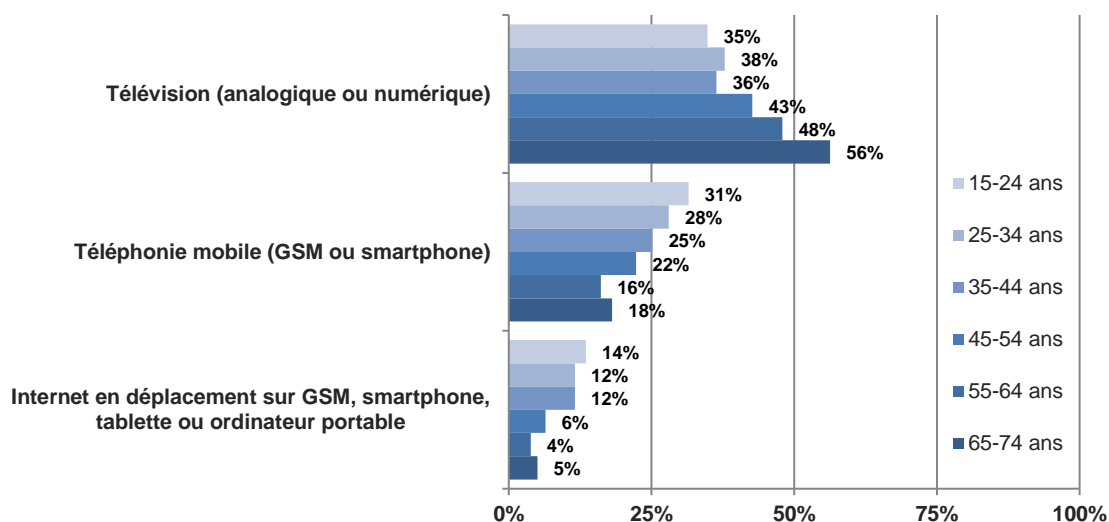
Figure 49 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par région
 (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=559 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

Les problèmes liés à un service spécifique d'un opérateur ne sont pas aussi fréquents pour toutes les catégories d'âge. Il ressort des résultats⁹ que, plus le répondant est âgé, plus souvent il indique avoir rencontré des problèmes avec la télévision (0,169). À l'inverse, plus le répondant est jeune, plus fréquemment il a rencontré des problèmes avec l'Internet en déplacement (-0,243) et la téléphonie mobile (-0,164).

Figure 50 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par catégorie d'âge
 (plusieurs réponses possibles)

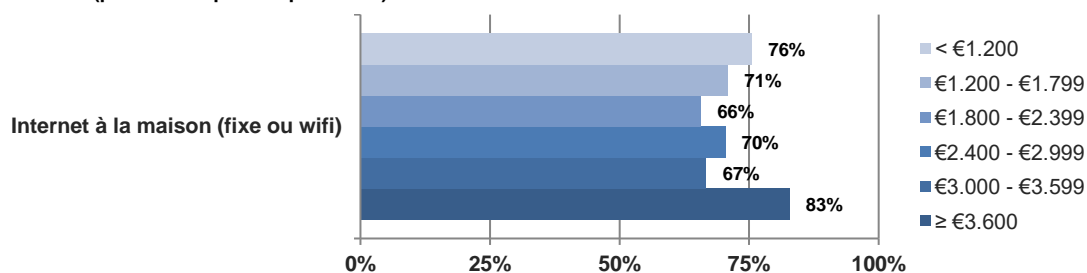


Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=559 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

⁹ Mesure d'association utilisée : Gamma (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

On peut établir une corrélation¹⁰ avec le revenu : plus le revenu familial net du répondant est élevé, plus souvent le répondant indique avoir rencontré un problème avec l'Internet à domicile (fixe ou wifi) au cours de l'année écoulée (0,155). La figure 51 montre qu'elle concerne la catégorie de revenus la plus élevée (c'est-à-dire $\geq 3\,600$ euros/mois) qui déclare nettement plus souvent que toutes les autres catégories de revenus avoir rencontré un problème avec l'Internet à domicile au cours de l'année écoulée (resp. 83% contre 66%-76%).

Figure 51: 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=559 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

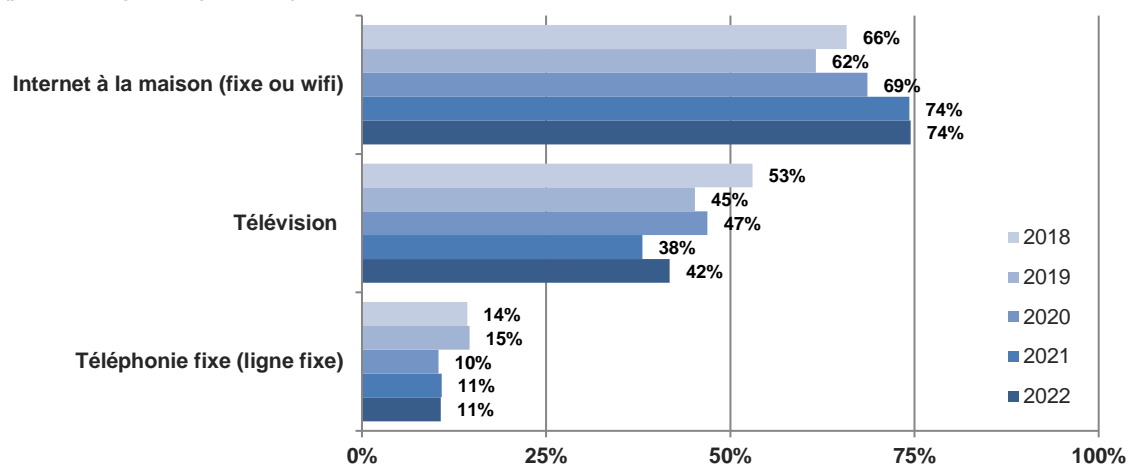
La proportion de répondants ayant rencontré un problème avec leur connexion Internet fixe à domicile avait augmenté de manière significative dans l'édition 2021 par rapport aux années précédentes (resp. 74% contre 62%-69% en 2018-2020) ; dans l'édition actuelle 2022, cette proportion se stabilise à nouveau (74%), mais reste plus élevée que dans les éditions 2018-2020.

Dans l'édition précédente 2021, nous avons constaté une diminution de la proportion de répondants qui avaient un problème avec leur télévision (analogique ou numérique) par rapport aux éditions précédentes (resp. 38% contre 45%-53% en 2018-2020). Dans l'édition actuelle 2022, 42% ont rencontré un problème avec leur télévision, une proportion qui ne diffère sensiblement que de l'édition 2018 (53%).

Malgré la forte baisse de la proportion de répondants disposant de la téléphonie fixe, la proportion de répondants ayant rencontré des problèmes avec celle-ci l'année dernière reste assez stable depuis 2018 ; on observe une différence significative uniquement avec l'édition 2019 (resp. 11% en 2022 contre 15% en 2019).

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

Figure 52 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par édition (plusieurs réponses possibles)

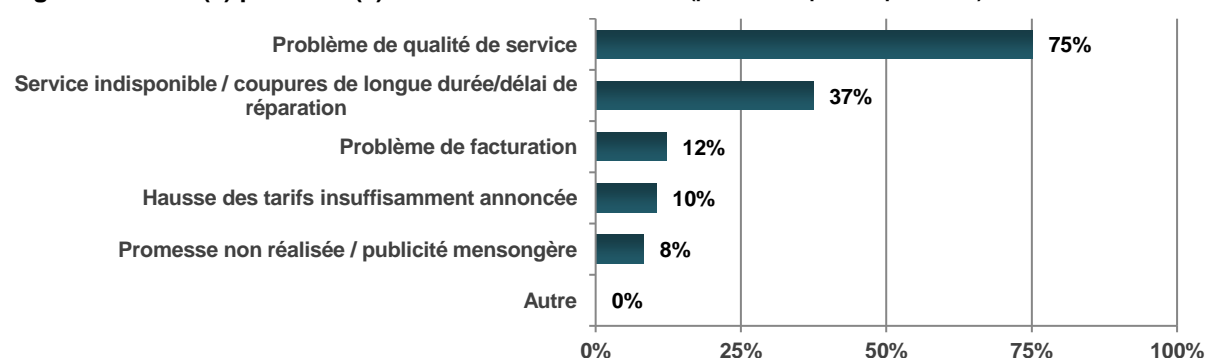


Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur

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 (37%). Parmi les autres problèmes – moins fréquents – citons : des problèmes de facturation (12%), une hausse tarifaire qui n'a pas été suffisamment annoncée (10%) et une promesse non tenue ou une publicité mensongère (8%).

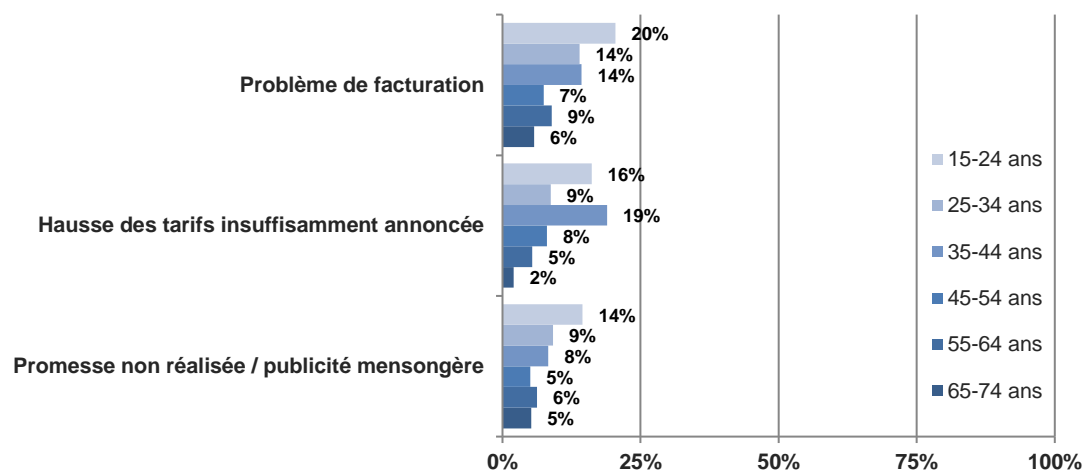
Figure 53 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=559 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

Plus le répondant est jeune, plus souvent il a été confronté à un problème au cours de l'année écoulée concernant¹¹ : une hausse tarifaire insuffisamment annoncée (-0,286), la facturation (-0,236), ainsi qu'une promesse non tenue ou une publicité mensongère (-0,197).

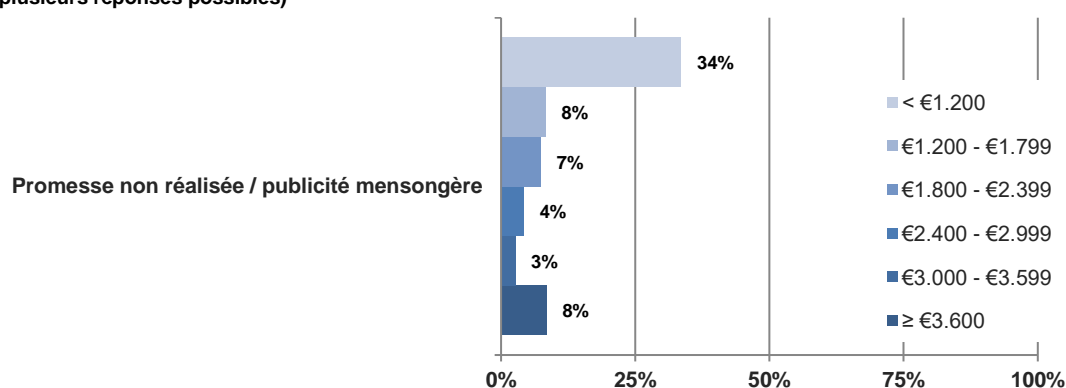
Figure 54 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=559 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

Il existe une différence significative en fonction du revenu : les répondants de la catégorie de revenus la plus basse (< 1.200 euros/mois) indiquent significativement plus souvent que le problème consistait en une promesse non tenue ou une publicité mensongère (34%) par rapport aux répondants des autres catégories de revenus (plus élevés) (3%-8%).

Figure 55 : 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=559 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

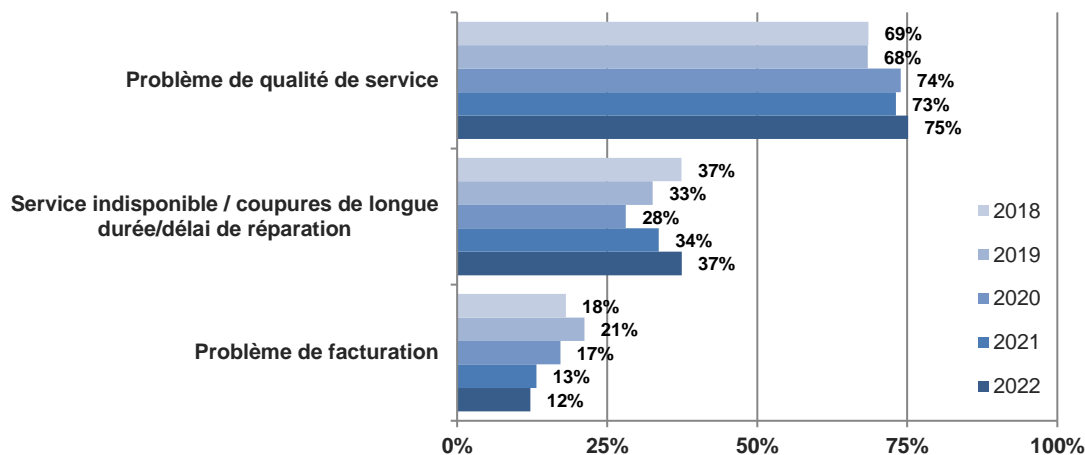
La région dans laquelle le répondant réside n'intervient pas dans le type de problème rencontré.

Parmi les répondants ayant rencontré un problème l'année dernière, une proportion significativement plus élevée de répondants cette année que dans les éditions 2018 et 2019

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

déclare qu'il s'agissait d'un problème de qualité de service (resp. 75% contre 68%-69%). En outre, l'édition 2022 actuelle présente également une proportion plus élevée de répondants ayant connu un problème de service non actif/coupure ou temps de réparation de longue durée que lors de l'édition 2020 (resp. 37% contre 28%). Enfin, l'édition actuelle 2022 – comme l'édition précédente 2021 – présente une proportion plus faible de répondants ayant eu un problème de facturation au cours de l'année écoulée (resp. 12% et 13% contre 17% à 21% en 2018-2020).

Figure 56 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par édition

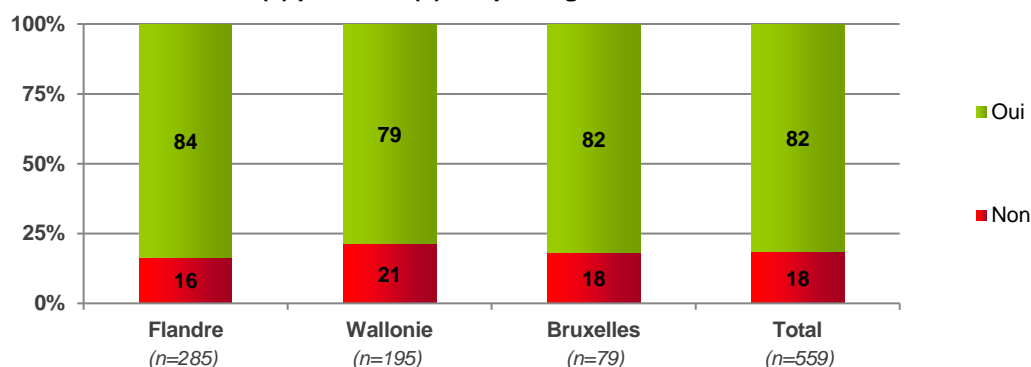


Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur

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

82% des répondants 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 57 : 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=559)

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, ni avec les éditions précédentes.

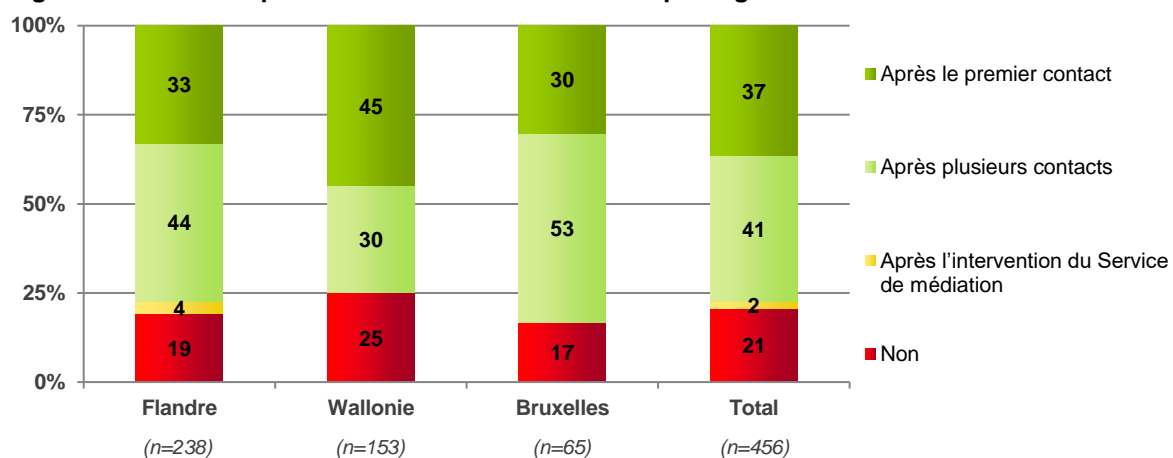
1.4.5 Résolution du problème

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 huit répondants sur dix (79%), le problème a été résolu après avoir contacté l'opérateur ; pour 41%, cela a nécessité plusieurs contacts, et pour 2%, le service de médiation pour les télécommunications a même dû intervenir. Pour 21% 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.

Les répondants de Flandre et de Bruxelles ont dû contacter leur opérateur nettement plus souvent pour résoudre le problème, par rapport aux répondants de Wallonie (resp. 44% et 53% contre 30%).

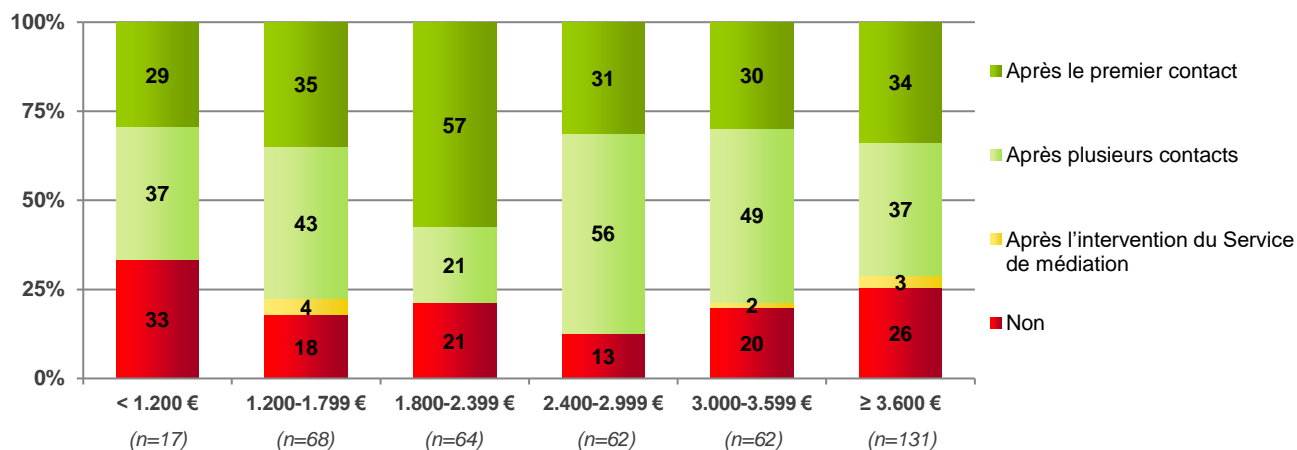
Figure 58 : Le ou les problèmes ont-ils été résolus ? – par région



Base : les répondants ayant contacté leur opérateur pour un problème (N=456)

Les répondants dont le revenu familial mensuel net se situe entre 1.800 et 2.399 € ont plus souvent vu leur problème résolu après un seul contact (57%) que les répondants des autres groupes de revenus (29%-35%) ; ces autres groupes de revenus ont plus souvent eu besoin de plusieurs contacts.

Figure 59 : Le ou les problèmes ont-ils été résolus ? – par groupe de revenu



Base : les répondants ayant contacté leur opérateur pour un problème (N=456)

L'âge du répondant n'a aucune influence sur le fait que le problème rencontré soit résolu ou non après avoir contacté l'opérateur. En outre, il n'y a pas de différence entre l'édition actuelle 2022 et les éditions précédentes (c.-à-d. 2018-2021).

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. 12% des répondants déclarent ne pas avoir subi de coupure. Parmi les répondants ayant subi une coupure (470 répondants), 48% ont répondu ignorer que cela était possible. Un cinquième (18%) ne connaissait pas les démarches à entreprendre et 11% pensaient que les démarches seraient trop longues.

Un répondant sur sept (13%) a reçu une indemnisation après avoir entrepris des démarches, tandis que 8% déclarent ne pas avoir reçu d'indemnisation malgré les démarches entreprises.

En Flandre, un nombre significativement plus élevé de répondants ont entrepris des démarches mais n'ont toujours pas reçu d'indemnisation (10%) par rapport à Bruxelles (1%).

Tableau 22 : 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	30	12,2%	28	17,0%	5	7,8%	62	13,3%
Non, je ne savais pas que c'était possible	113	46,4%	71	43,8%	40	63,6%	225	47,9%
Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue	24	9,9%	21	12,8%	8	12,3%	53	11,2%
Non, j'ai entrepris les démarches et je n'ai pas obtenu d'indemnisation	27	11,0%	8	5,1%	1	1,1%	36	7,6%
Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre	41	17,0%	33	20,6%	8	12,8%	83	17,7%
Non, je ne trouvais pas nécessaire de demander des compensations	9	3,5%	1	0,6%	2	2,4%	11	2,3%
Total	244	100,0%	162	100,0%	64	100,0%	470	100,0%

Base: les répondants ayant subi une coupure dans un service de télécommunication (N=494; 24 répondants n'ont pas répondu)

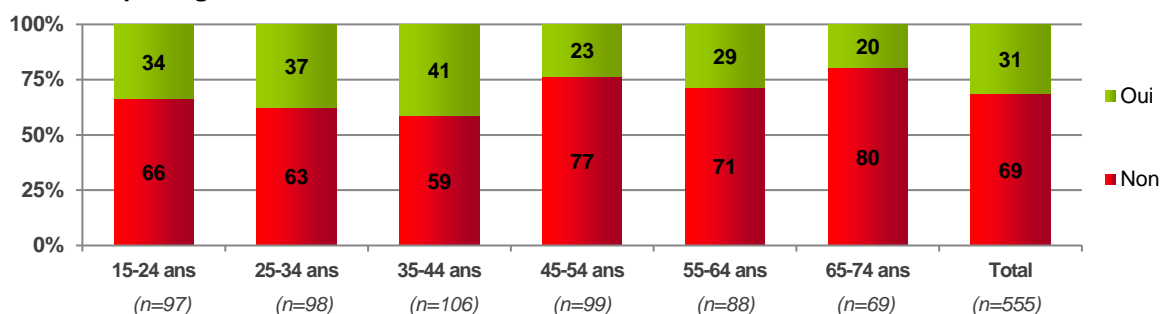
Il n'y a pas de différences significatives entre les différents groupes d'âge et de revenus.

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 : 31% ont répondu positivement et 69% négativement.

Plus le répondant est jeune, plus il indique souvent que l'opérateur a changé le plan tarifaire de sa propre initiative (-0.120)¹² ; pour les répondants de moins de 45 ans, cette proportion est de 34% à 41%, tandis que pour les répondants entre 45 et 74 ans, elle est de 20% à 29%.

Figure 60 : Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois ? – par région



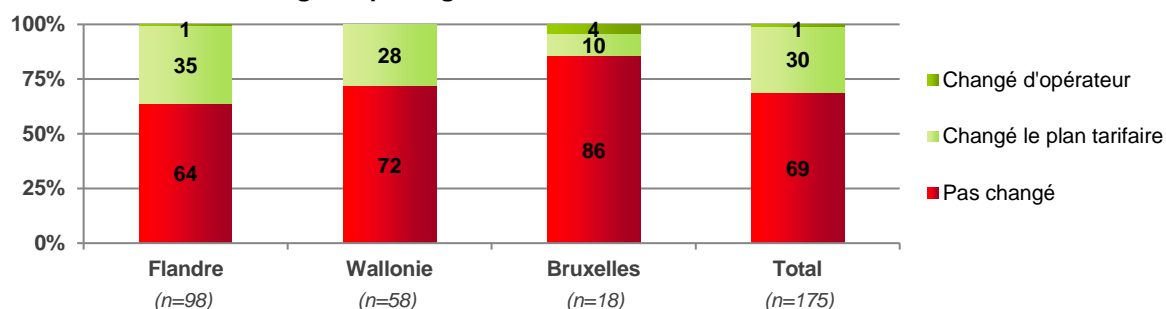
Base : les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur (N=559 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

Il n'y a pas de différence entre les régions ou les groupes de revenus, ni avec les éditions précédentes.

À une exception près (1 répondant), 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, trois répondants sur dix (30%) ont réadapté leur plan tarifaire, tandis que sept sur dix (69%) ont conservé le plan tarifaire adapté par l'opérateur.

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



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

Base : les répondants pour lesquels l'opérateur a changé lui-même le plan tarifaire (N=175)

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

- Au cours de l'année écoulée, près de quatre répondants sur dix (36%) ont rencontré au moins un problème avec leur opérateur. C'est nettement moins que dans les éditions 2021 et 2018 (resp. 40% et 45%), et similaire au niveau des éditions 2019 (39%) et 2020 (35%).
- Les services occasionnant des problèmes sont principalement l'Internet à domicile (fixe ou wifi) (74%) et la télévision (analogique ou numérique) (42%).
- 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 (37%).
- Huit répondants sur dix (82%) confrontés à un problème ont contacté leur opérateur à ce sujet. Pour huit sur dix d'entre eux (79%), le problème a été résolu, parfois seulement après plusieurs contacts et/ou après intervention du service de médiation pour les télécommunications.
- La moitié des répondants subissant une coupure dans la réception ou dans l'utilisation d'un service de télécommunication ignoraient pouvoir demander, en compensation, une indemnisation à leur opérateur.
- Trois répondants sur dix indiquent que leur opérateur avait modifié le plan tarifaire au cours de l'année écoulée de sa propre initiative. Sept répondants sur dix dans ce cas n'ont néanmoins rien fait, trois sur dix ont changé de plan tarifaire et un seul a changé d'opérateur à la suite 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 & prix des opérateurs

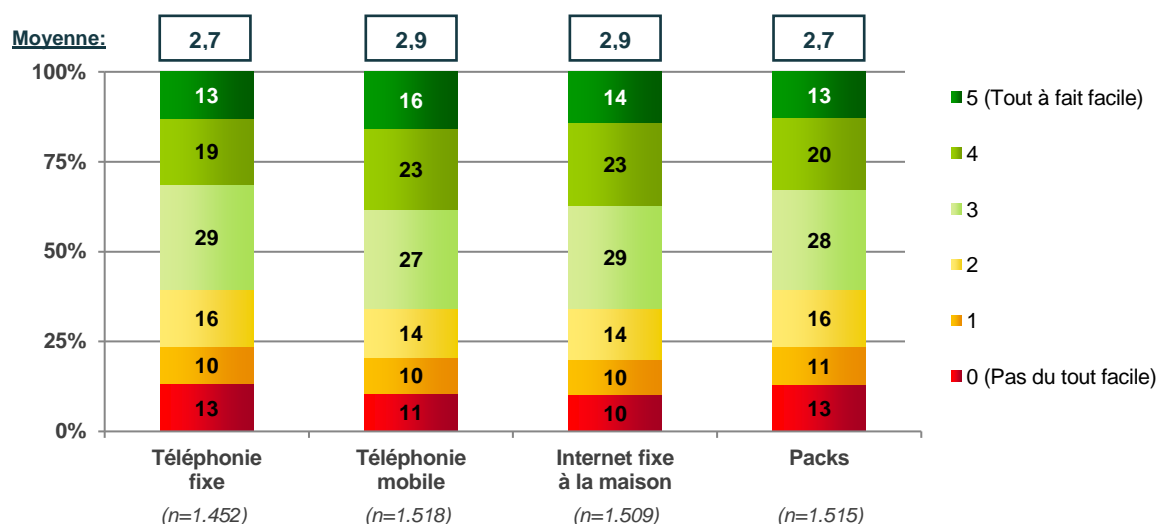
Afin d'obtenir un aperçu de la mesure dans laquelle les répondants estiment pouvoir aisément comparer entre les opérateurs d'une part les services proposés et d'autre part les prix demandés, nous leurs avons demandé d'attribuer une note sur une échelle de 0 (« pas du tout facile ») à 5 (« tout à fait 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 trois répondants sur dix disent trouver cela plus ou moins facile (score : 3 sur 5).

Il s'ensuit que 35% à 40% des répondants ne trouvent pas facile (score : ≤ 2 sur 5) de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part entre opérateurs.

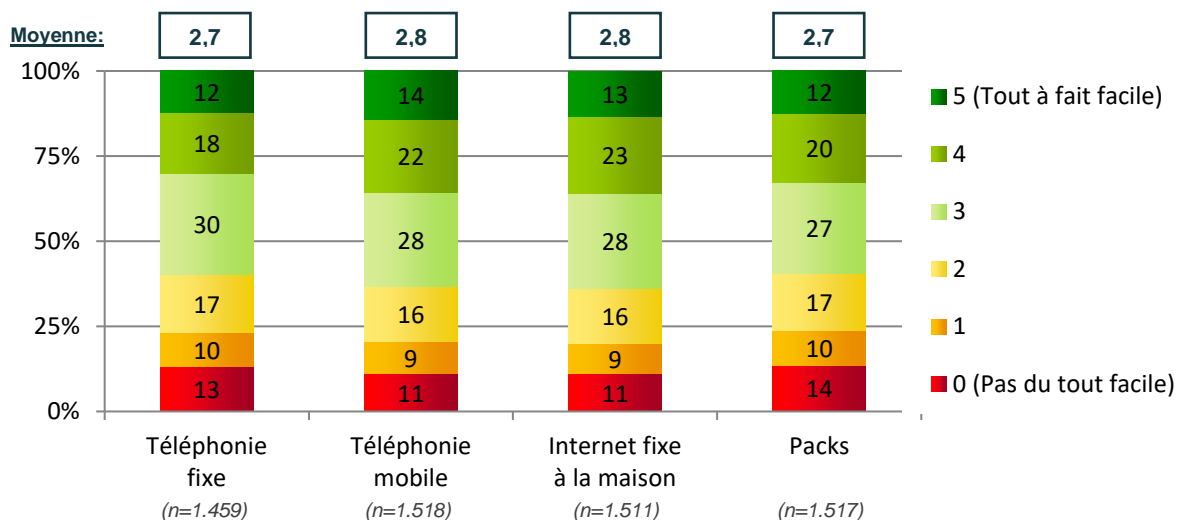
Les scores moyens vont de 2,7 à 2,9 sur 5 et confirment la bipartition des répondants en un groupe qui estime que la comparaison est plutôt facile et un groupe de la même taille qui estime que ce n'est pas très facile.

Figure 62 : 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=1.545 ; à l'exclusion des répondants qui n'ont pas répondu)

Figure 63 : 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=1.545 ; hors répondants qui n'ont pas répondu)

Des différences significatives par région peuvent être observées lorsqu'on compare les services proposés, d'une part, et les prix de la téléphonie fixe et des offres groupées, d'autre part : la Région de Bruxelles-Capitale compte une plus grande proportion de répondants qui trouvent qu'il n'est (pas du tout) facile de faire la comparaison (c'est-à-dire 52% à 57%) qu'en Flandre et en Wallonie (à savoir 37% à 40%).

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 -0,136 à -0,231).¹³

Certaines corrélations (faibles)¹⁴ peuvent également être identifiées en fonction du revenu : plus le revenu du répondant est faible, plus il est facile de comparer les services proposés d'Internet fixe à domicile et les offres groupées (resp. -0,069 et -0,092), ainsi que plus il est facile de comparer les prix demandés pour les offres groupées (-0,053).

Les éditions 2012 à 2015 ayant utilisé une échelle différente (à savoir de 0 à 10), une comparaison n'est possible qu'à partir de l'édition 2016.

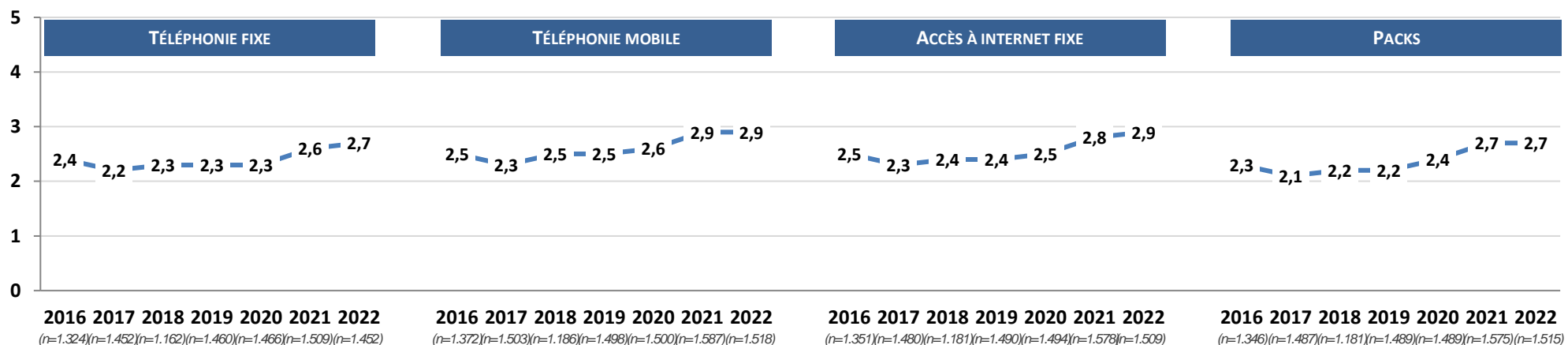
Dans l'édition actuelle 2022, les scores moyens sont similaires à ceux de l'édition précédente 2021. En d'autres termes, les répondants trouvent qu'il est tout aussi difficile/facile de comparer les offres des différents opérateurs en ce qui concerne les services proposés d'une part, et les prix demandés pour les services de télécommunication d'autre part. Néanmoins, comme dans l'édition précédente 2021, les scores moyens de l'édition actuelle 2022 restent plus élevés que ceux des éditions précédentes (à savoir 2016 à 2020).

¹³ Mesure d'association utilisée : Rho de Spearman (interprétation : <0,300 = corrélation faible ; 0,300 - 0,600 = corrélation moyenne ; >0,600 = corrélation importante).

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

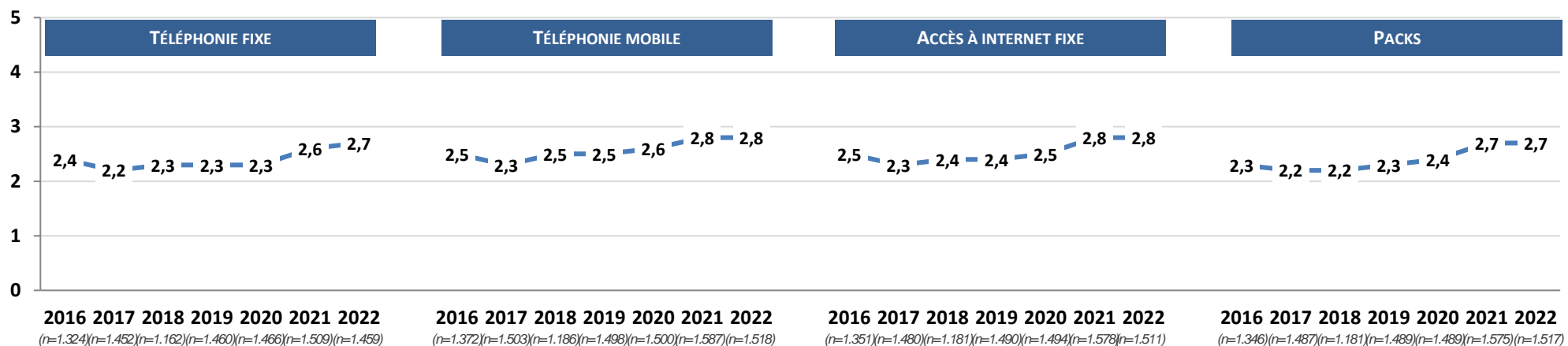
Résultats de l'enquête

Figure 64 : 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 65 : En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs ? – par édition

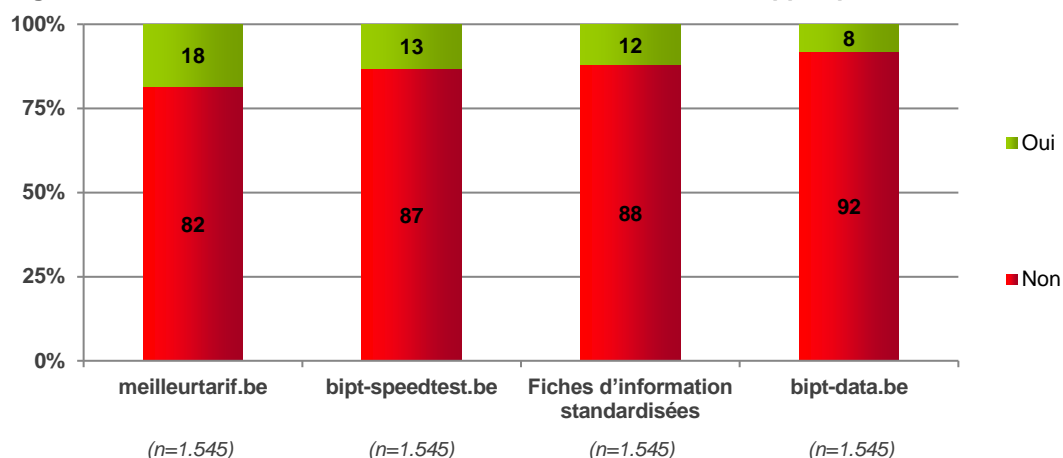


Base : tous les répondants

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. Sur les quatre services/outils présentés, le comparateur de prix de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) est le plus connu, par près d'un cinquième (18%) de l'ensemble des répondants. Ensuite, 8 à 13% des répondants indiquent également connaître les services suivants : l'application speedtest de l'IBPT qui mesure la couverture 4G (www.bipt-speedtest.be), les fiches d'information standardisées qui permettent de comparer facilement les différents plans tarifaires, et enfin 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 66 : Connaissiez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT ?



Base : tous les répondants (N = 1.545)

Une différence significative peut être notée par région pour un seul service/ressource : l'application speedtest de l'IBPT est mieux connue en Flandre (14%) qu'en Région de Bruxelles-Capitale (7%).

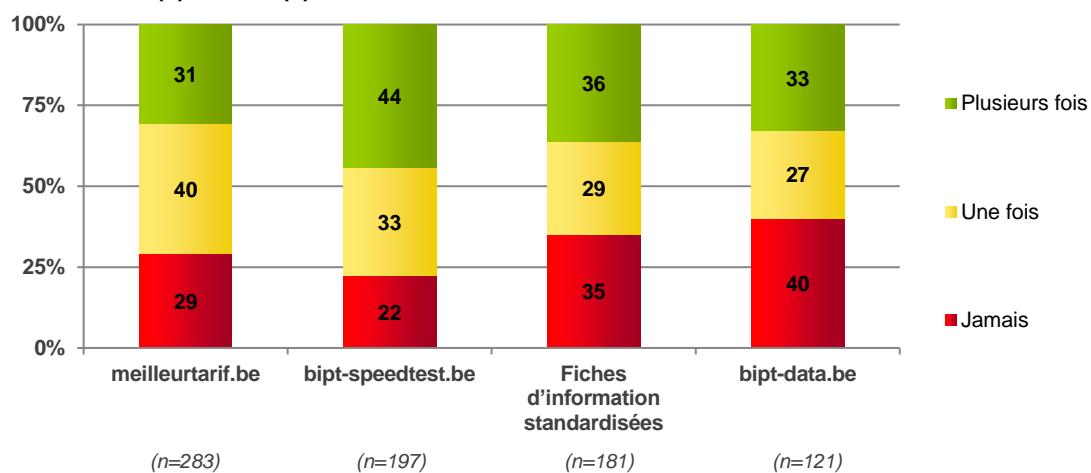
En outre, on constate que plus le répondant est jeune, plus il a déjà entendu parler des services/outils présentés : les fiches d'information standardisées (-0,416), le portail de données de l'IBPT (-0,362), l'application speedtest de l'IBPT (-0,360) et enfin le comparateur de prix de l'IBPT (-0,124) ; les différents services sont principalement connus par les deux groupes d'âge les plus jeunes (à savoir les 15-24 ans et les 25-34 ans).

En ce qui concerne le revenu, deux corrélations peuvent être observées : plus le revenu familial mensuel net du répondant est faible, plus le portail de données de l'IBPT est connu (-0,219), ainsi que les fiches d'information standardisées (-0,149).

Parmi les répondants qui ont déclaré connaître le service en question, 22% à 40% ne l'avaient encore jamais utilisé. Environ trois à quatre répondants sur dix qui connaissent le service l'ont déjà utilisé une fois et 31% à 44% l'ont utilisé plusieurs fois.

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

Figure 67 : Si vous connaissez ce(s) service(s), à quelle fréquence avez-vous déjà consultés le(s) service(s) ?



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

Résultats de l'enquête

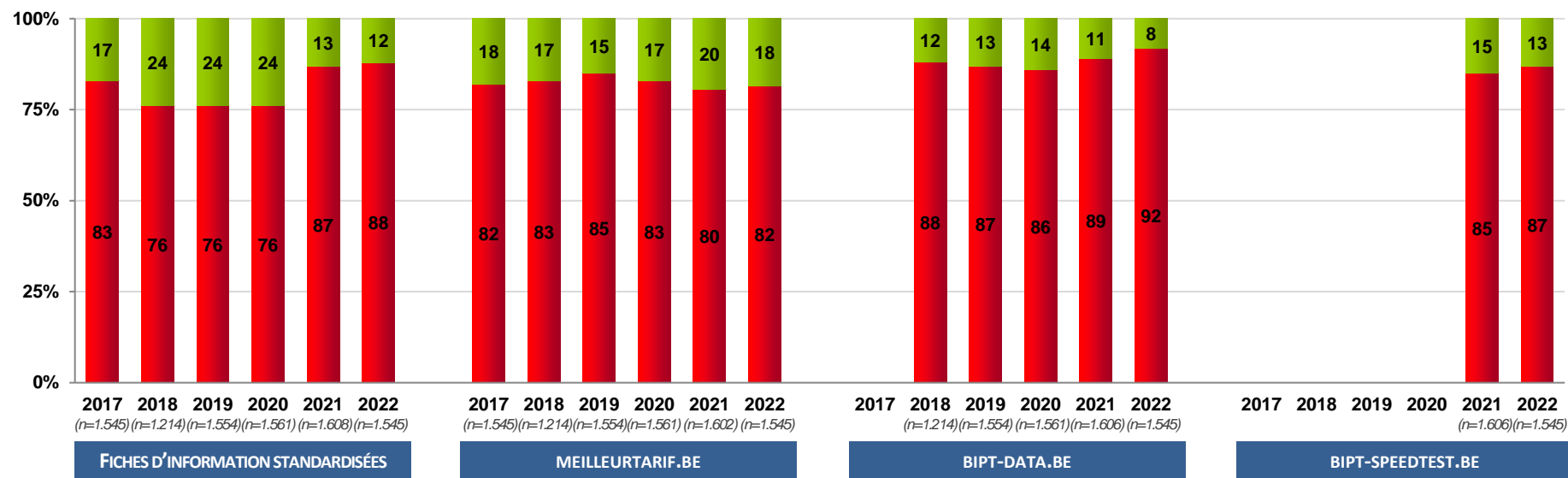
Dans l'édition actuelle 2022 – comme dans l'édition précédente 2021 – nettement moins de répondants indiquent connaître les fiches d'information standardisées par rapport aux éditions précédentes (resp. 12%-13% contre 17%-24% en 2017-2020).

Le comparateur de prix de l'IBPT (www.meilleurtarif.be) est connu par 18% des répondants dans l'édition actuelle 2022, soit la même proportion que dans les éditions précédentes (à l'exception de l'édition 2019, où la proportion était nettement inférieure) :15%).

Le portail de données de l'IBPT (c'est-à-dire www.bipt-data.be) est moins bien connu que dans les éditions précédentes (resp.8% contre 11%-14% en 2018-2021).

L'application speedtest de l'IBPT – incluse dans l'enquête depuis l'édition 2021 – est aussi bien connue dans l'édition actuelle 2022 que dans l'édition précédente 2021 (c'est-à-dire 13%-15%).

Figure 68 : Connaissez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT ? – par édition



Base : tous les répondants

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 déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (www.meilleurtarif.be), et si oui, s'ils l'avaient fait au cours des 12 derniers mois. Près d'un répondant sur sept (13%) indique avoir déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT ; 87% ne l'ont encore jamais utilisé.

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

Tableau 23 : Avez-vous fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Au cours des 12 derniers mois	37	4,2%	18	3,6%	7	4,3%	62	4,0%
Il y a plus d'un an	81	9,2%	42	8,5%	18	10,9%	141	9,1%
Jamais utilisé	770	86,7%	433	87,9%	139	84,8%	1.342	86,9%
Total	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

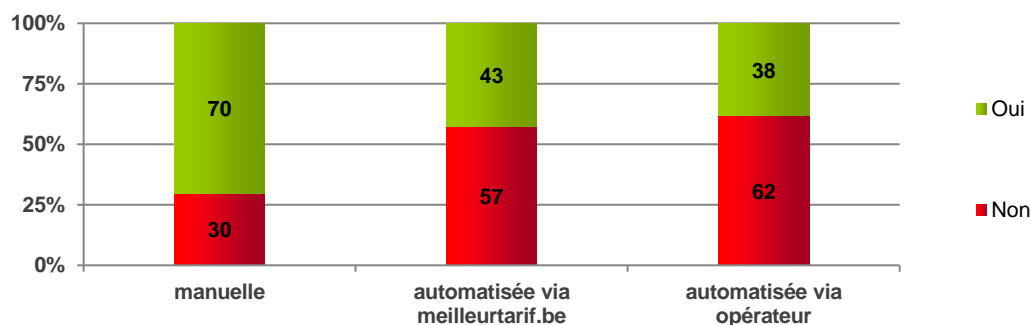
Base : tous les répondants (N = 1.545)

1.5.3.2 MODE D'EMPLOI

Ceux qui ont déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT(www.meilleurtarif.be) l'ont principalement fait manuellement, en saisissant eux-mêmes les données nécessaires (70%). Quatre répondants sur dix (43%) l'ont fait automatiquement via meilleurtarif.be, et autant (38%) via le bouton automatisé de la page client du site web de l'opérateur.

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

Figure 69 : Lorsque vous avez utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, l'avez-vous fait :



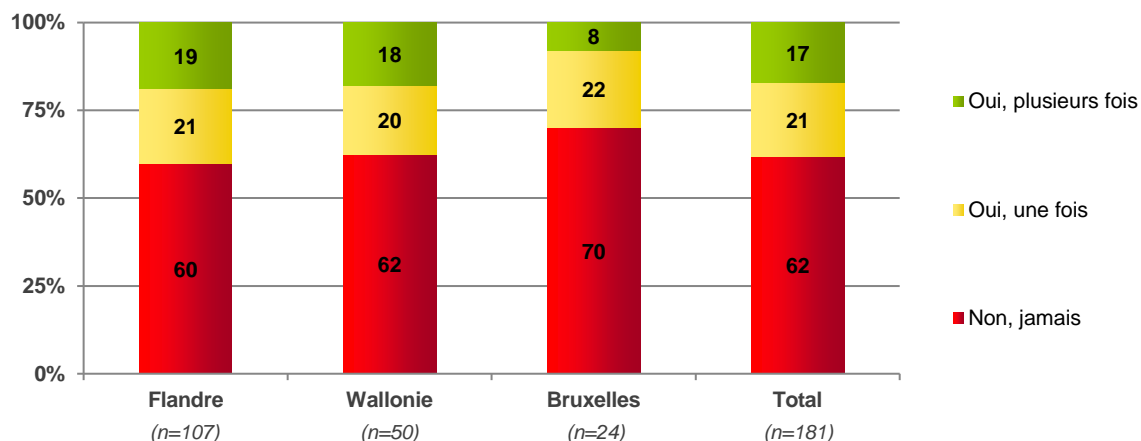
Base : les répondants qui ont utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (N=203 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

Résultats de l'enquête

Parmi tous les répondants qui ont déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT, quatre sur dix (38%) l'ont fait via le bouton automatisé de la page client de l'opérateur : 17% déjà plusieurs fois et 21% une seule fois.

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

Figure 70 : Avez-vous déjà utilisé le bouton automatisé vers le comparateur tarifaire www.meilleurtarif.be disponible dans votre espace client, sur le site web de votre opérateur ? – par région



Base : les répondants qui ont utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (N=203 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

Parmi les répondants qui ont déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT, mais pas via le bouton automatisé de la page client du site web de l'opérateur (à savoir 123 répondants), deux tiers (c'est-à-dire 79 répondants) ne connaissaient pas l'existence de cette fonction. Les autres raisons sont : aucun intérêt (20 répondants), le bouton n'a pas été trouvé (18 répondants) et le bouton n'a pas fonctionné en raison d'un problème technique (3 répondants).

Parmi les répondants qui avaient déjà utilisé ce bouton dans le passé (à savoir 76 répondants), 53% ont ensuite changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur ; tandis que 47% ont conservé leur plan tarifaire actuel.

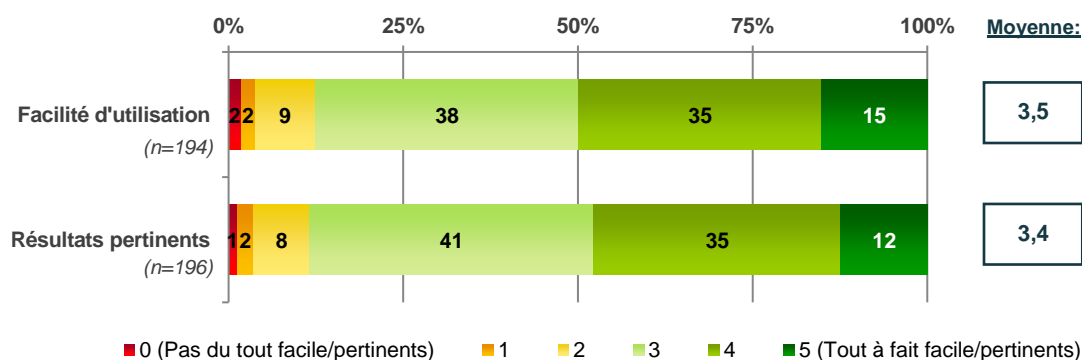
1.5.3.3 ÉVALUATION DE LA FACILITÉ D'UTILISATION & PERTINENCE

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.

En général, les utilisateurs du comparateur de prix www.meilleurtarif.be semblent avoir un avis plutôt positif par rapport à la facilité d'utilisation et à la pertinence des résultats. Concernant la facilité d'utilisation, on observe que 50% des répondants ayant déjà fait usage du comparateur de prix attribuent un score 4 sur 5 ou même 5 sur 5, ce qui indique qu'ils évaluent que l'utilisation du comparateur de prix est plutôt facile à très facile, tandis que 12% déclarent que le comparateur n'est pas facile à utiliser.

On constate le même ratio concernant la pertinence des résultats : 48% trouvent les résultats pertinents (score : ≥ 4 sur 5) et 41% les trouvent plus ou moins pertinents (score : 3 sur 5) ; 12% estiment que les résultats ne sont pas vraiment ou pas du tout pertinents (score : ≤ 2 sur 5).

Figure 71 : 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=203 ; à l'exclusion des répondants qui n'ont pas répondu)

L'évaluation du comparateur de prix de l'IBPT ne diffère pas entre les régions, ni entre les différentes catégories d'âge et groupes de revenus.

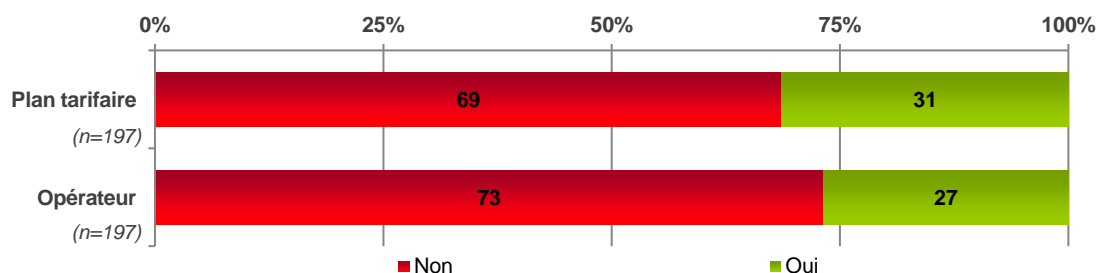
1.5.3.4 COMPORTEMENT APRÈS UTILISATION : CHANGEMENT DE PLAN TARIFAIRES ET/OU D'OPÉRATEUR

Parmi les répondants qui avaient déjà utilisé le comparateur de prix de l'IBPT, trois sur dix (31%) indiquent que son utilisation les a amenés à changer de plan tarifaire ; un quart (27%) a changé d'opérateur après avoir utilisé le comparateur de prix.

Selon l'âge, on constate que plus le répondant est jeune, plus il indique avoir changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur après avoir utilisé le comparateur de prix de l'IBPT (resp. -0,381 et -0,477). Dans les deux groupes d'âge les plus jeunes (15-24 ans et 25-34 ans), 40% à 50% ont changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur après avoir utilisé le comparateur de prix de l'IBPT, tandis que dans les deux groupes d'âge les plus élevés (55-64 ans et 65-74 ans), cette proportion est de 3% à 16%.

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

Figure 72 : 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=203 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

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 stable dans l'édition actuelle 2022 par rapport à l'édition précédente 2021 (resp. 40% et 31%) ; cependant, cette proportion reste significativement plus élevée que dans les éditions 2015 (10%), 2018 (22%) et 2020 (20%).

La proportion de répondants qui ont changé d'opérateur après avoir utilisé le comparateur de prix de l'IBPT est également stable par rapport à l'édition précédente 2021 (resp. 27% et 35%) ; cependant, cette proportion reste significativement plus élevée que dans les éditions 2015 (8%), 2020 (19%) et nettement moins élevée dans l'édition 2019 (35%).

Tableau 19 : 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
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Plan tarifaire								
Oui	9,9% ^{BCDEFGH}	35,2% ^{ADF}	34,8% ^{ADF}	22,4% ^{ABCEGH}	36,6% ^{ADF}	20,3% ^{ABCEGH}	40,1% ^{ADF}	31,4% ^{ADF}
Non	90,1% ^{BCDEFGH}	64,8% ^{ADF}	65,2% ^{ADF}	77,6% ^{ABCEGH}	63,4% ^{ADF}	79,7% ^{ABCEGH}	59,9% ^{ADF}	68,6% ^{ADF}
Total (N)	70	91	176	233	288	315	260	197
Opérateur								
Oui	7,6% ^{BCDEFGH}	26,3% ^A	26,0% ^{AE}	24,3% ^{AEG}	35,3% ^{ACDFH}	19,4% ^{AEGH}	34,6% ^{ADF}	26,8% ^{AEF}
Non	92,4% ^{BCDEFGH}	73,7% ^A	74,0% ^{AE}	75,7% ^{AEG}	64,7% ^{ACDFH}	80,6% ^{AEGH}	65,4% ^{ADF}	73,2% ^{AEF}
Total (N)	70	91	176	234	283	317	260	197

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 2015) et du sous-groupe D (à savoir l'édition 2018).

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 2,7 sur 5.

1.5.4.2 CONCERNANT LES SERVICES / OUTILS DE L'IBPT

- Parmi les quatre services / outils que l'IBPT a développés, le comparateur de prix (www.meilleurtarif.be) est le plus connu (18%). Les autres services / outils de l'IBPT (à savoir les fiches d'information standardisées, le portail de données, l'application speedtest) sont connus par 8% à 13% des répondants.
- Le comparateur de prix de l'IBPT est également en tête de liste en termes d'utilisation : 13% de tous les répondants l'ont utilisé au moins déjà une fois. L'application speedtest a déjà été utilisée une fois par 10% des répondants, les fiches d'information standardisées par 8%, et le portail de données par 5%.

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

- 30% des répondants ayant utilisé le comparateur de prix de l'IBPT l'ont fait dans les 12 derniers mois. Il s'agit de la version actualisée du comparateur de prix qui est en ligne depuis avril 2020 ;
- 70% des répondants qui ont utilisé le comparateur de prix de l'IBPT l'ont déjà fait manuellement ; 43% l'ont déjà fait de manière automatisée via www.meilleurtarif.be et 38% l'ont déjà fait de manière automatisée via le site web de leur opérateur ;
- 50% des répondants ayant utilisé le comparateur de prix de l'IBPT estiment que son utilisation est (très) facile (score : ≥ 4 sur 5) ;
- 48% des répondants ayant utilisé le comparateur de prix de l'IBPT estiment que les résultats sont (très) pertinents (score : ≥ 4 sur 5) ;
- 31% des répondants ayant utilisé le comparateur de prix de l'IBPT ont changé de plan tarifaire à la suite de la consultation des résultats ;
- 27% 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 & 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 la téléphonie mobile 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.

Nous vérifions ensuite s'il existe des écarts significatifs entre les régions, les différentes catégories d'âge et les différents groupes de revenus. Dans la mesure du possible, nous vérifions également si les résultats de l'édition 2022 actuelle s'écartent des résultats des éditions précédentes (à savoir de 2012 à 2021).

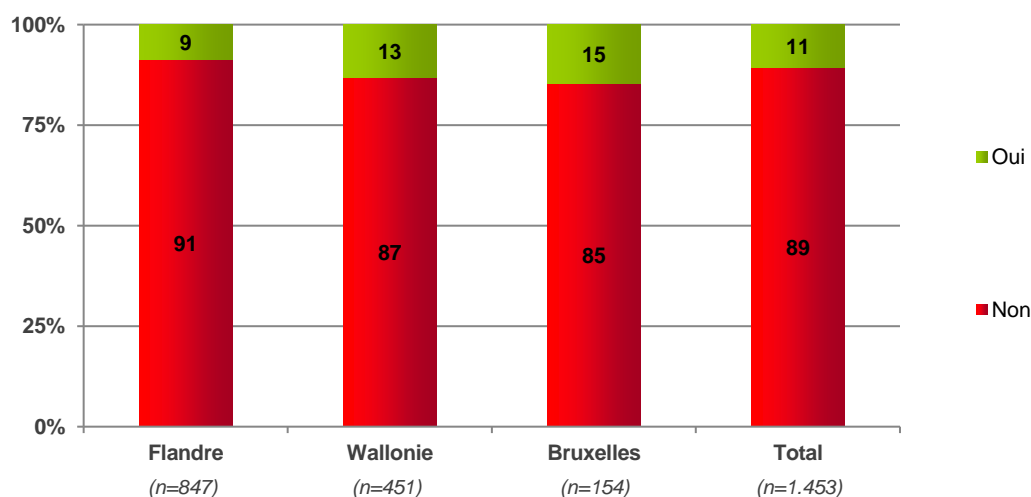
1.6.1 Services fixes

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 (11%) a changé d'opérateur au cours de l'année écoulée.

En Wallonie, une proportion significativement plus élevée de répondants a indiqué avoir changé d'opérateur pour les services fixes au cours de l'année écoulée par rapport à la Flandre (resp. 13% contre 9%).

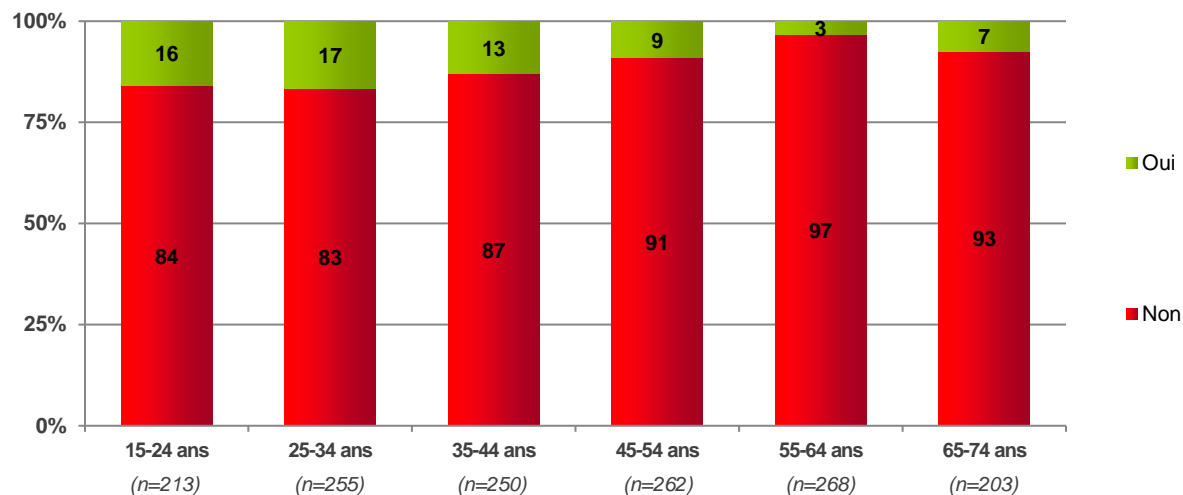
Figure 73 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par région



Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé (N=1.486 ; 33 répondants n'ont pas répondu)

Plus le répondant est jeune, plus souvent il indique avoir changé de prestataire de services fixes au cours de l'année écoulée (-0,302). Nous constatons que les répondants âgés de 15 à 44 ans changent plus souvent de fournisseur (13%-17%) que les répondants âgés de 55 à 64 ans (3%).

Figure 74 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par catégorie d'âge

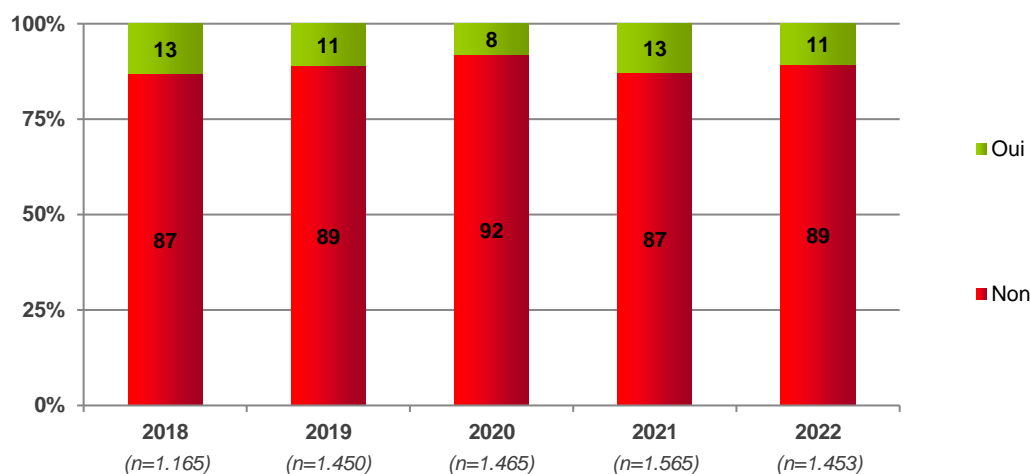


Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé (N=1.486 ; 33 répondants n'ont pas répondu)

Il n'existe aucune corrélation avec le revenu familial mensuel net du répondant.

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2021 est possible. Dans l'édition actuelle 2022, un répondant sur dix (11%) 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 75 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet) ? – par édition

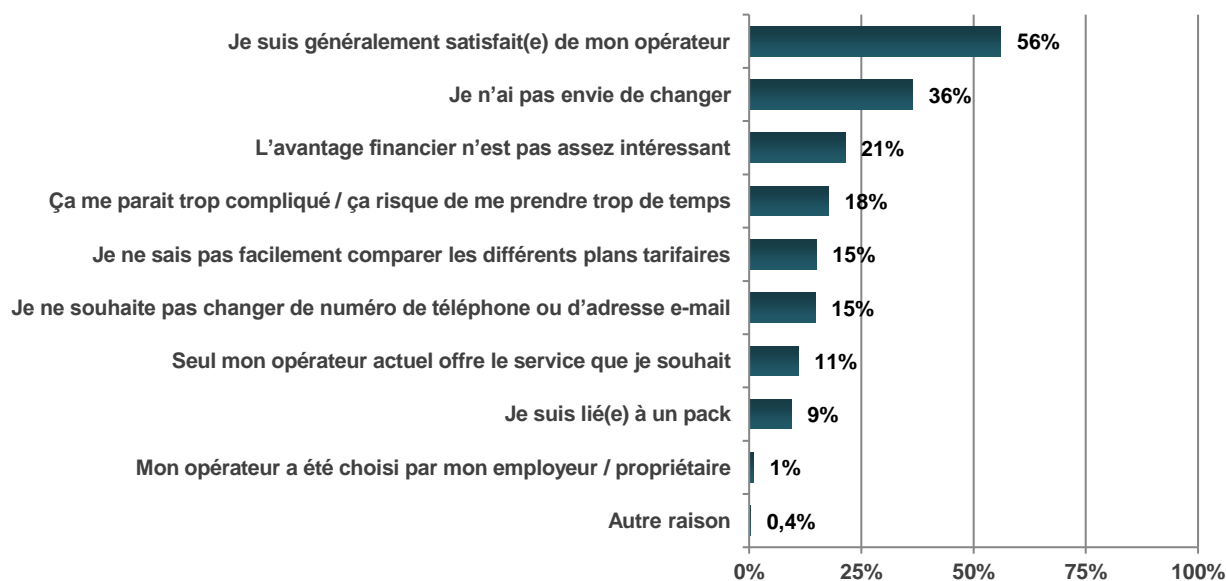


Base : les répondants qui utilisent des services fixes à titre privé

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 (56%). Les autres raisons sont les suivantes : pas envie de changer (36%), l'avantage financier est trop faible (21%), le changement semble trop compliqué / pourrait prendre beaucoup de temps (18%), 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 (15%), seul l'opérateur actuel offre le service souhaité (11%), et vous êtes lié à une offre groupée (9%).

Figure 76 : 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 = 1.296 ; 22 répondants n'ont pas répondu)

Quelques différences significatives peuvent être observées par région : en Flandre, 59% se disent généralement satisfaits de leur opérateur actuel, tandis qu'en Wallonie, ce pourcentage est de 50%. 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 29% contre 15% en Flandre), et 2. il n'est pas possible de comparer facilement les différents plans tarifaires (c'est-à-dire 24% contre 13%-15% en Flandre et en Wallonie). Enfin, les répondants de Wallonie indiquent plus souvent qu'ils n'avaient pas changé de fournisseur de services fixes parce qu'ils étaient liés à une offre groupée, par rapport aux répondants de Flandre (resp. 16% contre 6%).

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 (0,270) ; 27% des 65-74 ans donnent cette raison, pour les autres répondants (plus jeunes), elle est de 7%-16%.
- il n'est pas facile de comparer les différents plans tarifaires (0,195) ; pour les groupes d'âge les plus jeunes (15-24 ans et 25-34 ans), 7%-9% donnent cette raison, alors que pour les autres répondants (plus âgés), cette proportion est de 15%-20%.
- les personnes sont généralement satisfaites de l'opérateur (0,087).

D'autre part, plus le répondant est jeune, plus il indique souvent :

- être lié à une offre groupée (-0,218) ; 18% des 15-24 ans donnent cette raison, alors que pour les autres répondants (plus âgés), elle est de 4%-11%.
- que le bénéfice financier est trop faible pour changer d'opérateur (-0,085) ; ce sont surtout les 25-34 ans qui donnent cette raison (resp. 28% contre 19%-21%).

Il existe également certaines corrélations – bien que plutôt faibles – en fonction du revenu. Les répondants ayant un revenu inférieur déclarent plus souvent ne pas avoir changé d'opérateur au cours de l'année écoulée parce qu'ils sont liés à une offre groupée (-0,180). Les répondants ayant des revenus plus élevés déclarent, quant à eux, plus souvent :

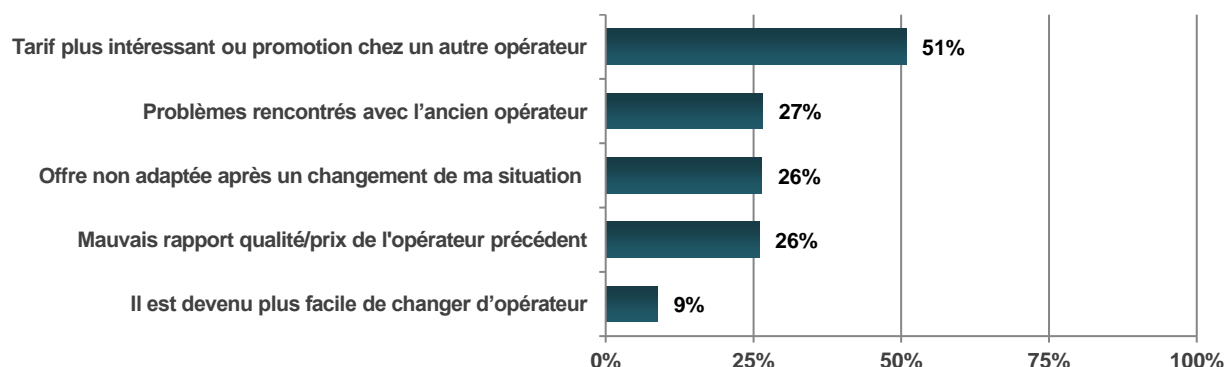
- que cela leur semble trop compliqué ou demander trop de temps de changer (0,136) ;
- être généralement satisfaits de l'opérateur (0,116) ;
- ne pas pouvoir comparer facilement les différents plans tarifaires (0,113).

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2021 est possible. Les raisons de ne pas changer d'opérateur de services fixes sont conformes à celles de la précédente édition 2021. Par rapport aux éditions précédentes (c'est-à-dire 2018-2020), la proportion de répondants déclarant ne pas avoir envie de changer semble avoir augmenté (resp. 36% contre 30%-32% en 2018-2020).

1.6.1.3 RAISON(S) POUR CHANGER

La moitié des répondants (51%) 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 des répondants (26%-27%) 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 au mauvais rapport qualité-prix avec l'opérateur précédent. Enfin, un répondant sur dix (9%) a également changé d'opérateur de téléphonie fixe au cours de l'année écoulée parce que c'était devenu plus facile.

Figure 77 : 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=156)

La région où le répondant est domicilié n'influence pas la ou les raisons de changement d'opérateur de services fixes. Aucune corrélation ne peut être trouvée non plus avec l'âge ou le revenu du répondant.

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2021 est possible. 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%) ; lors de la précédente édition 2021, cette proportion a de nouveau diminué pour atteindre 55% (significatif par rapport à l'édition 2020). Dans l'édition actuelle 2022, la proportion (51%) est également nettement inférieure à celle de l'édition 2020 (69%). En revanche, dans l'édition précédente, 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 actuelle de 2022, cette proportion (26%) reste 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 » renvoie peut-être au contexte spécifique dans lequel l'enquête a été menée, à savoir la pandémie de coronavirus¹⁵.

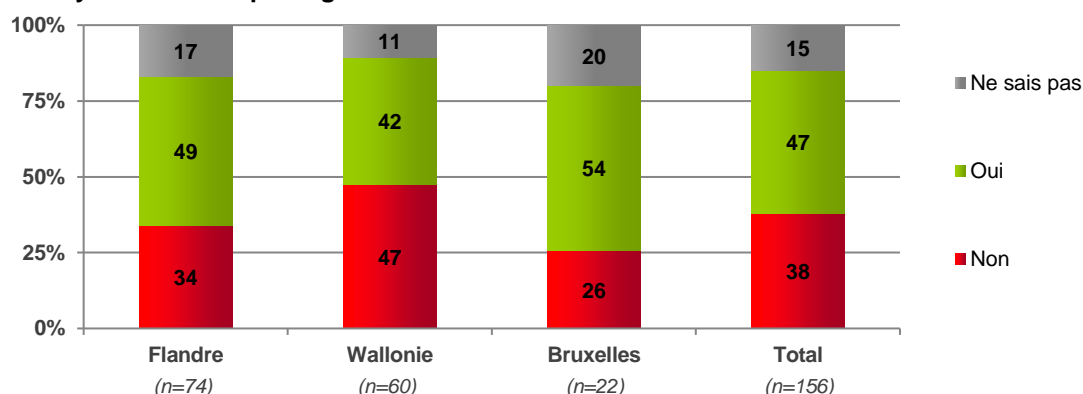
1.6.1.4 UTILISATION DE LA PROCÉDURE « EASY SWITCH »

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.

Parmi les répondants qui ont changé d'opérateur de services fixes au cours de l'année écoulée, près de la moitié (47%) ont utilisé la procédure « Easy Switch » ; 38% ne l'ont pas utilisée et 15% ne savent pas.

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

Figure 78 : Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, fait usage de la procédure « Easy Switch » ? – par région



Base : les répondants ayant changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée (N = 156)

¹⁵ 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.

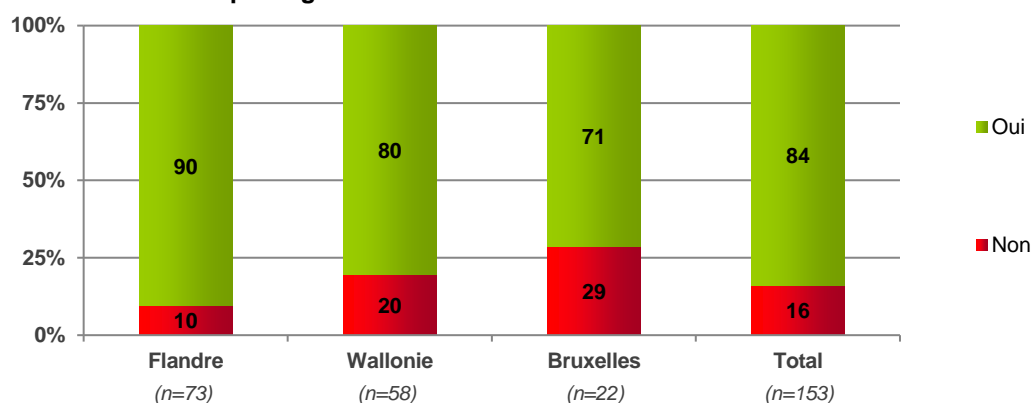
Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2021 est possible. On n'observe pas de différence dans la proportion de répondants qui ont utilisé la procédure « Easy Switch » (entre 40% et 50%).

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 : 84% des répondants ont répondu par l'affirmative ; tandis que pour 16%, cela n'a pas été facile.

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

Figure 79 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région



Base : les répondants ayant changé de fournisseur de services fixes au cours de l'année écoulée (N=156 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2021 est possible. Il n'y a aucune différence entre la présente édition de 2022 et les éditions précédentes.

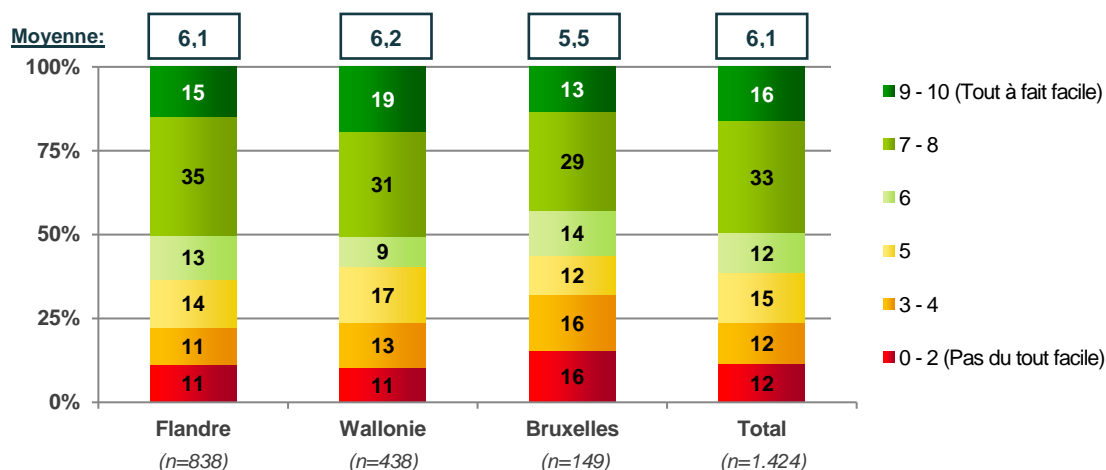
Parmi les 25 répondants pour lesquels le changement d'opérateur ne s'est pas déroulé sans heurts, les trois raisons les plus fréquemment citées sont : la double facturation (11 répondants), le retard dans la fourniture du service (10 répondants) et des coûts plus élevés que ceux annoncés (9 répondants). Les autres raisons citées (par 4 à 6 répondants à chaque fois) sont : la clôture trop rapide du service précédent, le non-respect par le technicien de la date fixée et une information incomplète sur les possibilités techniques du changement.

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 »). Plus de quatre répondants sur dix (49%) estiment qu'il est (plutôt à très) facile de changer d'opérateur (score : ≥ 7 sur 10). 12% 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 : ≤ 7 sur 10) ; ce qui se reflète également dans le score moyen de 6,1 sur 10.

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. 5,5 sur 10 contre 6,1 à 6,2 sur 10).

Figure 80 : 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



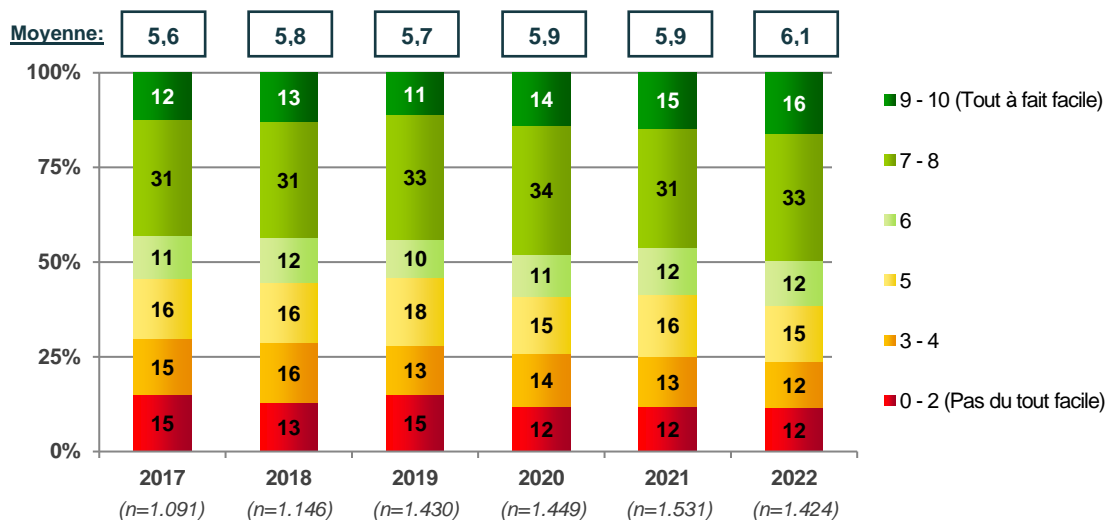
Base : les répondants qui utilisent les services fixes à titre privé (N=1.486 ; 61 répondants n'ont pas répondu)

Nous n'avons pas constaté de différence significative par tranche d'âge : en moyenne, les 25-34 ans trouvent qu'il est plus facile de changer de fournisseur de services fixes (6,5 sur 10) que les répondants âgés de 35 à 44 ans (5,8 sur 10).

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

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2017 à 2021 est possible. Nous constatons que la note moyenne de 6,1 sur 10 dans l'édition actuelle 2022 est inchangée par rapport aux deux éditions précédentes (2020 et 2021 : 5,9 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 81 : 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

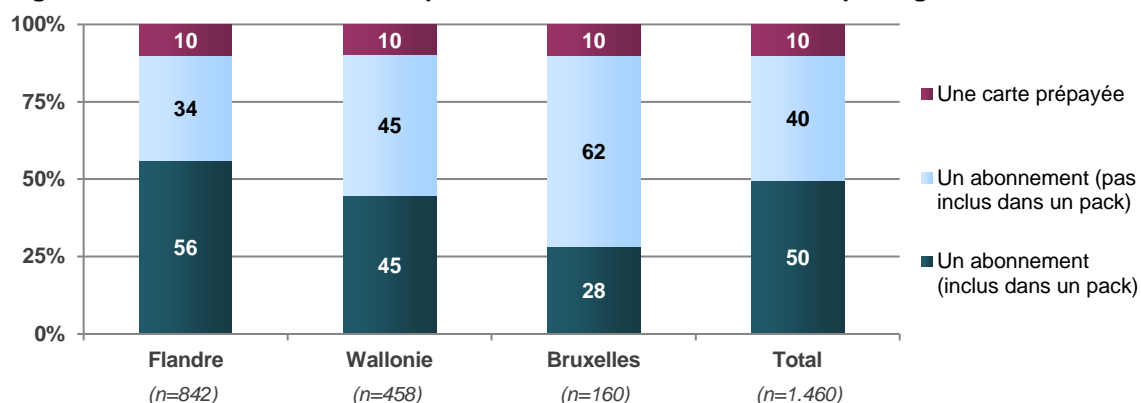
1.6.2 Téléphonie mobile

1.6.2.1 CARTE PRÉPAYÉE OU ABONNEMENT

Neuf répondants sur dix (90%) qui utilisent la téléphonie mobile préfèrent un abonnement (50% dans le cadre d'une offre groupée forfait et 40% en dehors d'une offre groupée) à une carte prépayée (10%).

Les répondants de Flandre indiquent plus souvent qu'ils ont un abonnement faisant partie d'une offre groupée (56%) que les répondants de Wallonie et de Bruxelles (resp. 45% et 28%) ; la différence entre ces deux derniers semble également être significative. À l'inverse, les répondants de la région de Bruxelles-Capitale ont plus souvent un abonnement qui ne fait pas partie d'une offre groupée (62%) par rapport aux répondants de Flandre (34%) et de Wallonie (45%) ; la différence entre ces deux derniers semble également significative.

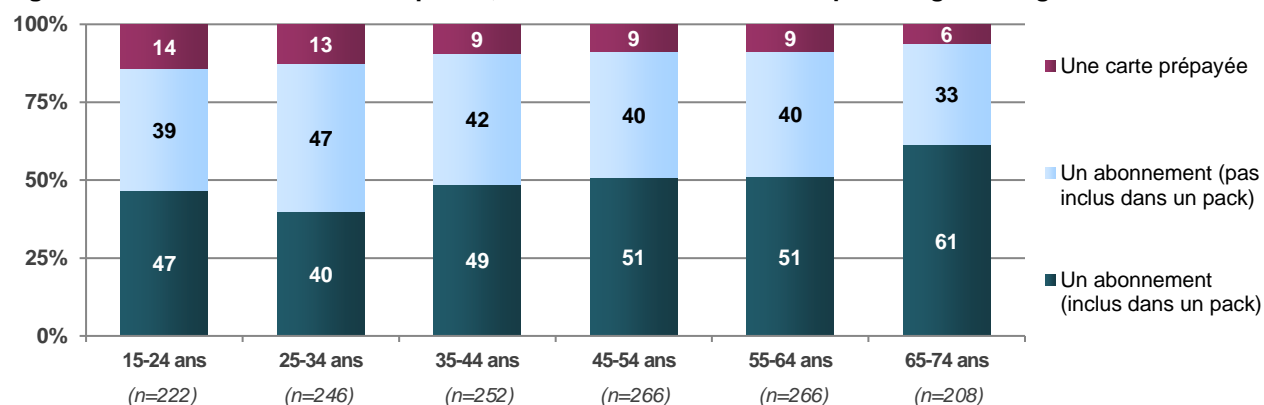
Figure 82 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par région



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.466 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

Les répondants âgés de 65 à 74 ans ont significativement plus souvent un abonnement faisant partie d'une offre groupée que les répondants âgés de 25 à 34 ans (resp. 61% contre 40%) ; ces derniers ont plus souvent un abonnement en dehors d'une offre groupée que les premiers (resp. 47% contre 33%).

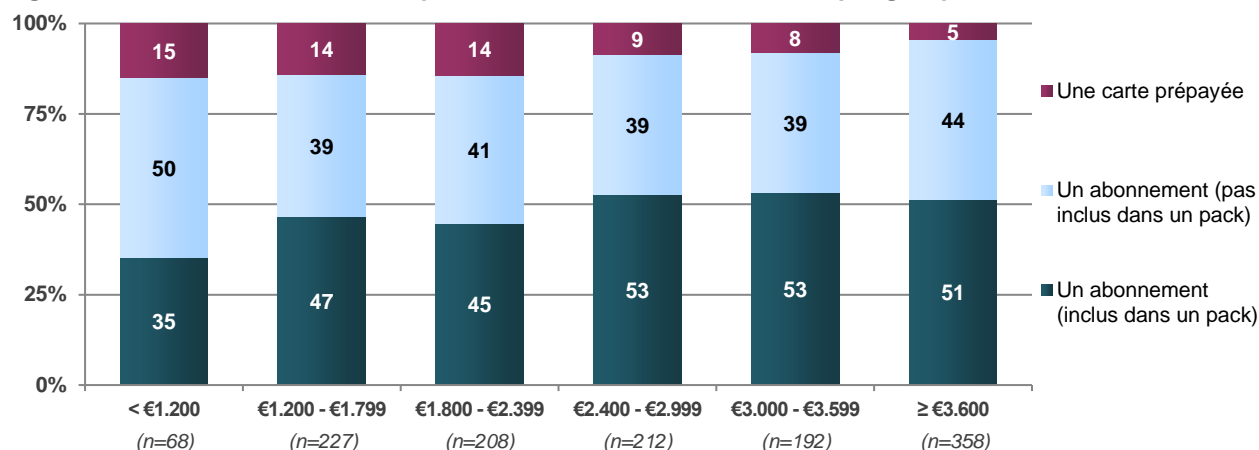
Figure 83: Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par catégorie d'âge



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.466 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

Par revenu, on constate que les répondants des catégories de revenus les plus faibles (≤ 2.399 euros nets par mois) possèdent plus souvent une carte prépayée que les répondants de la catégorie de revenus la plus élevée (≥ 3.600 euros nets par mois), à savoir 14% à 15% contre 5%.

Figure 84 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par groupe de revenu

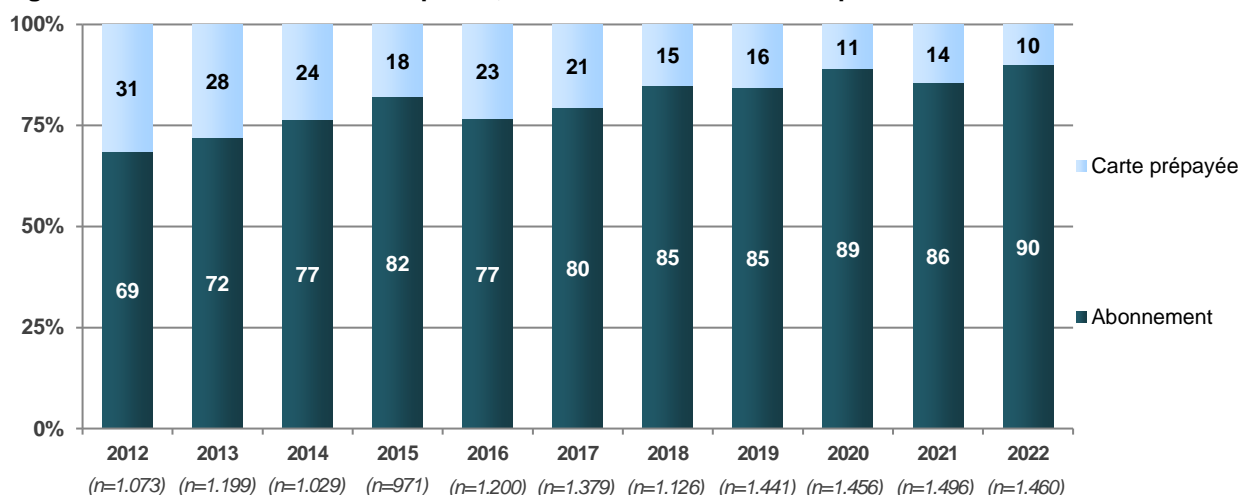


Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.466 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

Dans les éditions précédentes, aucune distinction n'était faite entre un abonnement dans ou en dehors d'une offre groupée. Les deux catégories sont par conséquent considérées ensemble à des fins de comparaison.

Depuis l'édition 2012, on observe une tendance baissière de la proportion de répondants disposant d'une carte prépayée. Dans l'édition actuelle 2022, la proportion est donc nettement plus faible – à l'exception de l'édition 2020 (11%) – que dans toutes les éditions précédentes (resp. 10% contre 14% à 31%).

Figure 85 : Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? – par édition

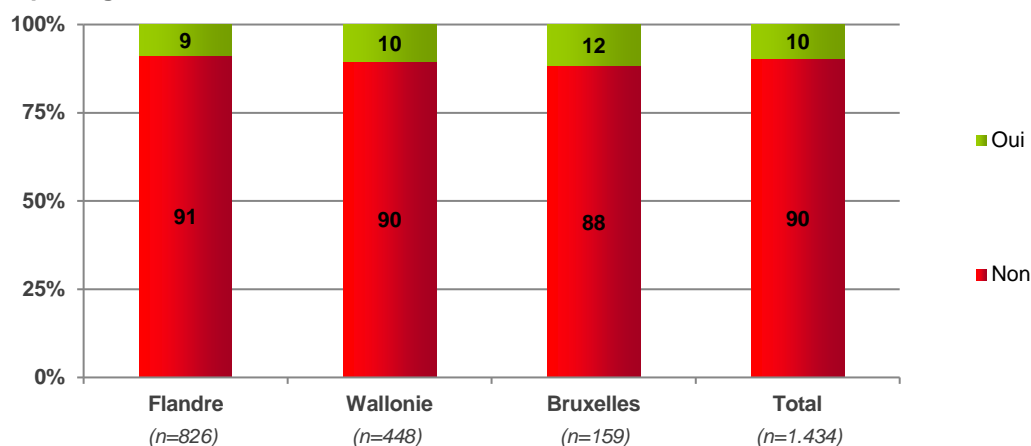


Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé

1.6.2.2 CHANGEMENT AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Au cours de l'année écoulée, un répondant sur dix disposant de la téléphonie mobile a changé d'opérateur. Neuf sur dix (90%) ont conservé le même opérateur de téléphonie mobile. Ce chiffre ne diffère pas selon les régions, ni entre les différents groupes de revenus.

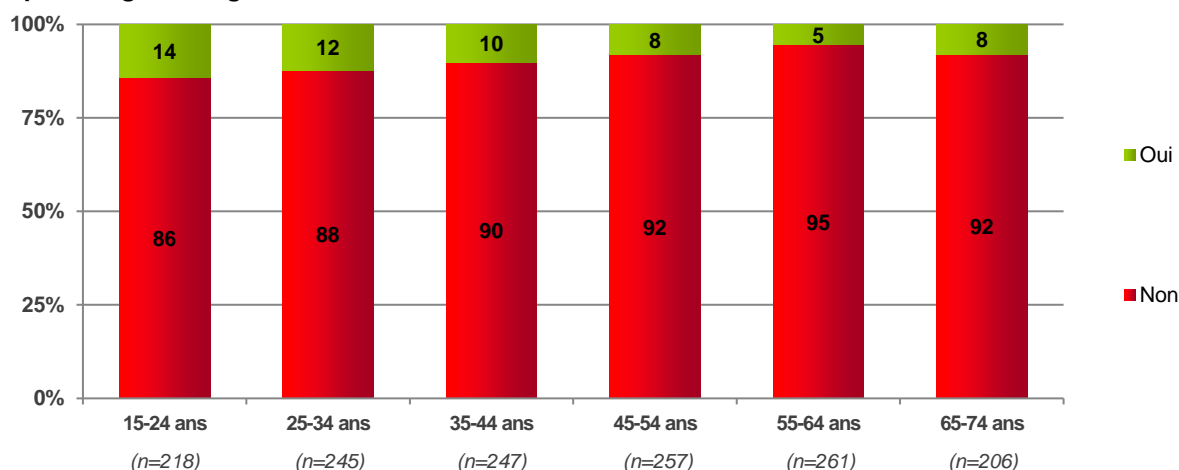
Figure 86 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois ? – par région



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.466 ; 32 répondants n'ont pas répondu)

Il existe une corrélation avec l'âge : plus le répondant est jeune, plus il est susceptible d'avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée (-0,211).

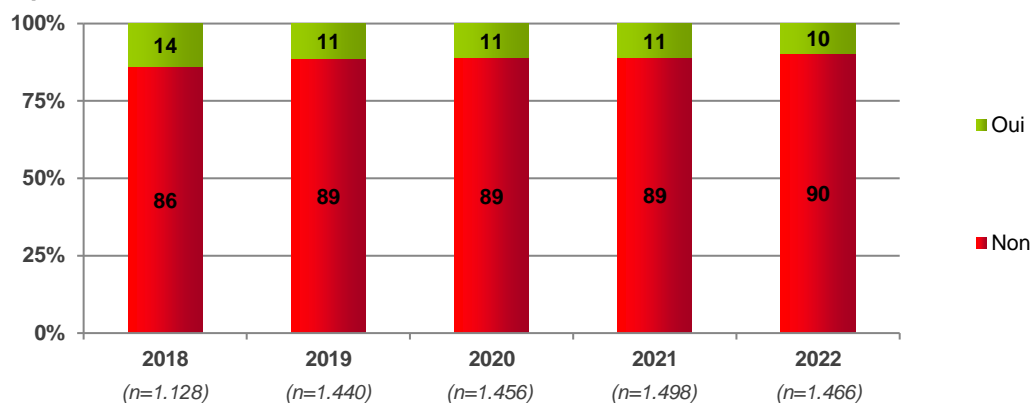
Figure 87 : Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois ? – par catégorie d'âge



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.466 ; 32 répondants n'ont pas répondu)

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2021 est possible. On constate que depuis l'édition 2019, la même proportion de répondants change d'opérateur de téléphonie mobile chaque année, à savoir 10 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

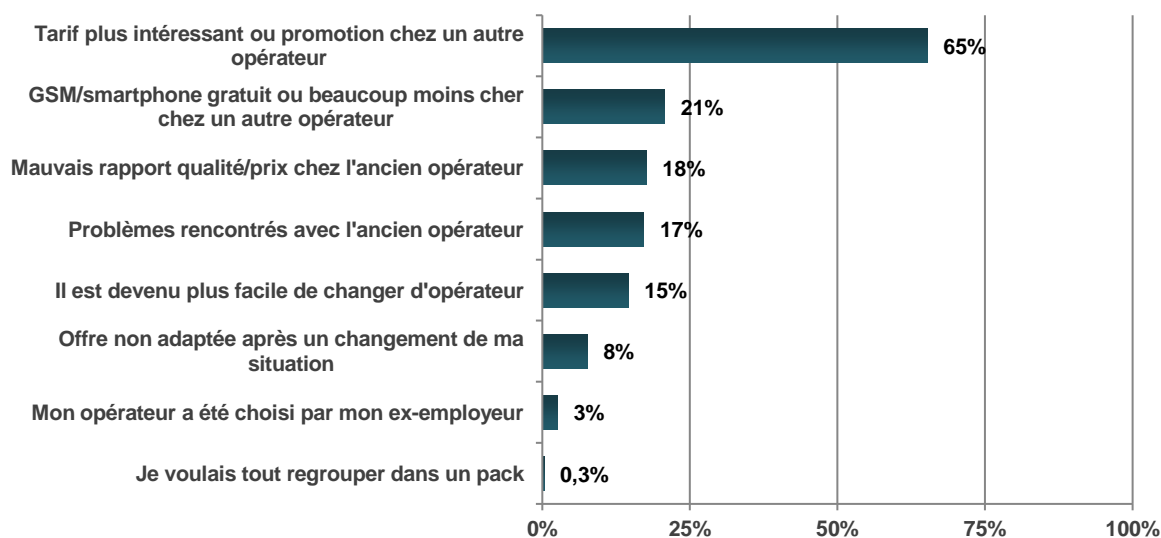


Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé

1.6.2.3 RAISON(S) POUR CHANGER

La raison principale du changement d'opérateur de téléphonie mobile est, pour deux tiers des répondants (65%), un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur. D'autres raisons sont mentionnées à plusieurs reprises (à savoir par 20 à 30 répondants) : GSM/smartphone gratuit ou à prix fortement réduit lors du changement, mauvais rapport qualité-prix avec l'opérateur précédent, problèmes avec l'opérateur précédent, et aussi le fait qu'il est devenu plus facile de changer d'opérateur.

Figure 89 : Si vous avez changé d'opérateur mobile ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)

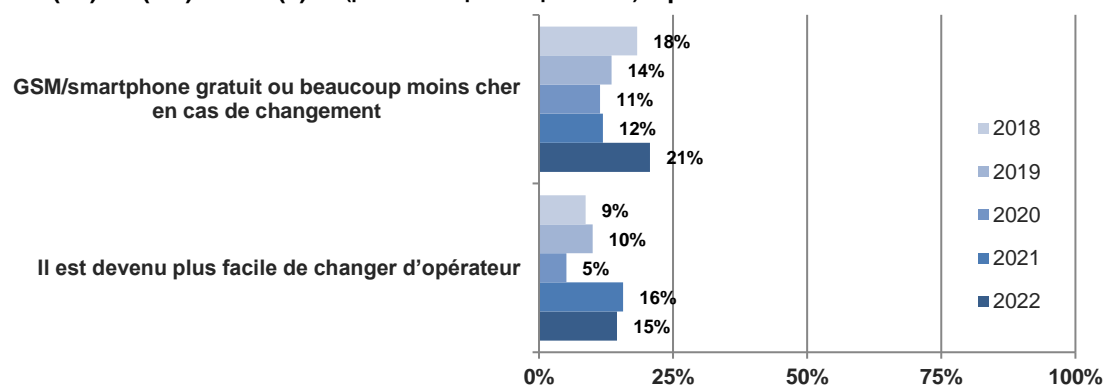


Base : les répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée (N=137 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

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

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2021 est possible. Dans l'édition actuelle 2022, deux raisons sont citées beaucoup plus souvent pour expliquer le changement d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée : « gsm/smartphone gratuit ou à prix fortement réduit en cas de changement » (resp. 21% en 2022 contre 11%-12% lors des éditions 2020 et 2021) et « il est devenu plus facile de changer d'opérateur » (resp. 15% en 2022 contre 5% en 2020).

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) – par édition



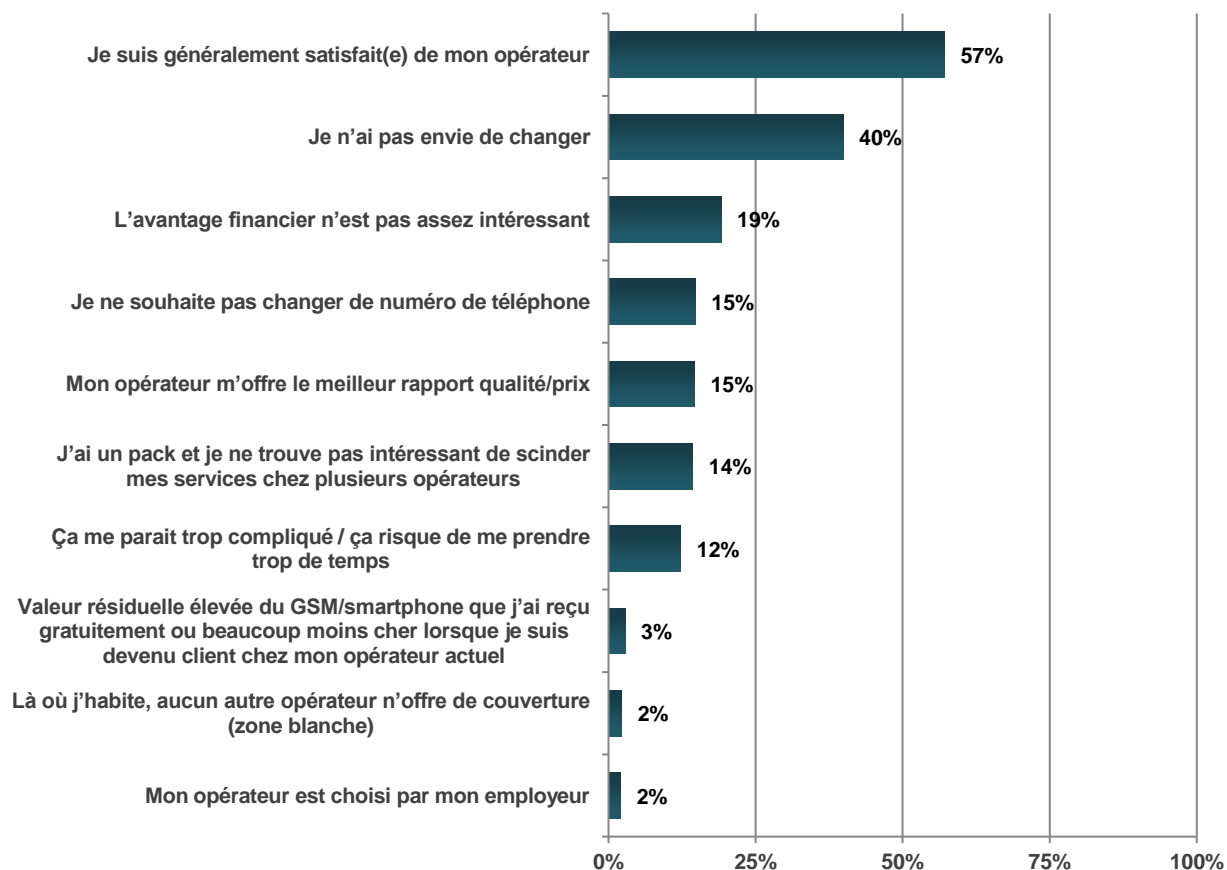
Base : les répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée

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 (57%). La seconde raison la 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, l'opérateur actuel offre le meilleur rapport qualité-prix, on a une offre groupée et on ne veut pas scinder les services entre différents opérateurs, et enfin parce que cela semble trop compliqué de changer / pourrait prendre beaucoup de temps.

En Flandre, davantage de personnes n'ont pas changé d'opérateur de téléphonie mobile en raison de leur satisfaction générale vis-à-vis de l'opérateur actuel, par rapport à la Wallonie (resp. 59% contre 52%). À l'inverse, les répondants wallons indiquent plus souvent qu'ils n'ont pas envie de changer (47%) et/ou que leur GSM/smartphone (qu'ils ont reçu gratuitement ou à un prix fortement réduit de leur opérateur actuel) a une valeur résiduelle élevée (5%), par rapport aux répondants flamands (resp. 37% et 2%). On observe une dernière différence significative parmi les répondants bruxellois qui, plus souvent, n'ont pas changé parce que cela leur semble trop compliqué ou trop long (21%), par rapport aux répondants flamands et wallons (11%-12%).

Figure 91 : 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 = 1.297 ; 5 répondants n'ont pas répondu)

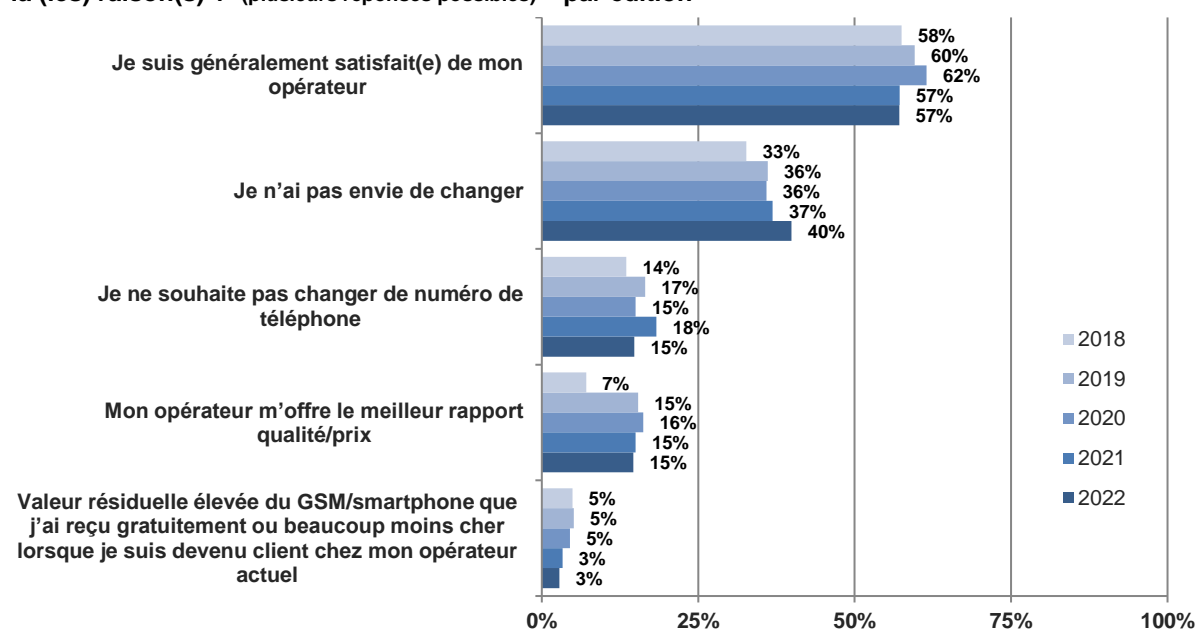
Par âge, la constatation la plus importante est que plus le répondant est âgé, plus souvent il déclare ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée parce qu'il a une offre groupée et ne veut pas la scinder entre différents opérateurs (0,267) ; chez les plus de 55 ans, la proportion est de 19% à 22%, alors que chez les répondants de moins de 55 ans, elle est de 7% à 14%.

Plus le revenu net du répondant est élevé, plus il est fréquent de ne pas changer d'opérateur mobile parce qu'on a une offre groupée et ne veut pas la scinder entre plusieurs opérateurs (0,180), parce qu'on trouve trop compliqué de changer ou qu'on pense que cela peut prendre beaucoup de temps (0,125), ainsi que parce que l'on est généralement satisfait de l'opérateur actuel (0,125).

Résultats de l'enquête

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec les éditions 2018 à 2021 est possible. Une différence significative peut être identifiée pour cinq raisons entre la présente édition 2022 et une ou plusieurs éditions précédentes. Dans l'édition actuelle 2022, par exemple, les gens donnent moins souvent comme raison de ne pas avoir changé d'opérateur : « Je suis dans l'ensemble satisfait de mon opérateur » (resp. 57% contre 62% en 2020), « Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone » (resp. 15% contre 18% en 2021) et « valeur résiduelle élevée du GSM/smartphone... » (resp. 3% contre 5% en 2018-2020). Par ailleurs, les gens n'ont pas changé plus souvent d'opérateur de téléphonie mobile au cours de l'année écoulée pour les raisons suivantes : « Je n'ai pas envie de changer » (resp. 40% contre 33%-36% en 2018-2020) et « Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité-prix » (resp. 15% contre 7% en 2018).

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) – par édition



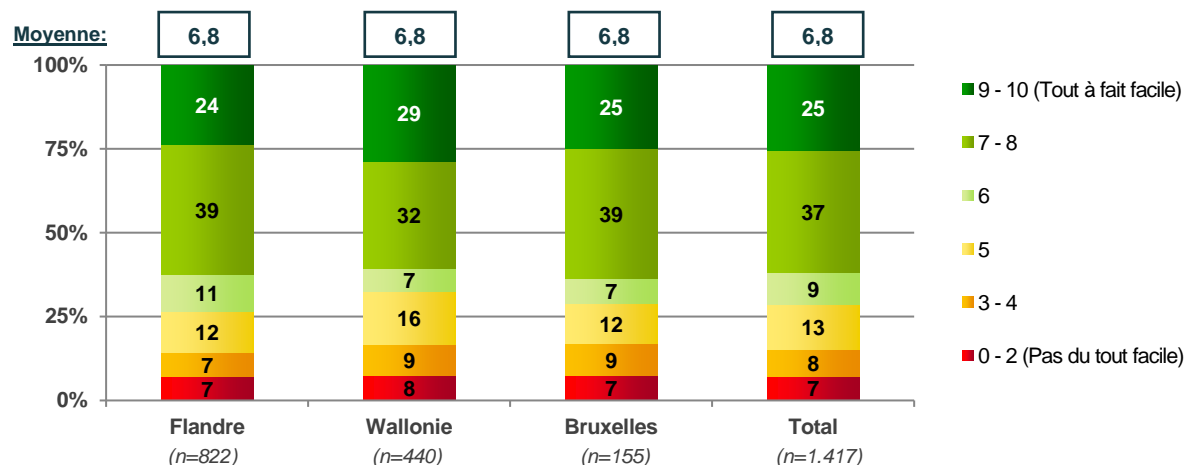
Base : les répondants n'ayant pas changé d'opérateur mobile au cours de l'année écoulée

1.6.2.5 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR DE TÉLÉPHONIE MOBILE

Six répondants sur dix (62%) 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 29% (score : ≤ 5 sur 10). Le score moyen est de 6,8 sur 10.

Les scores moyens ne diffèrent ni par région, ni par revenu.

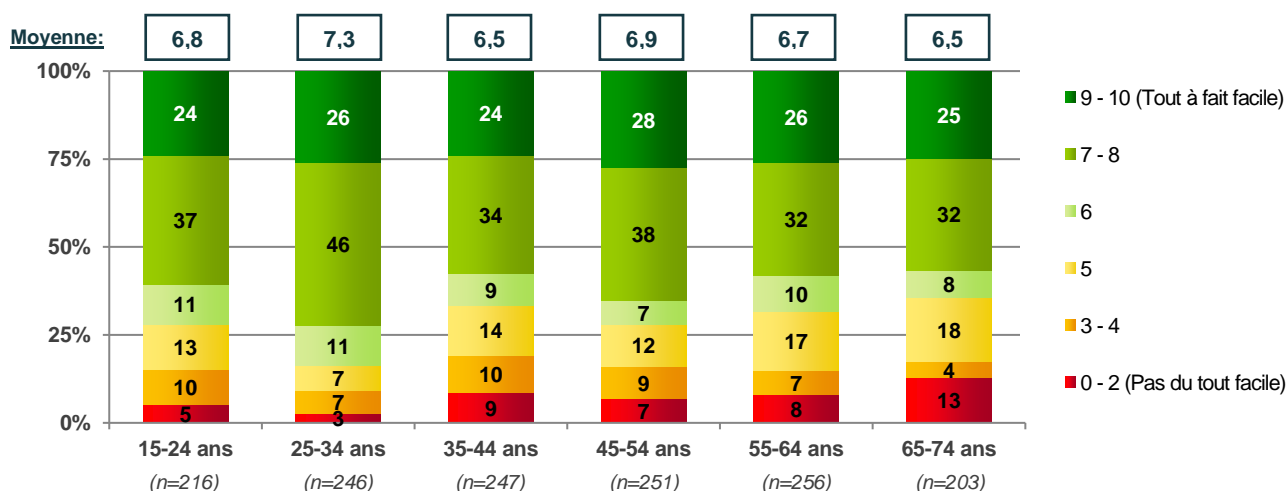
Figure 93 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par région



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.466 ; 49 répondants n'ont pas répondu)

Les répondants âgés de 25 à 34 ans trouvent qu'il est plus facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile (soit 7,3 sur 10), que les répondants âgés de 35 à 44 ans (soit 6,5 sur 10) et les répondants âgés de 65 à 74 ans (soit 6,5 sur 10).

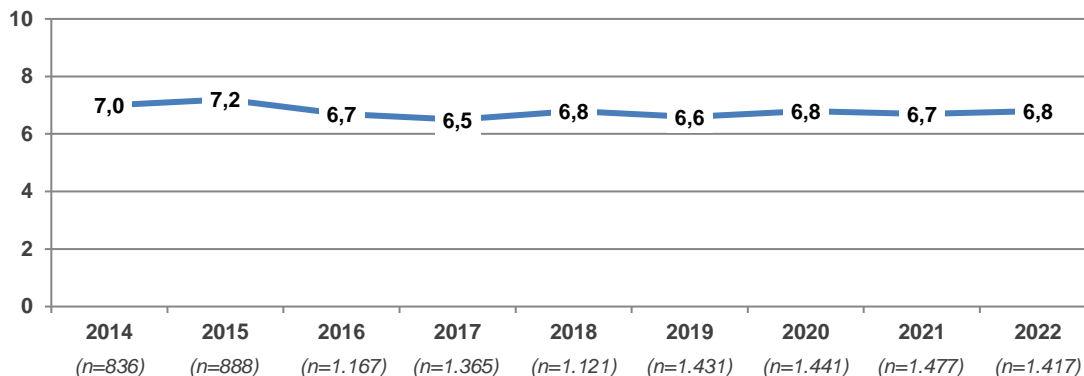
Figure 94 : Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par catégorie d'âge



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.466 ; 49 répondants n'ont pas répondu)

Depuis l'édition 2018, la note moyenne est restée inchangée (6,6 à 6,8 sur 10). La note moyenne de la présente édition 2022 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).

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 édition



Base : les répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé

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 8% des répondants disposant d'un accès à l'Internet fixe sont au courant de ce fait. 5% pensent pouvoir conserver cette adresse e-mail pendant environ un mois, et 2% pensent que cela n'est possible que quelques jours. Un quart des répondants (27%) 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 17% des répondants qui pensent pouvoir la conserver pour une durée indéterminée.

Les répondants de Flandre 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 (10%) que les répondants de Wallonie (4%). Par ailleurs, en Flandre – par rapport à la Wallonie – la proportion qui pense pouvoir conserver son adresse e-mail pendant environ un mois est également plus élevée (6% contre 3%), ainsi que la proportion qui pense ne pas pouvoir conserver du tout son adresse e-mail après le changement (31% contre 18%). Tant en Flandre qu'en Wallonie, les répondants sont plus nombreux qu'à Bruxelles à penser pouvoir conserver cette adresse e-mail indéfiniment après un changement (resp. 18% contre 7%). 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. 54% et 57% contre 33% en Flandre).

Tableau 24 : 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	16	1,9%	12	2,8%	2	1,0%	29	2,1%
Oui, environ 1 mois	50	6,1%	12	2,7%	3	2,0%	65	4,6%
Oui, environ 18 mois	80	9,6%	19	4,4%	9	5,7%	107	7,6%
Oui, pour une durée indéterminée	149	18,0%	77	18,2%	12	7,5%	237	16,9%
Non	258	31,1%	77	18,2%	41	26,5%	376	26,8%
Je ne sais pas si j'en ai une	276	33,3%	226	53,6%	90	57,4%	591	42,1%
Total	827	100,0%	421	100,0%	156	100,0%	1.405	100,0%

Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe à domicile (N=1.411 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

En fonction de l'âge, nous constatons une différence significative entre les répondants qui pensent pouvoir conserver leur adresse e-mail indéfiniment 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 21%-22% contre 8%. À l'inverse, le groupe d'âge le plus jeune est moins susceptible de savoir s'il possède une telle adresse e-mail (resp. 50% contre 36%-37% des répondants âgés de 45 à 64 ans).

Tableau 25 : 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	4,1% ^D	2,4%	1,4%	0,3% ^A	1,8%	2,9%
Oui, environ 1 mois	4,8%	6,0%	4,6%	4,3%	3,6%	4,5%
Oui, environ 18 mois	6,9%	8,1%	6,9%	7,2%	7,9%	9,0%
Oui, pour une durée indéterminée	7,7% ^{DEF}	15,1%	13,3%	21,3% ^A	21,9% ^A	20,6% ^A
Non	26,0%	20,3%	28,4%	30,6%	28,0%	26,8%
Je ne sais pas si j'en ai une	50,4% ^{DE}	48,1%	45,3%	36,4% ^A	36,8% ^A	36,1%
Total (N)	204	244	246	255	260	196

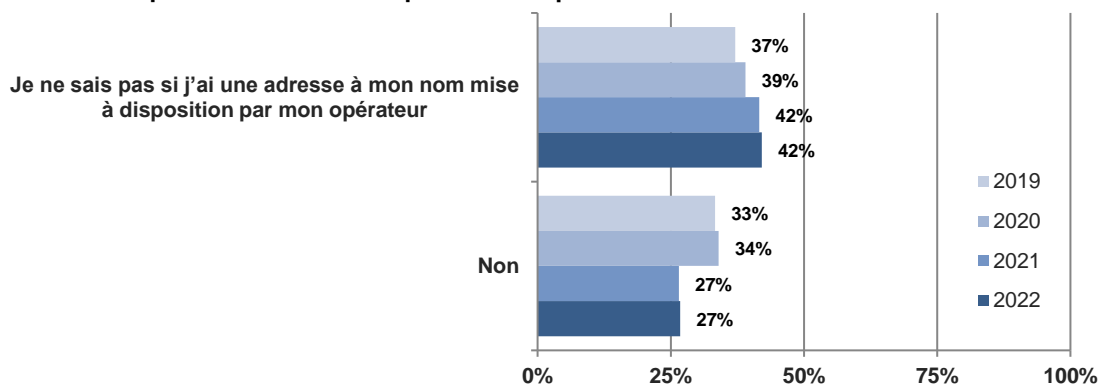
Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe à domicile (N=1.411 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

* 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).

Il n'y a pas de différences significatives entre les différents groupes de revenus.

En raison des modifications apportées à la base, une comparaison ne peut être effectuée qu'avec les éditions 2019 à 2021. La proportion de répondants qui ne savent pas s'ils ont une telle adresse e-mail (42%) est la même que pour les éditions 2020 et 2021 (39% à 42%), mais est nettement plus élevée que pour l'édition 2019 (37%). Ensuite, dans la présente édition de 2022 – tout comme dans l'édition précédente 2021 – 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. 27% contre 33%-34%).

Figure 96 : 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

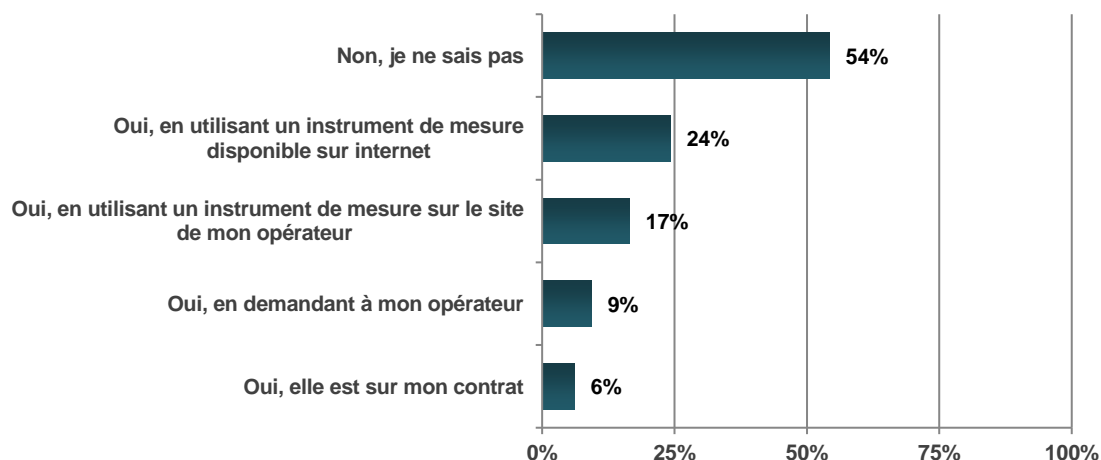
1.6.3.2 VITESSE DE CONNEXION

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 6% des répondants savent que cette vitesse est mentionnée dans le contrat. Un quart des répondants (24%) disposant d'un accès fixe à l'Internet à domicile pensent pouvoir connaître la vitesse réelle grâce à un appareil de mesure sur Internet, un sur six (17%) grâce à un appareil de mesure sur le site web de l'opérateur et enfin un sur dix (9%) demanderait à l'opérateur.

Les répondants bruxellois essaieraient plus souvent de connaître leur vitesse via un instrument de mesure sur Internet par rapport aux répondants de Flandre (resp. 29%-35% contre 20%). À l'inverse, les répondants flamands sont plus nombreux à dire qu'ils ne savent pas comment connaître la vitesse réelle que les répondants de Wallonie (resp. 58% contre 49%).

Figure 97 : 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=1.411 ; 1 répondant n'a pas répondu)

Plus le répondant est jeune, plus il essaiera de connaître la vitesse réelle en utilisant : un appareil de mesure sur Internet (-0,158) et/ou un appareil de mesure sur le site web de l'opérateur (-0,117). Par ailleurs, plus le répondant est âgé, plus souvent il indique ne pas savoir comment la connaître (0,138).

Plus le revenu du répondant est élevé, plus il est fréquent d'utiliser un outil sur Internet pour connaître la vitesse réelle (0,231). À l'inverse, plus le revenu est faible, plus on cherche à connaître la vitesse en demandant à l'opérateur (-0,193).

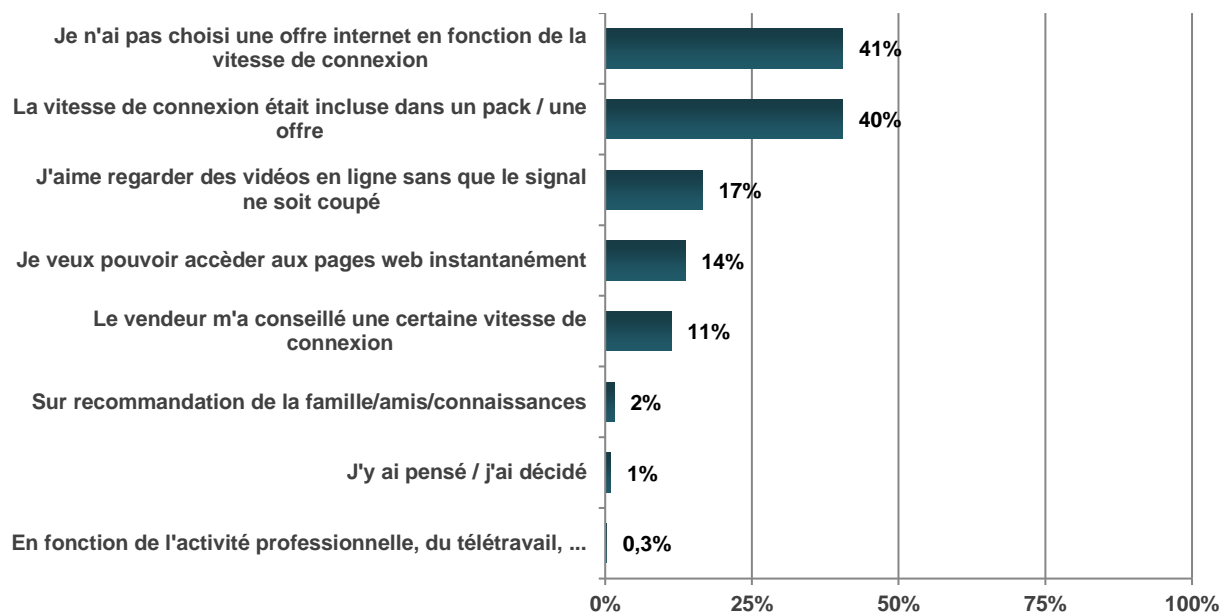
Par rapport à l'édition précédente (c'est-à-dire 2021), davantage de répondants ont indiqué qu'ils pouvaient connaître la vitesse réelle de leur connexion Internet fixe à domicile grâce à un outil de mesure sur le site web de l'opérateur (resp. 17% en 2022 contre 14% en 2021).

Déterminer la vitesse de connexion nécessaire

Quatre répondants sur dix (41%) n'ont pas choisi l'offre Internet en fonction de la vitesse de connexion ; autant (40%) déclarent que la vitesse de connexion était incluse dans une offre groupée ou une offre.

17% ont choisi une vitesse de connexion particulière pour pouvoir regarder des vidéos en ligne sans perte de signal. 14% ont choisi une vitesse de connexion pour pouvoir regarder des pages web immédiatement et 11% ont été conseillés par un vendeur.

Figure 98 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile ? (plusieurs réponses possibles)

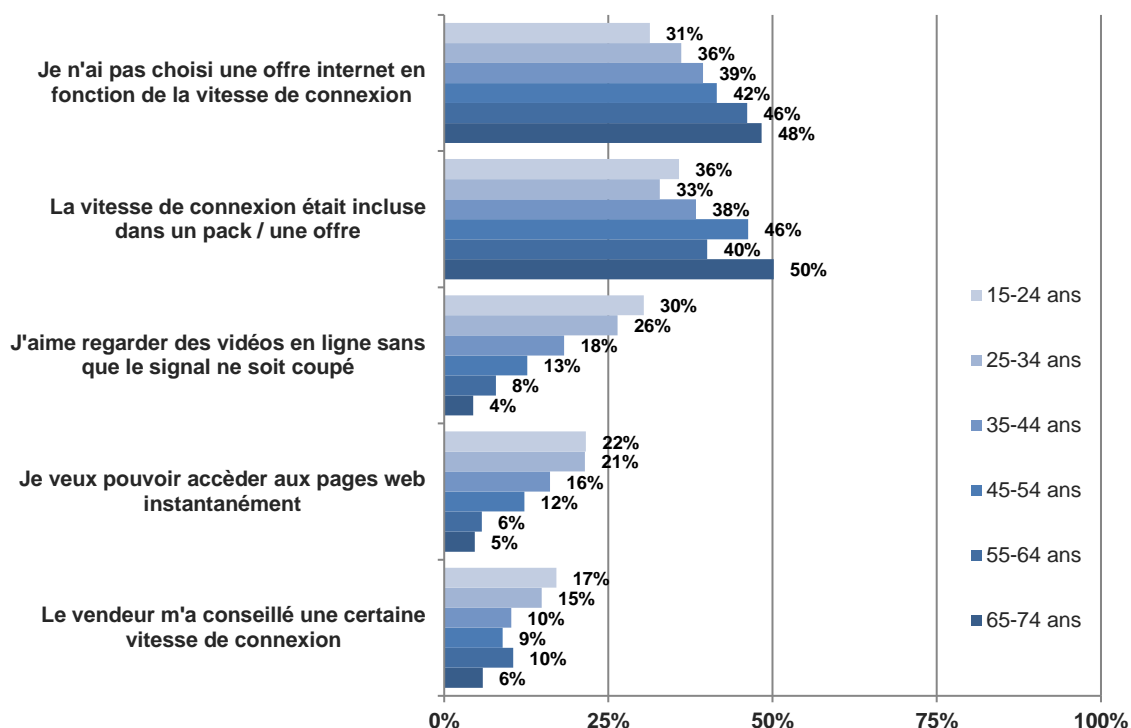


Base : les répondants disposant de l'accès à l'Internet fixe à domicile (N=1.411 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

Dans la Région de Bruxelles-Capitale, le choix d'une certaine vitesse de connexion était basé – plus qu'en Flandre et en Wallonie – sur la possibilité de regarder des vidéos en ligne sans perte de signal (resp. 29% contre 13%-18%), ainsi que sur la possibilité de charger des pages web immédiatement (resp. 24% contre 12%).

La détermination de la vitesse de connexion présente une corrélation 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 (-0,439), et vouloir charger les pages web immédiatement (-0,376). En outre, les répondants plus jeunes sont également plus susceptibles de se faire conseiller par un vendeur (-0,224). 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 (0,154) ou que la vitesse de connexion était incluse dans une offre groupée/une offre (0,134).

Figure 99 : 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=1.411 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

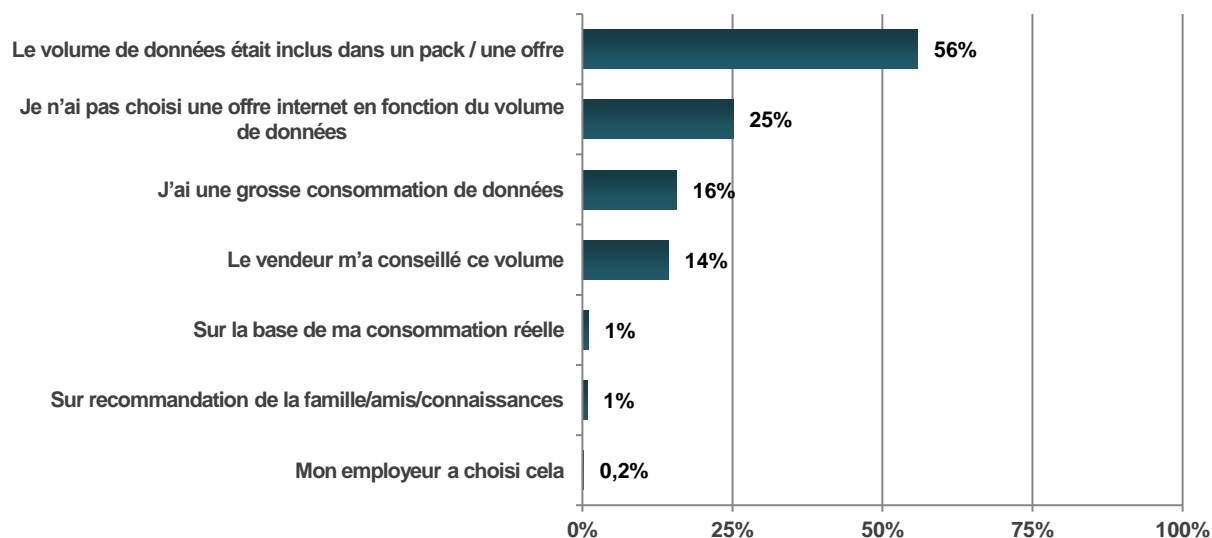
On peut établir une corrélation avec le revenu : plus le revenu familial mensuel net du répondant est faible, plus souvent il a été conseillé par un vendeur pour déterminer la vitesse de connexion de l'offre Internet (-0,186).

Depuis l'édition 2020, les raisons de choisir une vitesse de connexion particulière de l'offre Internet sont restées stables.

1.6.3.3 VOLUME DE DONNÉES DE L'INTERNET MOBILE

Un peu plus de la moitié des répondants disposant de l'Internet mobile (56%) indiquent que le volume de données était inclus dans une offre groupée / une offre. Un quart des répondants disposant de l'Internet mobile (25%) n'ont pas choisi l'offre Internet en fonction du volume de données. Enfin, 16% déclarent avoir choisi une offre Internet particulière parce qu'ils consomment beaucoup de données, et presque autant (14%) se sont fait conseiller par le vendeur pour déterminer le volume de données.

Figure 100 : Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ? (plusieurs réponses possibles)

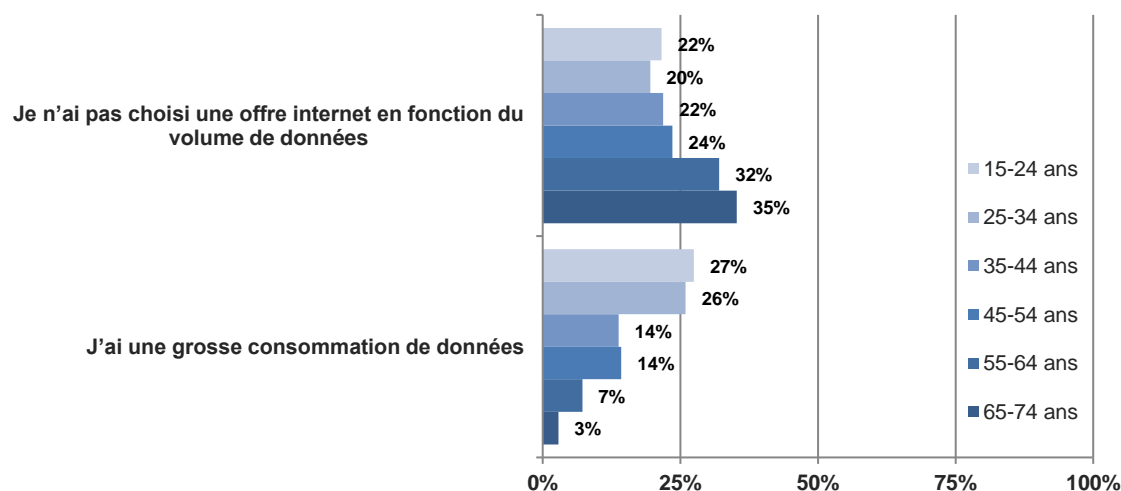


Base : les répondants ayant l'Internet mobile (N=1.074; 2 répondants n'ont pas répondu)

Les répondants bruxellois ont plus souvent choisi un volume de données spécifique parce qu'ils consomment beaucoup de données, par rapport aux répondants de Flandre et de Wallonie (resp. 27% contre 14%-15%). En Flandre, on indique plus souvent qu'en Wallonie que le volume de données était inclus dans une offre groupée / offre (resp. 60% contre 51%).

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 (-0,428). À l'inverse, les répondants plus âgés indiquent plus souvent qu'ils n'ont pas choisi l'offre Internet en fonction du volume de données (0,180).

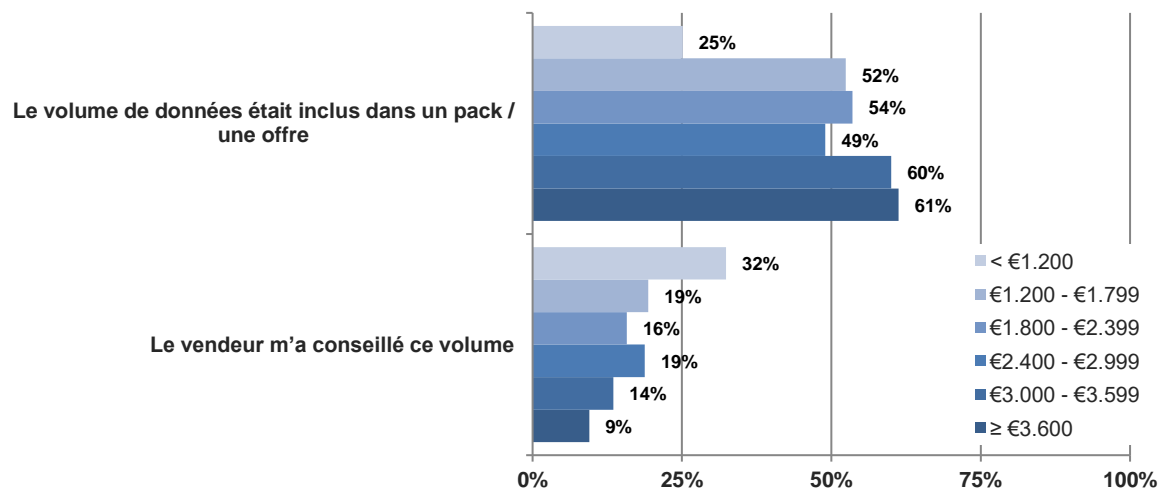
Figure 101 : Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : les répondants ayant l'Internet mobile (N=1.074; 2 répondants n'ont pas répondu)

Sur la base du revenu, on constate qu'au plus le revenu familial mensuel net du répondant est faible, plus il a été souvent conseillé par un vendeur sur le volume de données requis pour une offre Internet mobile (-0,246). À l'inverse, plus le revenu familial du répondant est élevé, plus le volume de données était souvent inclus dans une offre groupée / offre (0,161).

Figure 102 : 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=1.074; 2 répondants n'ont pas répondu)

On peut noter une différence significative avec l'édition précédente 2021¹⁶ : dans l'édition actuelle 2022, un nombre significativement plus élevé de répondants indique ne pas choisir l'offre Internet mobile sur la base du volume de données (resp. 25% en 2022 contre 21% en 2021).

¹⁶ Cette question n'était pas reprise dans les éditions précédentes (à savoir 2012 à 2019).

1.6.4 Conclusion par rapport au changement et la transparence

1.6.4.1 CONCERNANT LES SERVICES FIXES

- 11% 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 » (51%), « problèmes avec l'opérateur précédent » (27%), « offre non adaptée après changement de situation (ex. déménagement) » (26%) et « mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent » (26%) ;
- 89% n'ont donc pas changé d'opérateur, avec comme principales raisons que l'on est en général satisfait de l'opérateur (56%) et qu'on n'a pas envie de changer (36%) ;
- 47% des répondants qui ont changé d'opérateur ont utilisé la procédure « Easy Switch » ; 38% ne l'ont pas utilisée et 15% ne savent pas ;
- Pour 84% des répondants ayant changé d'opérateur, le transfert s'est déroulé sans encombre. Les raisons les plus fréquemment citées pour expliquer que le changement ne s'est pas déroulé sans encombre : la double facturation, le retard dans la fourniture du service et des coûts plus élevés que ceux annoncés ;
- 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 : 49% 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 6,1 sur 10.

1.6.4.2 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE MOBILE

- 90% des répondants disposant de la téléphonie mobile ont un abonnement, dont 50% dans une offre groupée et 40% en dehors d'une offre groupée ;
- 10% 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 (65%) ;
- 90% 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 (57%), et/ou que l'on n'a pas envie de changer (40%) ;
- Six répondants sur dix (62%) disposant de la téléphonie mobile estiment qu'il est (très) facile de changer d'opérateur (score : ≥ 7 sur 10). Trois répondants sur dix (29%) trouvent cela (pas du tout) facile (score : ≤ 5 sur 10). Le score moyen est de 6,8 sur 10.

1.6.4.3 CONCERNANT LA TRANSPARENCE

- Seuls 8% 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 ;
- 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 6% 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 : 41% des répondants indiquent ne pas avoir pas choisi l'offre Internet sur la base de la vitesse de connexion et autant (40%) que la vitesse de connexion était incluse dans une offre groupée / une offre ;
- Le volume de données de l'Internet mobile n'est pas non plus motivé par des critères de choix spécifiques : pour 56% des répondants disposant de l'Internet mobile, le volume de données était inclus dans une offre groupée / une offre, et 25% n'ont pas choisi l'offre d'Internet mobile en fonction du volume de données.

1.7 Droits des consommateurs

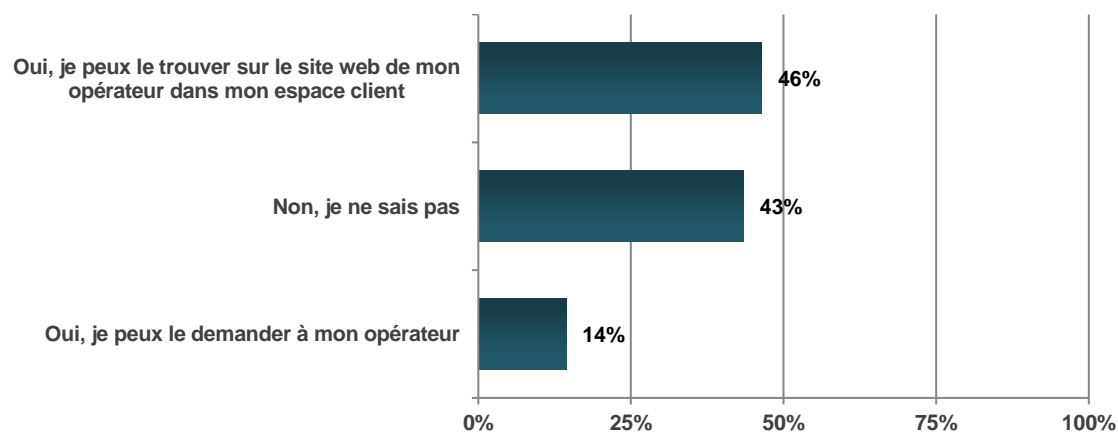
Dans cette partie du rapport, nous examinons dans quelle mesure les répondants sont informés de leurs droits par rapport aux services de télécommunications. Nous examinerons aussi plus en détail leur profil moyen d'utilisation : comment le déterminer, dans quelle mesure les opérateurs sont-ils obligés de proposer un plan tarifaire adapté, si une proposition a incité le répondant à changer de plan tarifaire, etc. Le répondant connaît-il et utilise-t-il les fiches d'information qui proposent les plans tarifaires des opérateurs de manière standardisée ? Finalement, nous examinerons la connaissance qu'a le répondant de la résiliation du contrat de télécommunication, du plafond tarifaire et des numéros surtaxés.

1.7.1 Profil d'utilisation & plan tarifaire adapté

1.7.1.1 DÉTERMINER LE PROFIL MOYEN D'UTILISATION

43% de tous les répondants ignorent comment déterminer leur profil moyen d'utilisation de services de télécommunication et d'Internet. Presque autant de répondants (46%) savent qu'ils peuvent trouver leur profil moyen d'utilisation sur le site web de leur opérateur via la page client. Enfin, 14% le demanderaient à leur opérateur.

Figure 103 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? (plusieurs réponses possibles)

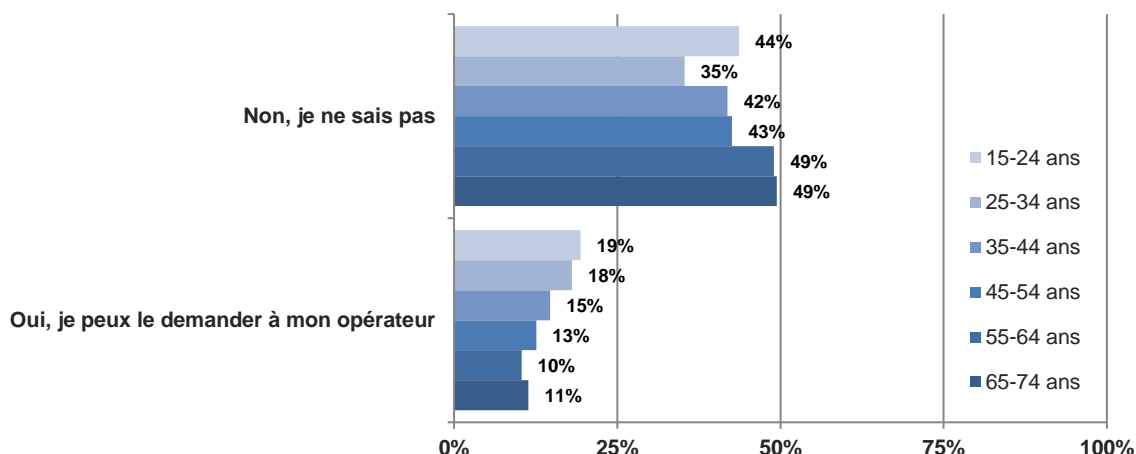


Base : tous les répondants (N=1.545 ; 1 répondant n'a pas répondu)

En Flandre, 50% des répondants savent qu'ils peuvent connaître leur profil moyen d'utilisation de services de télécommunication et d'Internet dans la zone client du site web de l'opérateur ; c'est une proportion nettement supérieure à celle de la Wallonie (39%). En effet, en Wallonie une majorité des répondants (51%) déclare ne pas savoir comment connaître leur profil d'utilisation moyen contre 39% en Flandre.

Nous constatons une corrélation significative avec l'âge : plus le répondant est jeune, plus il indique pouvoir connaître le profil moyen d'utilisation de services de télécommunication et d'Internet en demandant à l'opérateur (-0,171). À l'inverse, les répondants plus âgés (principalement ≥ 55 ans) indiquent plus souvent ne pas savoir comment le connaître (0,095).

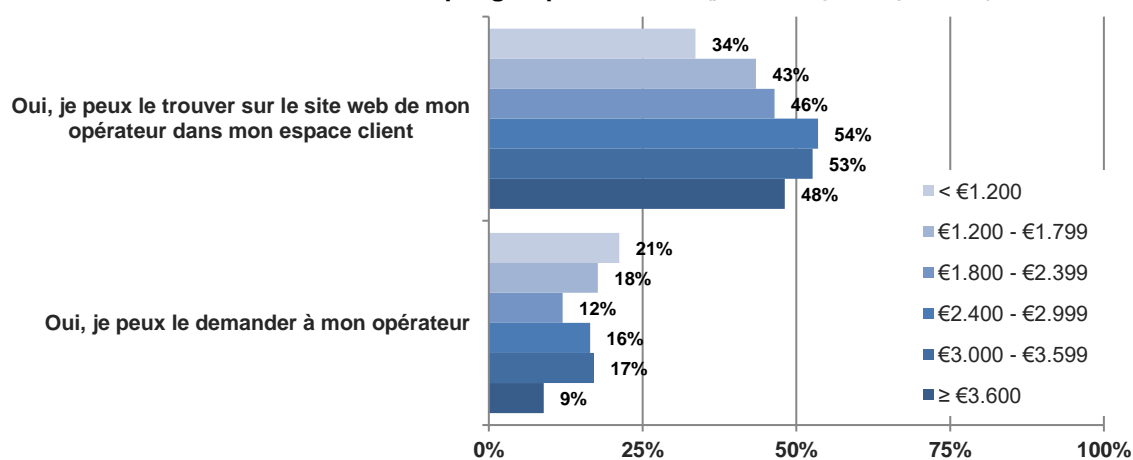
Figure 104 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.545 ; 1 répondant n'a pas répondu)

On trouve également une corrélation (faible) avec le revenu : plus le revenu du répondant est élevé, plus souvent il indique être en mesure de trouver le profil moyen d'utilisation de services de télécommunication et d'Internet dans la zone client du site web de l'opérateur (0,083). À l'inverse, on constate que plus les revenus sont faibles, plus les personnes affirment être en mesure de connaître le profil d'utilisation en demandant à leur opérateur (-0,163) ; ce sont principalement les deux catégories de revenus les plus faibles (c'est-à-dire < 1.799 €/mois) qui le demanderaient à leur opérateur significativement plus souvent (18%-21%) que les personnes de la catégorie de revenus la plus élevée (c'est-à-dire ≥ 3.600 €/mois) : 9%).

Figure 105 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.545 ; 1 répondant n'a pas répondu)

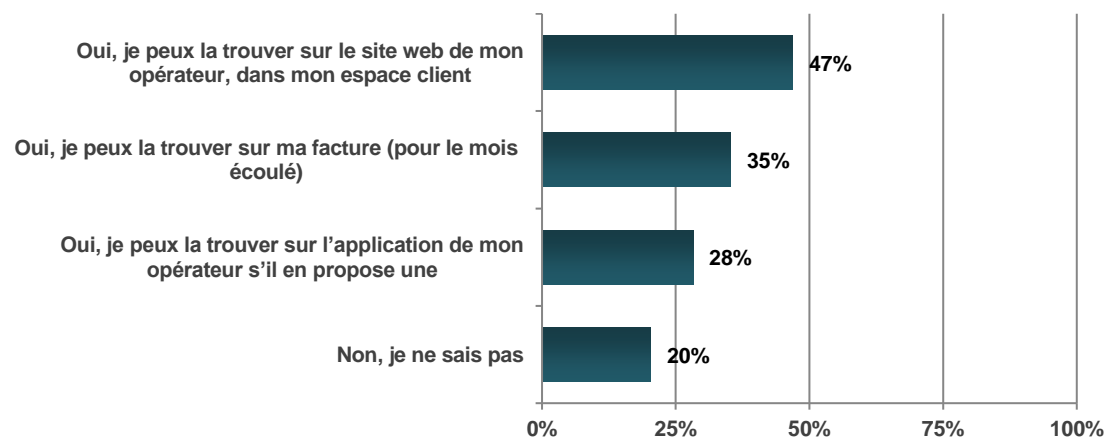
Dans les éditions précédentes, nous avons déjà constaté une tendance à l'augmentation de la proportion de répondants qui indiquaient pouvoir connaître leur profil moyen d'utilisation sur la page client du site web de l'opérateur, avec une augmentation frappante dans l'édition précédente 2021 (à savoir de 21% en 2015, jusqu'à 38% en 2020 et 47% dans l'édition 2021). Dans l'édition actuelle 2022, la proportion se maintient au même niveau (élevé) que dans l'édition précédente 2021 (à savoir 46%).

Dans l'édition précédente 2021, on a constaté une diminution significative – par rapport à toutes les éditions précédentes – de la proportion de répondants qui ne savaient pas comment connaître leur profil moyen d'utilisation (resp. 44% en 2021 contre 50%-64% en 2015-2020). Dans l'édition actuelle, la proportion se maintient au même niveau (faible) que dans l'édition précédente 2021 (à savoir 43%).

1.7.1.2 OBTENIR UN RÉCAPITULATIF DE LA CONSOMMATION

Huit répondants sur dix (80%) savent comment obtenir un récapitulatif de leur consommation : 47% disent pouvoir le trouver dans la zone client du site web de leur opérateur, 35% sur leur facture et 28% dans l'application de leur opérateur. 20% 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)

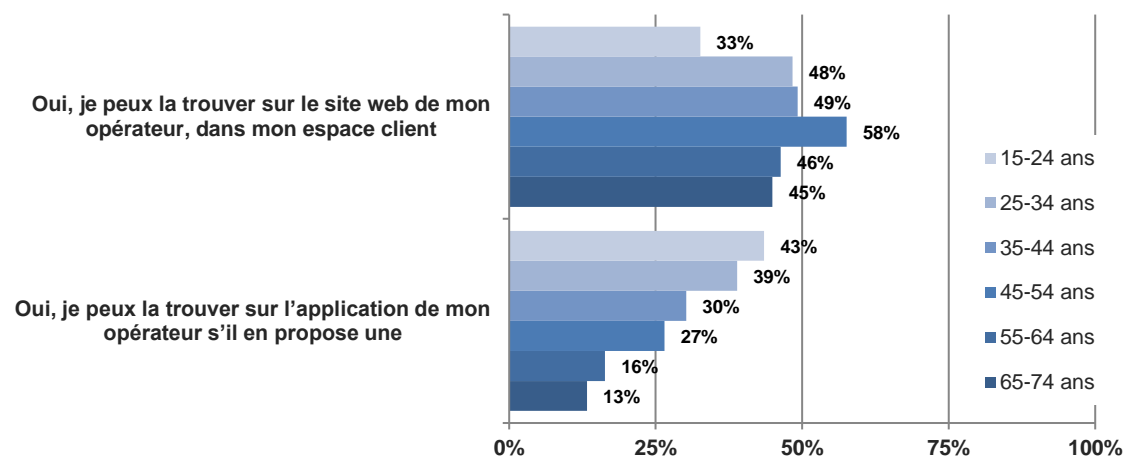


Base : tous les répondants (N=1.545 ; 1 répondant n'a pas répondu)

Nous constatons une différence significative par région : à Bruxelles, les personnes se réfèrent plus souvent à l'application de l'opérateur pour avoir un récapitulatif de la consommation (37%) qu'en Flandre et en Wallonie (27% chacun).

L'analyse en fonction de l'âge montre que plus le répondant est jeune, plus souvent il mentionne la possibilité de trouver un récapitulatif de sa consommation dans l'application de l'opérateur (-0,351). 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 page client du site web de l'opérateur (0,083) ; c'est surtout la tranche d'âge la plus jeune qui s'écarte significativement des autres tranches d'âge supérieures (resp. 33% contre 45%-58%).

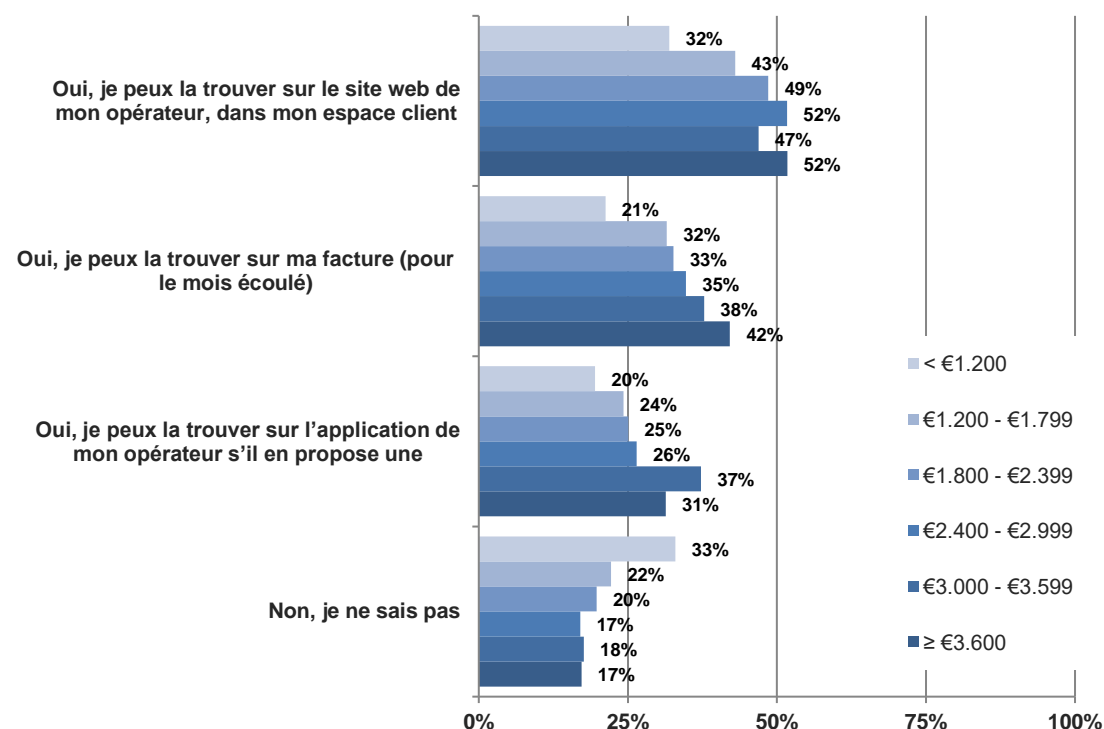
Figure 107 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.545 ; 1 répondant n'a pas répondu)

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 sur la facture (0,155), via l'application de l'opérateur (0,134), ainsi que dans la zone client du site web de l'opérateur (0,107). Par ailleurs, plus le revenu du répondant est faible, moins il sait comment trouver un récapitulatif de sa consommation (-0,128).

Figure 108 : Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.545 ; 1 répondant n'a pas répondu)

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%).

La proportion de répondants qui indiquent pouvoir connaître leur consommation réelle sur la page client du site web de l'opérateur est stable par rapport à l'édition précédente 2021 (soit 47%-48%), mais reste significativement supérieure à celle des éditions précédentes (soit 40%-42% ; à l'exception de l'édition 2018 : 44%).

La proportion de répondants qui disent pouvoir trouver leur consommation réelle dans l'application de l'opérateur augmente d'année en année : dans l'édition actuelle 2022, la proportion est de 28%, ce qui est nettement plus élevé que dans les éditions 2019 et 2020 (21%-24%).

Enfin, dans la présente édition 2022 – tout comme dans l'édition précédente 2021 – la proportion de répondants qui ne savent pas comment connaître leur consommation réelle est significativement plus faible que dans les éditions précédentes (resp. 20% contre 28%-32%).

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

L'enquête montre que 35% des répondants déclarent ne jamais consulter leur page client sur le site web de leur opérateur. Un quart (26%) le font une ou deux fois par an, tandis que quatre personnes sur dix (39%) plus de deux fois par an.

Il n'y a pas d'écarts significatifs selon les régions ou le revenu.

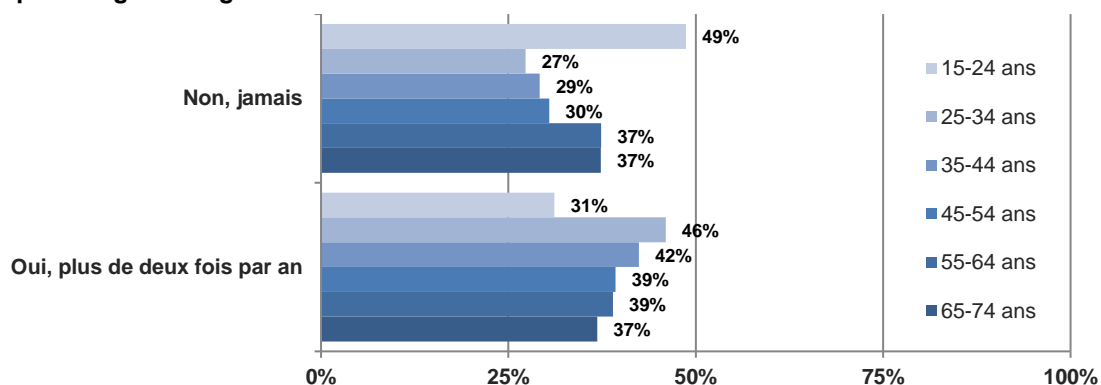
Tableau 26 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, plus de deux fois par an	328	37,0%	212	43,2%	67	40,7%	606	39,3%
Oui, une ou deux fois par an	242	27,2%	108	22,0%	51	31,1%	400	26,0%
Non, jamais	318	35,8%	170	34,7%	46	28,1%	534	34,7%
Total	887	100,0%	489	100,0%	164	100,0%	1.540	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.545 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

Sur la base de l'âge, on constate que 46% des 25-34 ans consultent leur page client plus de deux fois par an, une proportion nettement plus élevée que celle des 15-24 ans (31%). Le groupe d'âge le plus jeune (à savoir les 15-24 ans) indique quant à lui plus souvent ne jamais consulter la page client (49%) par rapport aux 25 à 54 ans (27%-30%).

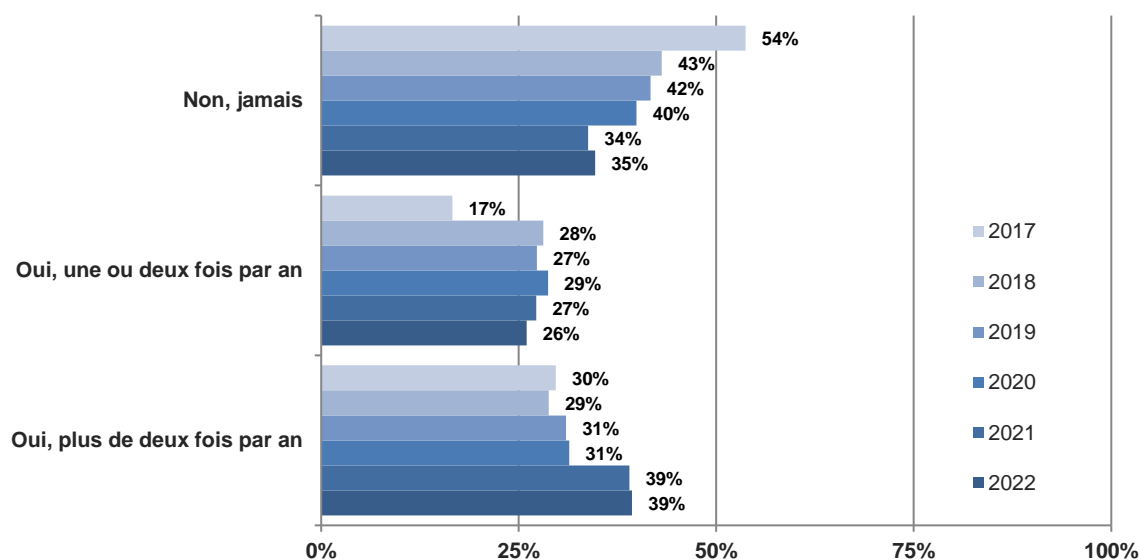
Figure 109 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par catégorie d'âge



Base : tous les répondants (N=1.545 ; 4 répondants n'ont pas répondu)

Une comparaison avec les éditions précédentes (à savoir 2017 à 2021) est possible, bien qu'une des catégories de réponses ait changé dans l'édition précédente 2021 : « Oui, au moins une fois par mois environ » a été modifié en « Oui, plus de deux fois par an ». L'édition précédente 2021 comptait nettement moins de répondants qui ont déclaré ne jamais consulter leur page client sur le site web de l'opérateur (resp. 34% contre 40%-54% en 2017-2020), ainsi qu'un nombre significativement plus élevé de répondants qui consultent leur page client plus de deux fois par an (resp. 39% contre 29%-31% en 2017-2020) ; dans l'édition actuelle 2022, ces deux proportions restent au même niveau que dans l'édition précédente 2021.

Figure 110 : Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ? – par édition



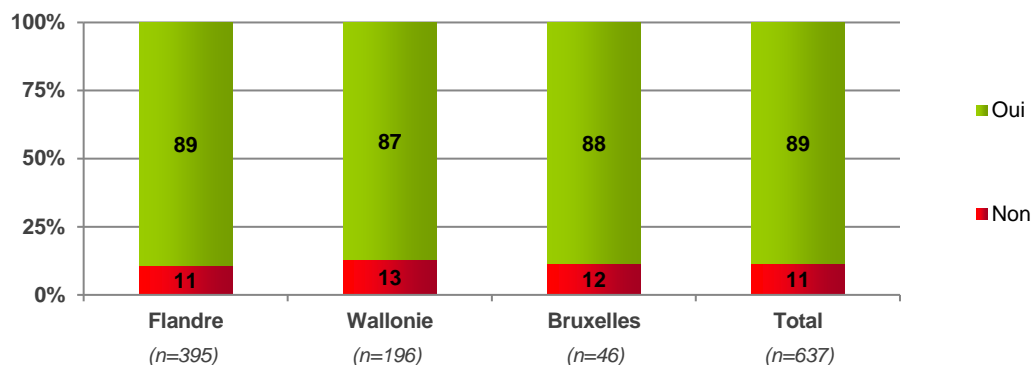
Base : tous les répondants

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

Neuf répondants sur dix (89%) 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.

Il n'y a pas de différences entre les régions.

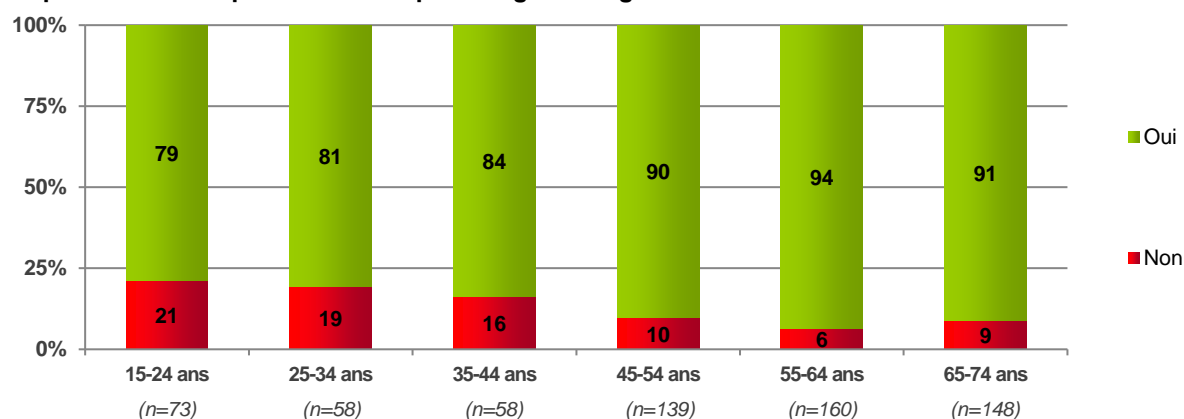
Figure 111 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe ? – par région



Base : les répondants ayant la téléphonie fixe (N=645 ; 8 répondants n'ont pas répondu)

Plus le répondant est âgé, mieux il sait que s'il change d'opérateur pour la téléphonie fixe, le numéro de téléphone fixe peut être conservé (0,284) ; cela va de huit répondants plus jeunes sur dix à neuf répondants plus âgés sur dix.

Figure 112 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie fixe ? – par catégorie d'âge



Base : les répondants ayant la téléphonie fixe (N=645 ; 8 répondants n'ont pas répondu)

Le revenu du répondant n'est pas lié au fait qu'il sache ou non qu'il peut conserver son numéro de téléphone fixe lorsqu'il change d'opérateur pour la téléphonie fixe.

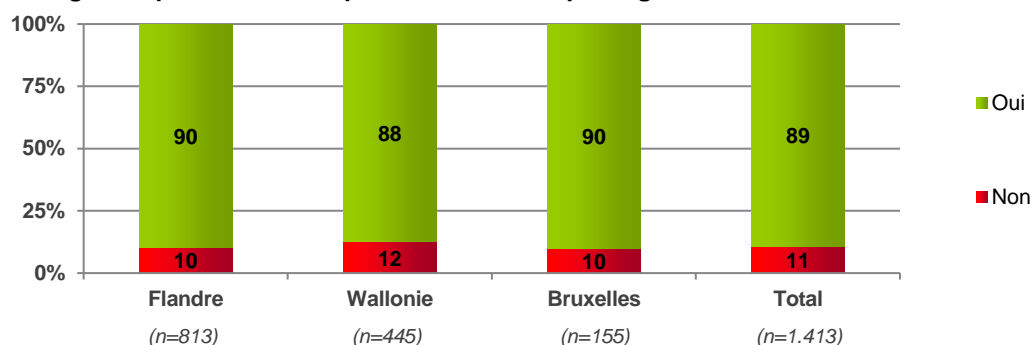
La proportion de répondants qui savent qu'ils pourront conserver leur numéro de téléphone fixe lorsqu'ils changeront d'opérateur de téléphonie fixe est nettement plus élevée (89%) que lors des éditions précédentes (c.-à-d. 2016-2021 : 80%-85%).

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

Neuf répondants sur dix 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.

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

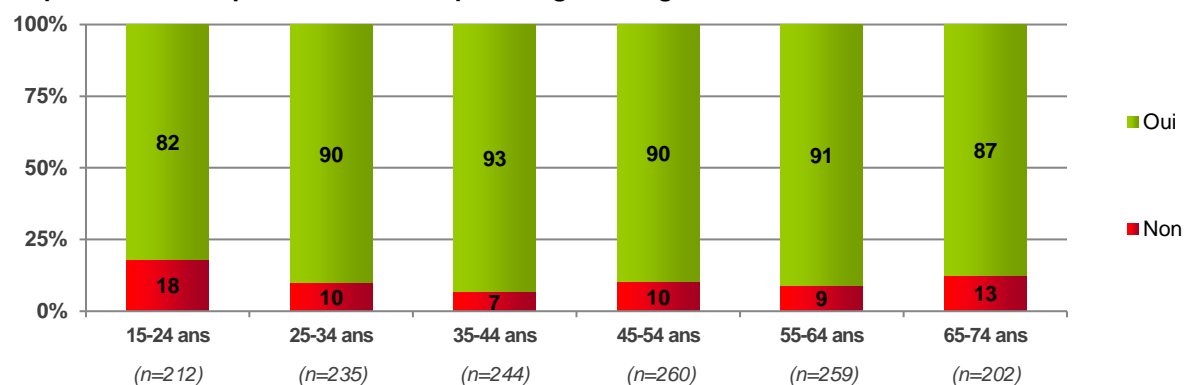
Figure 113 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie mobile ? – par région



Base : les répondants ayant la téléphonie fixe (N=1.442 ; 30 répondants n'ont pas répondu)

Le groupe d'âge le plus jeune (c'est-à-dire les 15-24 ans) est légèrement moins informé du fait qu'il peut conserver son numéro de téléphone mobile lorsqu'il change d'opérateur de téléphonie mobile (82%) que les groupes d'âge plus âgés (87%-93% ; à noter que seule la différence entre les 15-24 ans et les 35-44 ans est significative).

Figure 114 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur de téléphonie mobile ? – par catégorie d'âge



Base : les répondants ayant la téléphonie fixe (N=1.442 ; 30 répondants n'ont pas répondu)

La proportion de répondants qui pensent pouvoir conserver leur numéro de téléphone lorsqu'ils changent d'opérateur de téléphonie mobile ne diffère pas de celle de l'édition précédente 2021 (c.-à-d. 89%).

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

Seulement un cinquième (19%) 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 81% l'ignorent.

En Wallonie, un nombre significativement plus élevé de répondants qu'en Flandre le sait (resp. 24% contre 16%).

Tableau 27: 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	138	16,5%	110	24,2%	30	19,0%	278	19,2%
Non	699	83,5%	344	75,8%	128	81,0%	1.170	80,8%
Total	837	100,0%	454	100,0%	157	100,0%	1.448	100,0%

Base : les répondants ayant la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.471 ; 23 répondants n'ont pas répondu)

Il n'existe aucune corrélation avec l'âge ni avec le revenu familial net du répondant.

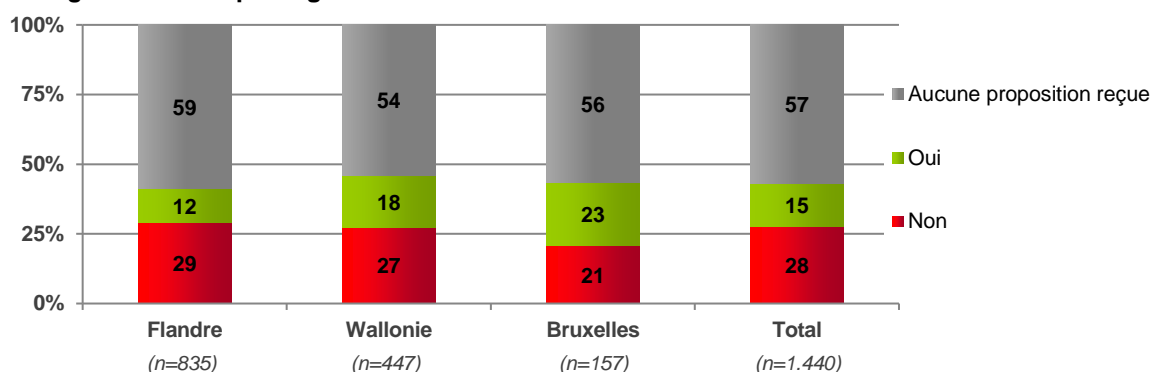
Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec l'édition 2021 peut être effectuée : l'édition actuelle 2022 ne diffère pas de l'édition précédente 2021.

1.7.1.7 ACCEPTATION OU NON DU PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

Près de six répondants sur dix (57%) indiquent ne pas avoir reçu de proposition de plan tarifaire téléphonique adapté à leur profil moyen d'utilisation au cours de l'année écoulée. 43% des répondants l'ont reçu : 15% y ont donné suite, 28% n'y ont pas donné suite.

En Wallonie et à Bruxelles, un nombre significativement plus élevé de répondants ont donné suite à cette proposition de plan tarifaire adapté par rapport à la Flandre (resp. 18%-23% contre 12%).

Figure 115 : La communication d'un plan tarifaire plus avantageux vous a-t-elle fait changer d'avis ? – par région

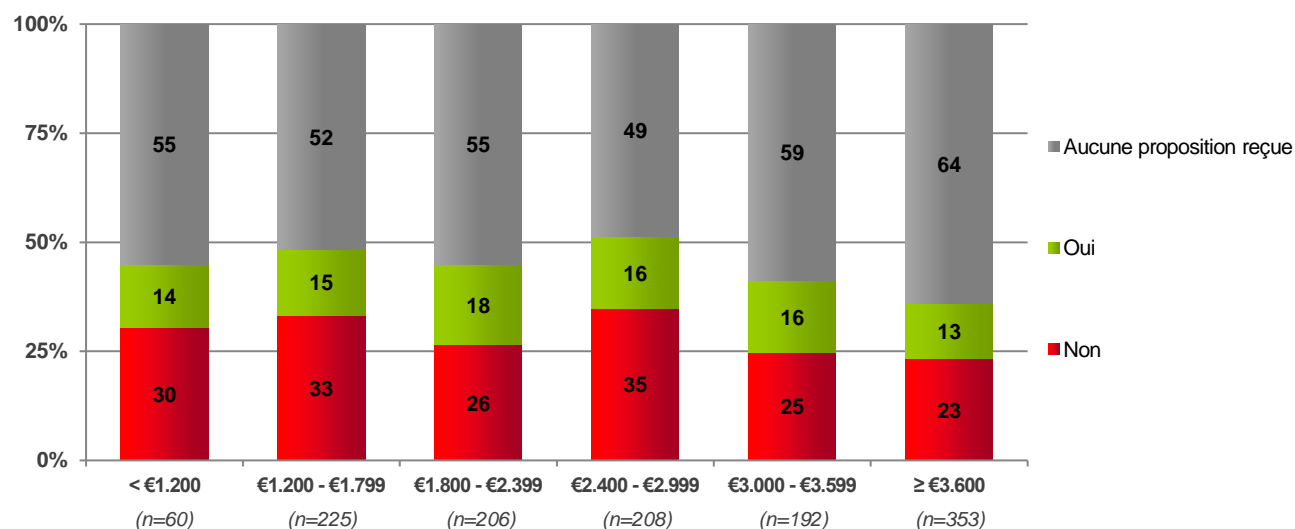


Base : les répondants ayant la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.471 ; 31 répondants n'ont pas répondu)

Résultats de l'enquête

La corrélation avec le revenu n'est pas aussi simple ; on constate que les répondants dont le revenu familial mensuel net est compris entre 2.400 € et 2.999 € donnent moins souvent suite à la proposition (35% n'y ont pas donné suite) que les répondants dont le revenu familial mensuel net est supérieur à 3.600 € (à savoir 23% n'y ont pas donné suite). Ces derniers, en revanche, indiquent plus souvent ne pas avoir reçu une telle proposition (64%), par rapport aux premiers (49%), ainsi qu'à la catégorie de revenus de 1.200 à 1.799 € (52%).

Figure 116 : La communication d'un plan tarifaire plus avantageux vous a-t-elle fait changer d'avis ? – par groupe de revenu



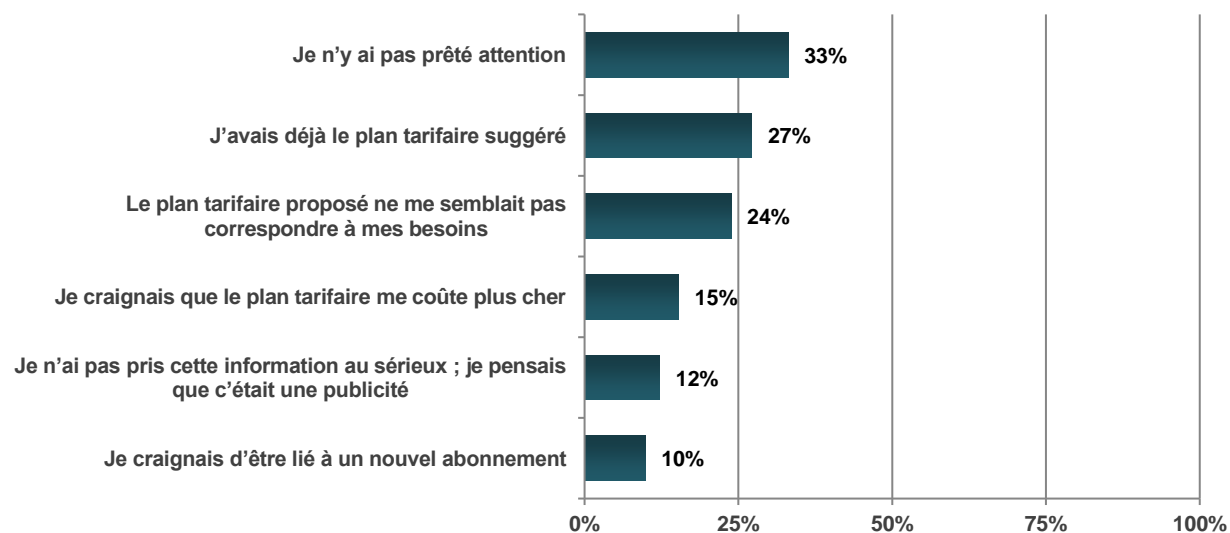
Base : les répondants ayant la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.471 ; 31 répondants n'ont pas répondu)

Aucune corrélation significative ne peut être établie avec l'âge du répondant.

Aucune comparaison ne peut être faite avec les éditions précédentes en raison de l'adaptation du questionnaire.

Les trois 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 » (33%), « J'avais déjà le plan tarifaire proposé » (27%) et « Le plan tarifaire proposé ne semblait pas répondre à mes besoins » (24%). Les raisons les moins fréquemment citées sont : « Je craignais que le plan tarifaire proposé soit plus cher » (15%), « Je n'ai pas pris cette information au sérieux, j'ai pensé que c'était de la publicité » (12%) et enfin « Je craignais d'être coincé avec un nouvel abonnement » (10%).

Figure 117 : 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 = 398 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

Les raisons de ne pas donner suite à la proposition de plan tarifaire téléphonique plus avantageux ne diffèrent pas entre les régions, ni entre les différents groupes d'âge et de revenus.

Aucune comparaison ne peut être faite avec les éditions précédentes en raison de l'adaptation du questionnaire.

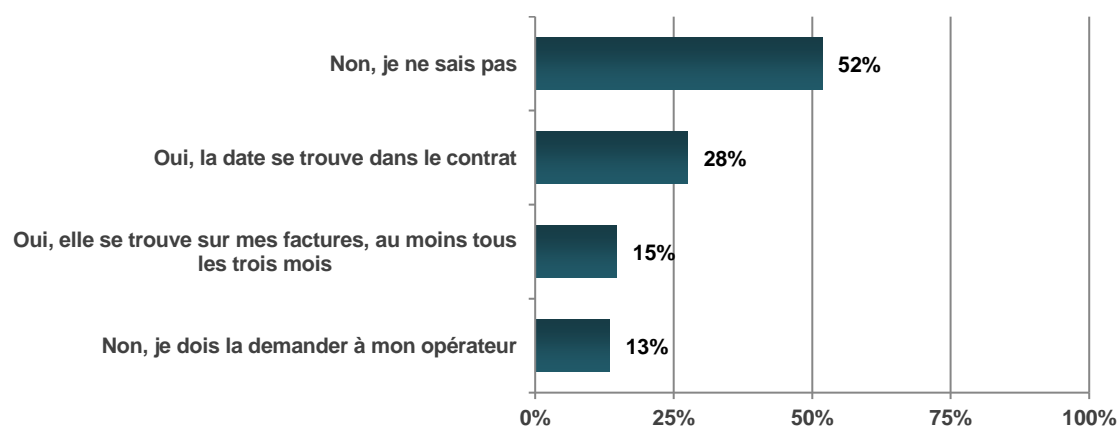
1.7.2 Le contrat

1.7.2.1 DATE DE FIN D'UN CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE

Quatre répondants sur dix (38%) 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 (62%) ont donc un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication. Cependant, la moitié d'entre eux (52%) ne savent pas où est mentionnée la date de fin du contrat à durée déterminée ; 28% pensent pouvoir trouver cette date dans le contrat et 13% doivent le demander à l'opérateur. Seul un répondant sur sept (15%) 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 118 : 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=967 ; 24 répondants n'ont pas répondu)

En Flandre, les personnes sont mieux au courant qu'à Bruxelles que la date de fin de leur contrat à durée déterminée est indiquée sur toutes les factures (resp. 17% contre 7%).

Plus le répondant est jeune, plus souvent il déclare pouvoir trouver la date de fin sur les factures (-0,201) ; une proportion qui va de 18%-22% des répondants les plus jeunes (c'est-à-dire 15-34 ans) à 8%-12% des répondants plus âgés (c'est-à-dire 45-74 ans).

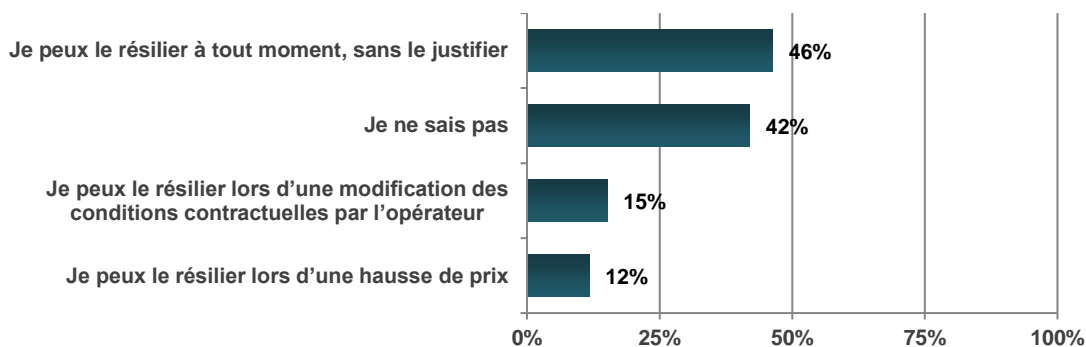
Il n'y a pas de rapport entre le revenu familial mensuel net du répondant et le fait d'être (ou de ne pas être) au courant du fait que la date de fin du contrat à durée déterminée figure sur toutes les factures.

La proportion de répondants qui savent pouvoir trouver la date de fin de leur contrat à durée déterminée sur toutes les factures est stable depuis l'édition 2018 (c'est-à-dire 13 à 15%).

1.7.2.2 CONDITIONS DE RÉSILIATION DU CONTRAT ACTUEL

Quatre répondants sur dix (42%) ignorent à quelles conditions ils peuvent résilier leur contrat actuel. Près de la moitié (46%) 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, 15% déclarent pouvoir résilier le contrat en cas de modification par l'opérateur des conditions contractuelles et 12% déclarent pouvoir le faire en cas d'augmentation des prix.

Figure 119 : 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=1.545 ; 2 répondants n'ont pas répondu)

À Bruxelles, un nombre significativement plus élevé de répondants indiquent ne pas savoir quand ils pouvaient mettre fin à un tel contrat par rapport à la Flandre et à la Wallonie (resp. 53% contre 40%-41%).

Plus le répondant est âgé, plus souvent il indique pouvoir résilier le contrat après une augmentation de prix (0,150 ; 16% des plus de 65-74 ans, contre 7% des 15-24 ans), ainsi qu'après une modification par l'opérateur des conditions contractuelles (0,099 ; 17% des 65-74 ans contre 10% des 15-24 ans).

Il n'existe aucune corrélation avec le revenu familial mensuel net du répondant.

Vu les modifications apportées au questionnaire, seule une comparaison avec l'édition précédente 2021 peut être effectuée : l'édition actuelle 2022 ne diffère pas de l'édition précédente 2021.

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

37% des répondants 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 (29%) 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.

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. 47%-53% contre 26%) ; ces derniers indiquent plus souvent l'ignorer que les premiers (resp. 33% contre 21%-26%). Enfin, davantage de répondants en Flandre et à Bruxelles pensent ne devoir être avertis que lorsque leur consommation atteint un certain plafond (32%-42%), par rapport à la Wallonie (22%).

Tableau 28 : 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 ma consommation en Belgique atteint la limite prévue dans mon forfait	215	25,9%	237	52,8%	74	47,0%	527	36,6%
Lorsque ma consommation en Belgique dépasse un certain plafond	346	41,6%	97	21,5%	50	31,8%	493	34,2%
Je ne sais pas	270	32,5%	116	25,7%	33	21,2%	419	29,2%
Total	831	100,0%	450	100,0%	158	100,0%	1.439	100,0%

Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.442 ; 3 répondants n'ont pas répondu)

Les répondants de 65 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 25 à 44 ans (resp. 34% contre 21%). Par ailleurs, les répondants les plus jeunes (c'est-à-dire de 15 à 44 ans) pensent plus souvent que les répondants de 65 à 74 ans qu'ils ne doivent être avertis que lorsque leur consommation atteint un certain plafond (resp. 38%-42% contre 24%).

Tableau 29 : 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 en Belgique atteint la limite prévue dans mon forfait	29,2%	37,1%	32,3%	41,3%	37,2%	42,3%
Lorsque ma consommation en Belgique dépasse un certain plafond	37,9% ^F	41,9% ^F	40,5% ^F	30,0%	30,5%	24,0% ^{ABC}
Je ne sais pas	32,8%	21,1% ^F	27,1%	28,6%	32,3%	33,8% ^B
Total (N)	216	240	251	261	265	206

Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.442 ; 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).

Le fait d'être ou de ne pas être au courant du fait que l'opérateur en téléphonie mobile doit envoyer un avertissement quand la consommation a atteint le forfait, ne diffère pas selon le revenu du répondant.

À la suite de modifications apportées au questionnaire, aucune comparaison ne peut être faite avec les éditions précédentes.

1.7.2.4 ALERTE REÇUE EN CAS D'ATTEINTE DU PLAFOND

46% des répondants 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.

À Bruxelles, un nombre nettement plus élevé de répondants ont reçu de tels messages (62%), par rapport à la Flandre et à la Wallonie (43%-44%). En Flandre, les répondants indiquent également plus souvent l'ignorer / ne pas s'en souvenir (à savoir 22% contre 10% à 14% à Bruxelles et en Wallonie).

Tableau 30 : 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	361	43,4%	197	44,0%	98	61,9%	656	45,6%
Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond	23	2,8%	18	3,9%	5	3,3%	46	3,2%
Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond	250	30,0%	166	37,0%	33	21,2%	449	31,2%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	12	1,5%	6	1,3%	0	0,0%	18	1,3%
Je ne sais pas	185	22,3%	62	13,9%	21	13,6%	269	18,7%
Total	832	100,0%	448	100,0%	158	100,0%	1.438	100,0%

Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.442 ; 5 répondants n'ont pas répondu)

Les répondants plus âgés (c'est-à-dire de 55 à 74 ans) ont reçu moins souvent un tel SMS de l'opérateur (35%-36%) que les répondants âgés de 15 à 44 ans (49%-52%). Les premiers déclarent plus souvent ne pas avoir dépassé un plafond (38%-40%), par rapport aux seconds (23%-32%).

Tableau 31 : 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	49,1%	51,2% ^{EF}	52,4% ^{EF}	49,1% ^{EF}	35,9% ^{BCD}	35,4% ^{BCD}
Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond	4,2%	5,0%	3,9%	1,5%	2,7%	1,9%
Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond	22,6% ^{EF}	27,6%	26,5% ^E	31,8%	39,9% ^{AC}	38,4% ^A
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	4,1%	,8%	,4%	,5%	,8%	1,5%
Je ne sais pas	20,1%	15,5%	16,8%	17,1%	20,7%	22,8%
Total (N)	216	240	251	262	262	207

Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.442 ; 5 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).

En fonction du revenu, on constate que les répondants dans la catégorie des revenus les plus faibles (< 1.200 €) ainsi que ceux dans la catégorie des revenus les plus élevés (≥ 3.600 €) ont plus souvent reçu un tel sms (54%-60%), par rapport aux répondants dont le revenu familial mensuel net se situe entre 1.200 € et 2.399 € (38%-39%).

Dans l'édition actuelle 2022, nettement moins de répondants indiquent avoir reçu un tel sms que dans les éditions 2018 à 2020 (resp. 46% contre 51%-55%), ce qui nous ramène au niveau des éditions 2015 à 2017, ainsi que de l'édition 2021 (45%-49%).

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 2015-2019), cette proportion était encore nettement plus élevée (c'est-à-dire 5%-8%).

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

Tableau 32 : 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
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Oui, je l'ai reçu	45,5% ^{DEF}	46,9% ^{DEF}	48,8% ^{FG}	51,2% ^{ABGH}	51,8% ^{ABGH}	54,5% ^{ABCGH}	44,6% ^{CDEF}	45,6% ^{DEF}
Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond	8,3% ^{BDEFGH}	5,1% ^{AH}	6,2% ^{FGH}	5,5% ^{AH}	5,9% ^{AFGH}	4,0% ^{ACE}	4,3% ^{ACE}	3,2% ^{ABCDE}
Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond	26,0% ^{BGH}	29,9% ^{AC}	25,1% ^{BDEGH}	29,4% ^{CG}	28,5% ^{CG}	27,4% ^{GH}	33,2% ^{ACDEF}	31,2% ^{ACF}
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	0,3%	0,8% ^D	1,0%	1,7% ^B	1,1%	1,2%	1,5%	1,3%
Je ne sais pas	19,9% ^{DEFG}	17,3% ^{DEF}	18,8% ^{DEF}	12,2% ^{ABCGH}	12,7% ^{ABCGH}	13,0% ^{ABCGH}	16,4% ^{ADEF}	18,7% ^{DEF}
Total (N)	980	1.220	1.373	1.106	1.418	1.425	1.489	1.438

Base : les répondants ayant la téléphonie mobile

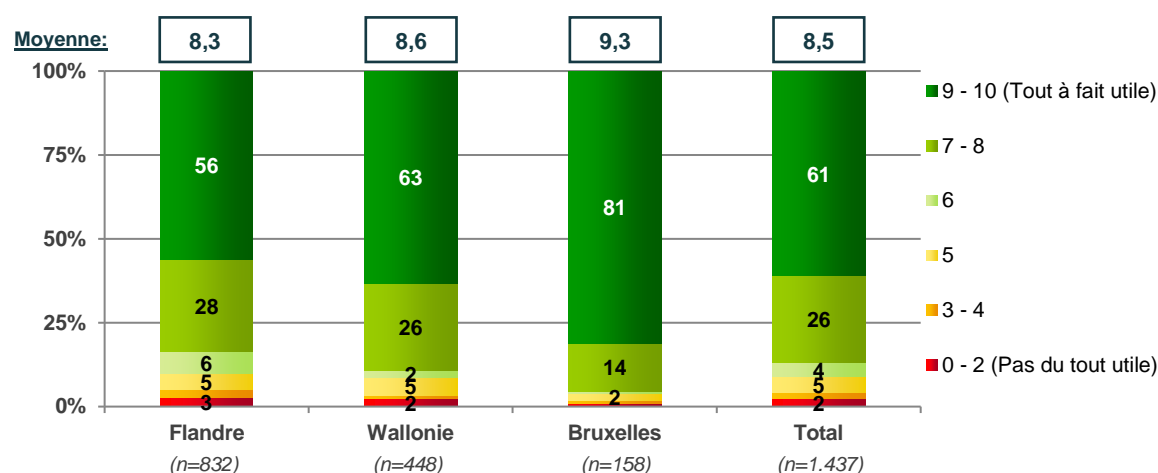
* Les différences significatives sont indiquées avec ...^{ABCDEFGH} Par exemple : pourcentage^{AD} signifie que la proportion du sous-groupe concerné diffère significativement de la proportion du sous-groupe A (à savoir, édition 2015) et sous-groupe D (à savoir, édition 2018).

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

Neuf répondants sur dix (87%) 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).

Bien que la grande majorité des répondants en Flandre trouvent également ces sms (plutôt à très) utiles, la moyenne est significativement inférieure à celle de la Wallonie et de Bruxelles (resp. 8,3 sur 10 contre 8,6 et 9,3 sur 10) ; la moyenne en Wallonie est également nettement inférieure à celle de Bruxelles (resp. 8,6 contre 9,3 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 région

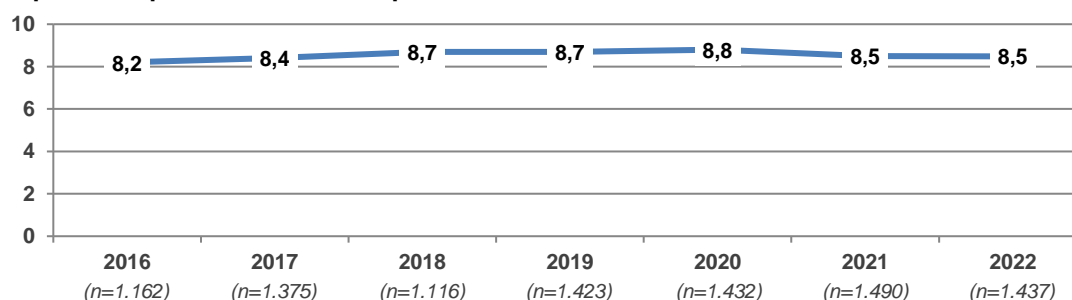


Base : les répondants ayant la téléphonie mobile (N=1.442 ; 5 répondants n'ont pas répondu)

Il n'existe pas de corrélation avec l'âge ou le revenu.

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 à 8,5 sur 10), un niveau qui se maintient dans l'édition actuelle 2022 (c'est-à-dire 8,5 sur 10).

Figure 121 : 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



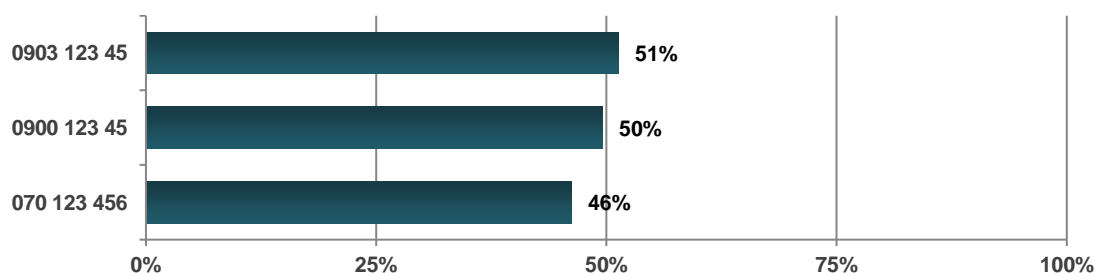
Base : les répondants ayant la téléphonie mobile

1.7.3 Numéros surtaxés

1.7.3.1 CONNAISSANCE DES NUMÉROS SURTAXÉS

Environ la moitié des répondants (46% à 51%) savent que les numéros 070, 0900 et 0903 sont des numéros surtaxés : ceci implique que la moitié (49 à 54%) l'ignorent.

Figure 122 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé')



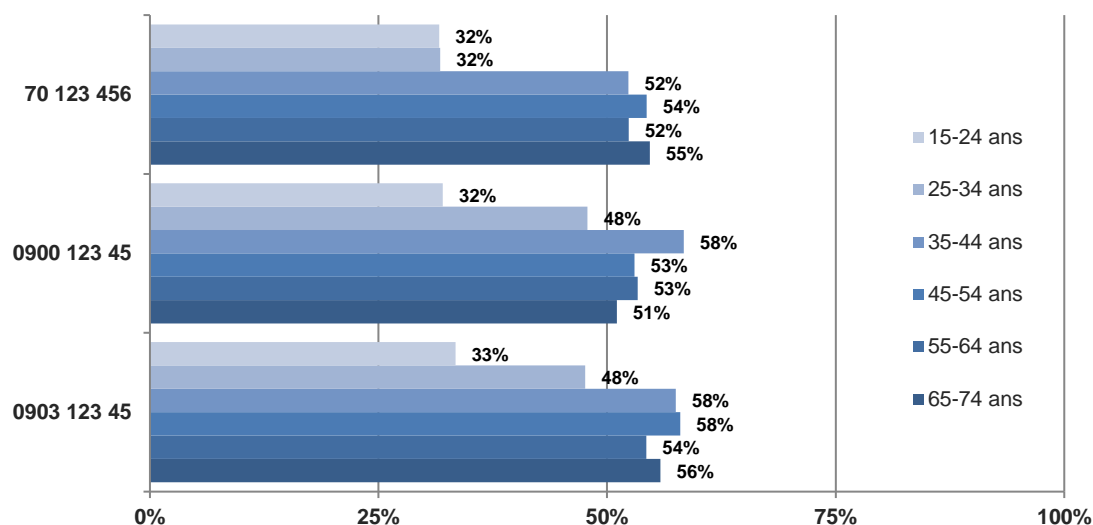
Base : tous les répondants (N=1.545 ; 16-17 répondants n'ont pas répondu)

Entre les régions, nous constatons une différence significative concernant le numéro 0900 et le numéro 0903 :

- Numéro 0900 : Les répondants wallons sont davantage informés qu'il s'agit d'un numéro surtaxé (56%) que les répondants flamands et bruxellois (42%-48%) ;
- Numéro 0903 : Les répondants flamands et wallons sont davantage informés qu'il s'agit d'un numéro surtaxé (51%-57%) que les répondants bruxellois (39%).

Plus le répondant est âgé, plus souvent il affirme correctement que les numéros 070, 0900 et 0903 sont des numéros surtaxés (respectivement 0,234, 0,133 et 0,170). En ce qui concerne le numéro 070, les deux catégories d'âge les plus jeunes, en particulier, se distinguent de manière significative des catégories d'âge plus élevées : 32% des 15 à 34 ans déclarent qu'un numéro 070 est surtaxé, alors que dans les catégories d'âge plus élevées, ils sont 52% à 55%. En ce qui concerne les numéros 0900 et 0903, la catégorie d'âge la plus jeune de 15 à 24 ans, en particulier, s'écarte des autres répondants, plus âgés (resp. 32% à 33% surtaxé, contre 48% à 58% surtaxé).

Figure 123 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé') – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)

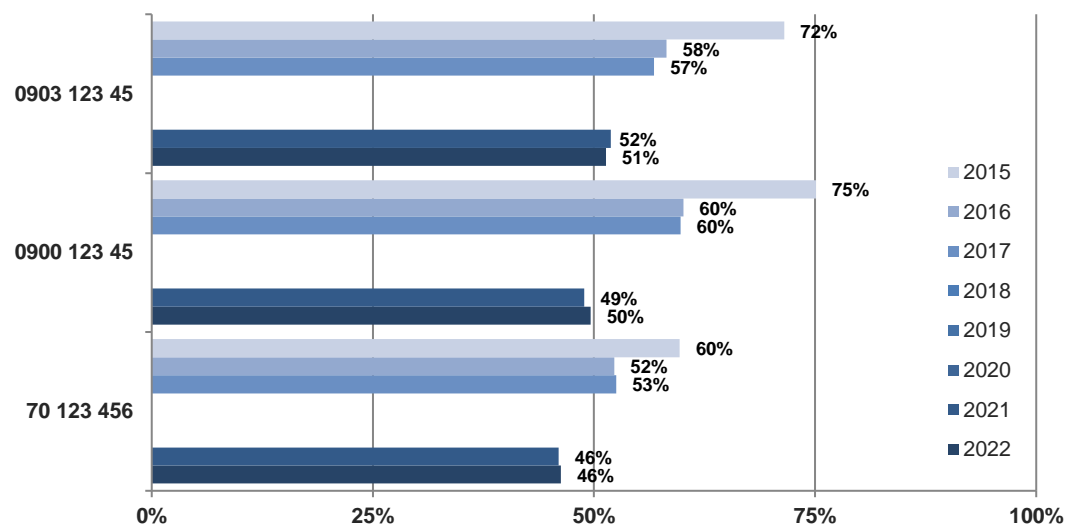


Base : tous les répondants (N=1.545 ; 16-17 répondants n'ont pas répondu)

Il n'existe aucune corrélation avec le revenu familial mensuel net du répondant.

Une comparaison n'est possible qu'avec les éditions 2015-2017 et l'édition 2021, car dans les éditions 2018 à 2020, une option de réponse supplémentaire était prévue (à savoir « aucune idée »). Dans l'édition actuelle 2022, ainsi que dans l'édition précédente 2021, de moins en moins de répondants indiquent que le numéro mentionné est un numéro payant, par rapport aux éditions 2015 à 2017.

Figure 124 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé') – par édition



Base : tous les répondants

1.7.3.2 DISPONIBILITÉ DE BLOPAGE D'ACCÈS GRATUIT

Un répondant sur dix (12%) qui utilise la téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé, a installé le blocage d'accès gratuit pour les numéros surtaxés ; dont 5% pour avoir vécu un problème avec un numéro de ce type (facture élevée, etc.). La grande majorité (88%) n'a donc pas de blocage d'accès pour ces numéros : 47% parce qu'ils ignoraient que cette protection gratuite existe et 41% parce qu'ils n'utilisent jamais ce genre de numéros.

Les répondants de Flandre et de Bruxelles sont moins au courant de l'existence de cette protection gratuite (c'est-à-dire qu'ils ne la connaissent pas à 51%-55%) par rapport à la Wallonie (38%) ; ces derniers déclarent plus souvent ne jamais utiliser ces numéros (resp. 48% contre 37%-38%).

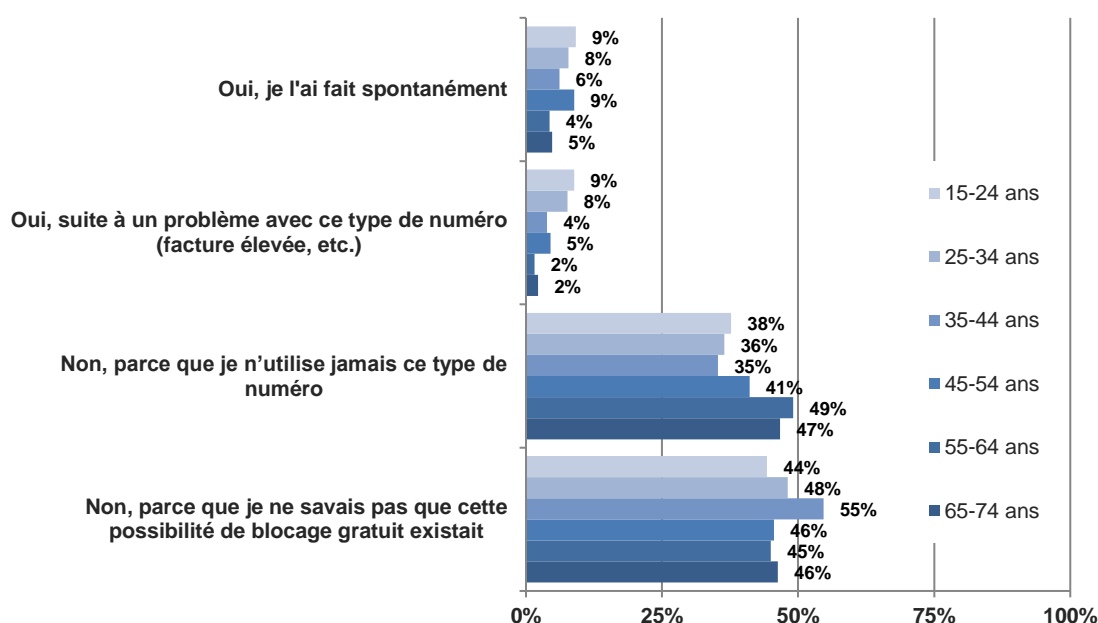
Tableau 33 : Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai fait spontanément	47	5,7%	41	9,2%	10	6,4%	98	6,8%
Oui, je l'ai fait après avoir eu un problème avec ce type de numéro (facture élevée ou autre)	40	4,8%	25	5,7%	2	1,5%	68	4,7%
Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro	320	38,4%	212	47,6%	56	36,8%	588	41,1%
Non, parce que je ne savais pas que cette possibilité de blocage gratuit existait	426	51,2%	167	37,5%	84	55,3%	678	47,4%
Total	834	100,0%	446	100,0%	152	100,0%	1.432	100,0%

Base : les répondants ayant la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.471 ; 39 répondants n'ont pas répondu)

Les répondants âgés de 15 à 34 ans ont plus souvent activé le blocage d'accès après un problème avec un numéro payant (8%-9%) que les répondants âgés de 55 à 74 ans (2%).

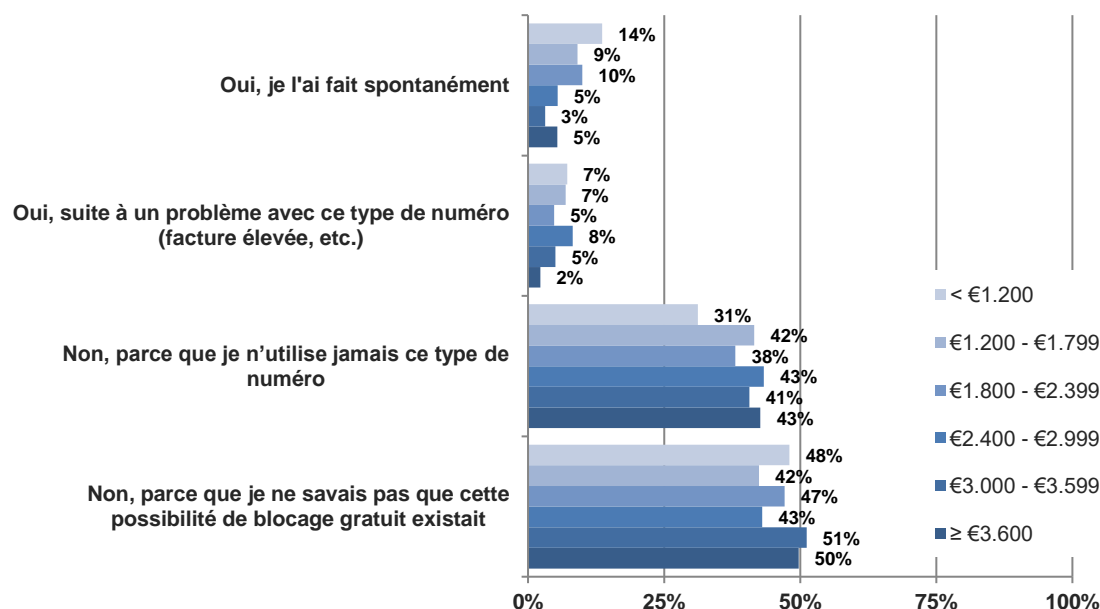
Figure 125 : Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ? – par édition



Base : les répondants ayant la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.471 ; 39 répondants n'ont pas répondu)

Un cinquième des répondants (21%) dans la catégorie de revenus la plus basse (c'est-à-dire <1.200 euros/mois) ont activé le blocage d'accès (soit spontanément, soit après un problème) ; c'est une proportion plus élevée que dans les catégories de revenus plus élevées (c'est-à-dire ≥ 3.000 euros/mois) : 8%.

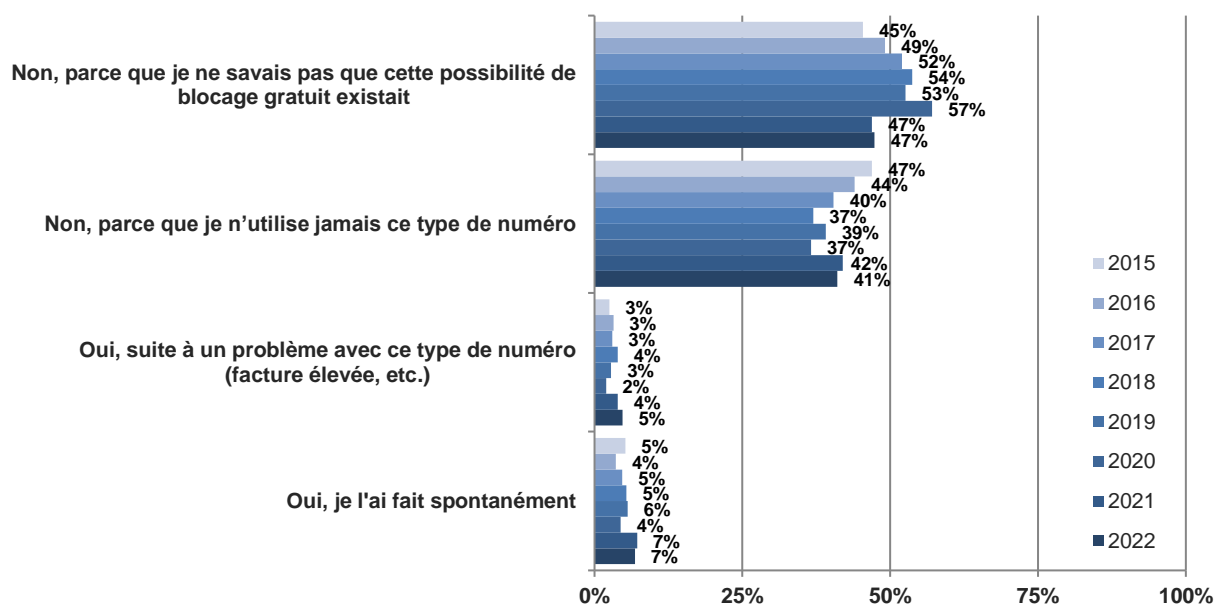
Figure 126 : Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ? – par groupe de revenu



Base : les répondants ayant la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.471 ; 39 répondants n'ont pas répondu)

Comme dans l'édition précédente 2021, dans l'édition actuelle 2022, la proportion de répondants qui ont activé le blocage de l'accès aux numéros surtaxés est nettement plus élevée (11%-12%) que dans les éditions précédentes (c.-à-d. 2015 à 2020 : 6%-8% ; à l'exception de l'édition 2018 : 9%).

Figure 127: Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés ? – par édition



Base : tous les répondants

1.7.3.3 PRÉFÉRENCE PAR RAPPORT AU MODE DE BLOCAGE DES NUMÉROS SURTAXÉS

La moitié (52%) des répondants faisant usage de téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé ignorent comment bloquer l'accès aux numéros surtaxés. Trois répondants sur dix (29%) préfèrent un blocage général, bloquant les numéros payants de tous genres de services. Un cinquième des répondants (19%) sait que l'accès à ces numéros doit être bloqué séparément en fonction du type de service (par exemple, bloquer les appels vers des services pour adultes, mais pouvoir appeler des numéros surtaxés pour d'autres services tels que le télévote, le téléchargement de jeux, etc.).

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

Tableau 34 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
De façon séparée selon le type de services	166	19,8%	83	18,6%	25	16,5%	274	19,1%
De façon globale	246	29,4%	131	29,4%	42	27,8%	419	29,2%
Je ne sais pas	425	50,8%	231	51,9%	85	55,7%	741	51,7%
Total	837	100,0%	445	100,0%	152	100,0%	1.434	100,0%

Base : les répondants ayant la téléphonie fixe et/ou mobile (N=1.471 ; 37 répondants n'ont pas répondu)

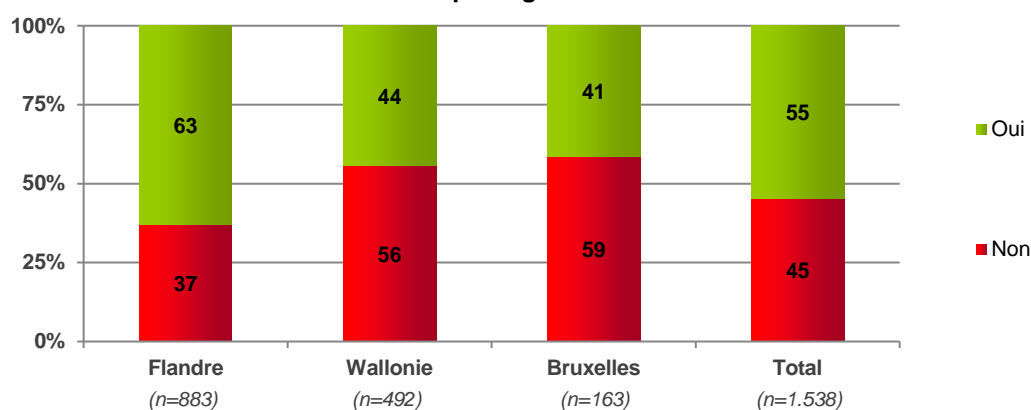
La manière dont, selon les répondants, l'accès à ces numéros doit être bloqué, n'a guère changé depuis l'édition 2015. Par rapport aux cinq éditions précédentes (à savoir 2017-2021), aucune différence significative n'est observée.

1.7.4 Connaissance du service de médiation pour les télécommunications

45% des répondants ne connaissent pas l'existence d'un service de médiation pour les télécommunications ; 55% savent qu'ils peuvent s'adresser au service de médiation.

En Flandre, les répondants sont plus au courant de l'existence du service de médiation pour les télécommunications (63%), comparé à la Wallonie et à Bruxelles (41%-44%).

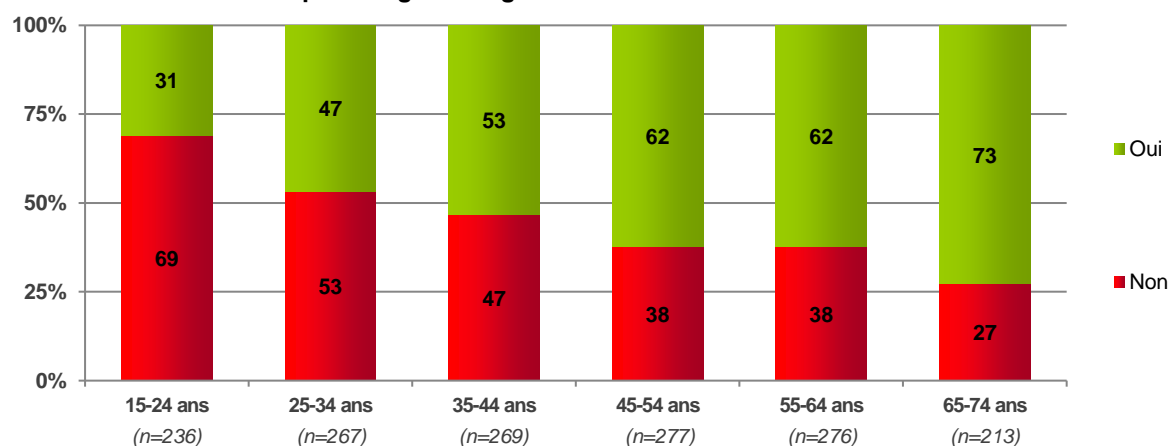
Figure 128 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par région



Base : tous les répondants (N=1.545 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

Plus le répondant est âgé, mieux il connaît l'existence du service de médiation pour les télécommunications (0,336) ; un pourcentage allant de 31% des 15-24 ans à 62%-73% des répondants âgés de 45 à 74 ans.

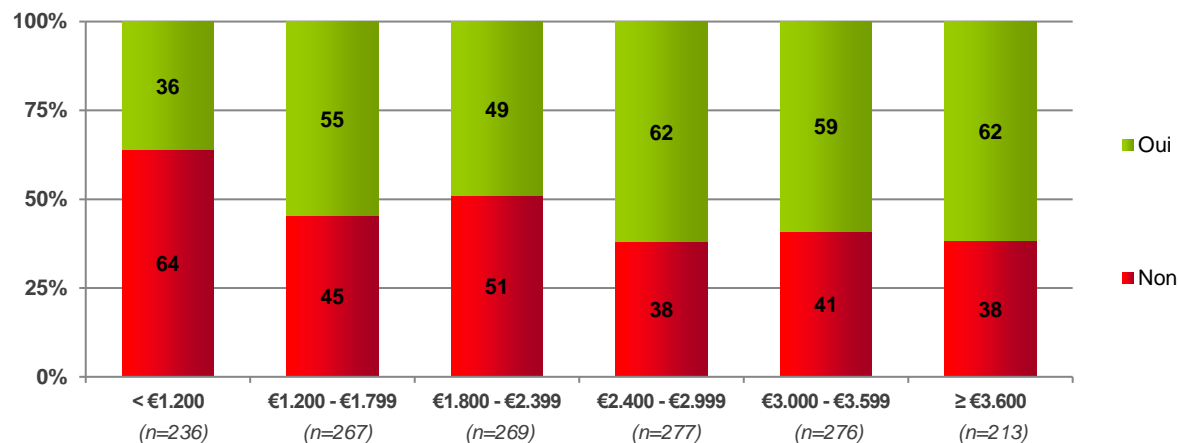
Figure 129 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par catégorie d'âge



Base : tous les répondants (N=1.545 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

Plus le revenu familial net mensuel du répondant est élevé, mieux il connaît l'existence du service de médiation pour les télécommunications (0,142) ; la différence se situe principalement entre la catégorie de revenus la plus basse (à savoir < 1.200 € : 36%) et les autres catégories de revenus (plus élevés) (49%-62%).

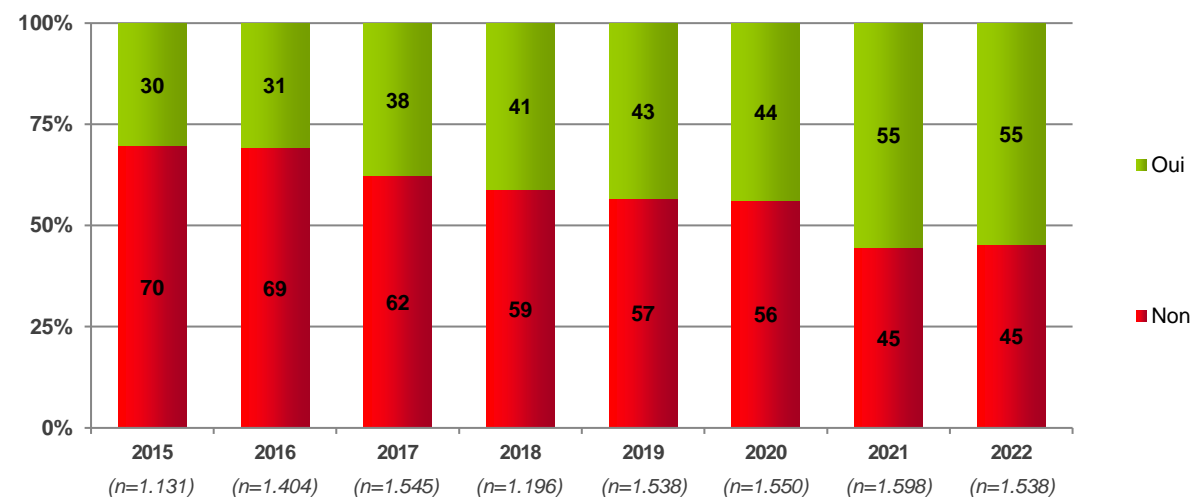
Figure 130: En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par groupe de revenu



Base : tous les répondants (N=1.545 ; 6 répondants n'ont pas répondu)

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) se stabilise dans l'édition actuelle 2022.

Figure 131 : En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation ? – par édition



Base : tous les répondants

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

- La moitié des répondants (54%) ignorent pouvoir retrouver leur profil moyen d'utilisation dans la zone client du site web de leur opérateur ;
- Huit répondants sur dix savent comment obtenir leur consommation réelle : 47% sur le site web de l'opérateur, 35% sur la facture et 28% via l'application de l'opérateur ;
- Un tiers des répondants (35%) ne consultent jamais leur page client sur le site web de leur opérateur ;
- Neuf répondants sur dix (89%) qui utilisent un téléphone fixe à titre privé savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur ;
- On retrouve la même proportion (89%) concernant la conservation du numéro de téléphone mobile ;
- Huit répondants sur dix 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 ;
- Près de six répondants sur dix (57%) déclarent ne pas avoir reçu de proposition de plan tarifaire adapté ; parmi ceux qui l'ont reçu, 36% 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 (33%), qu'ils disposaient déjà du plan tarifaire (27%) ou que le plan tarifaire ne semblait pas répondre à leurs besoins (24%).

1.7.5.2 CONCERNANT LE CONTRAT

- Seul un répondant sur sept ayant un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication sait que la date de fin de contrat est indiquée sur chaque facture.
- Quatre répondants sur dix (42%) 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 ; près de la moitié (46%) savent que cela peut se faire à tout moment, sans indication de motif ;
- Près de quatre répondants sur dix (37%) 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 ; 46% des répondants ont déjà reçu un tel sms.
- Neuf répondants sur dix (87%) 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 LES NUMÉROS SURTAXÉS

- 46% à 51% des répondants reconnaissent un numéro surtaxé ;
- Un répondant sur dix (12%) faisant usage de la téléphonie fixe et/ou mobile a activé le blocage d'accès gratuit pour numéros surtaxés ;
- Le blocage de l'accès à de tels numéros doit être fait séparément (blocage vers des services adultes mais possibilité d'accéder aux numéros payants de détente), mais seulement 19% des répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile sont au courant de ce fait.

1.7.5.4 CONCERNANT LE MÉDIATEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

- Un peu plus de la moitié des répondants (55%) savent qu'il existe un service de médiation pour les télécommunications auquel ils peuvent s'adresser en cas de litige avec leur opérateur.

1.8 Questions sur le monitoring du service universel

Dans la dernière partie du rapport, nous examinons combien de répondants bénéficient d'un tarif social et pour quels services. Nous allons en outre voir quelles sources sont consultées pour rechercher un numéro de téléphone.

1.8.1 Tarif social

1.8.1.1 BÉNÉFICIER D'UN TARIF SOCIAL

6% de tous les répondants bénéficient d'un tarif social pour un service de télécommunication. 12% n'ont pas encore fait la demande et n'en bénéficient donc pas, mais estiment y avoir droit. Six répondants sur dix (63%) pensent ne pas y avoir droit ; 19% ignorent de quoi il s'agit.

En Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale, nous retrouvons proportionnellement plus de répondants qu'en Flandre qui ignorent ce qu'est un tarif social (resp. 26%-34% contre 12%). En Flandre et en Wallonie, on trouve significativement plus de répondants qui disent disposer d'un tarif social, par rapport à Bruxelles (resp. 6%-7% contre 1%). Enfin, on dénombre en Flandre une proportion plus élevée de répondants qui pensent ne pas y avoir droit (resp. 68% contre 55%-56% en Wallonie et à Bruxelles).

Tableau 35 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	60	6,8%	32	6,4%	1	0,6%	92	6,0%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	109	12,3%	128	26,1%	57	34,5%	293	19,0%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	599	67,7%	273	55,7%	90	55,0%	963	62,5%
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	117	13,2%	58	11,8%	16	9,9%	191	12,4%
Total	885	100,0%	490	100,0%	164	100,0%	1.540	100,0%

Base : tous les répondants (N=1.545 ; 5 répondants n'ont pas répondu)

Le tableau 36 reprend toutes les différences par âge et catégories de revenus. On constate, entre autres, que plus le répondant est jeune, moins il sait ce qu'est un tarif social (une proportion allant de 36% pour les 15-24 ans, et 24% pour les 25-34 ans, à 13%-16% pour les répondants âgés de 35-74 ans). Parmi ces derniers, on constate une plus grande proportion de répondants qui pensent ne pas y avoir droit (66%-74%) que parmi les répondants plus jeunes (41% des 15-24 ans et 54% des 25-34 ans).

Résultats de l'enquête

Dans les deux catégories de revenus les plus faibles (revenu familial mensuel net inférieur < 1.799 €), on retrouve (logiquement) plus de répondants qui bénéficient d'un tarif social pour un service de télécommunication spécifique (14%-15%) que dans les groupes de revenus plus élevés (2%-5% si > 1.800 €). Dans les deux groupes de revenus les plus bas, les personnes pensent plus souvent ne pas y avoir droit, mais n'en ont pas encore fait la demande (22%-27%), par rapport aux autres groupes de revenus (plus élevés) (6%-10% si > 1.800 €). Enfin, il apparaît que plus le revenu mensuel est élevé, moins les personnes pensent y avoir droit (proportion allant de 31%-43% dans les deux groupes de revenus les plus bas à 75%-78% dans les deux groupes de revenus les plus élevés).

Tableau 36 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui	5,2%	6,6%	7,7%	6,2%	4,8%	5,4%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	36,3% ^{BCDEF}	24,0% ^{ADEF}	15,7% ^A	13,4% ^{AB}	13,1% ^{AB}	13,0% ^{AB}
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	40,7% ^{BCDEF}	53,8% ^{ACDEF}	66,3% ^{AB}	69,3% ^{AB}	73,6% ^{AB}	69,5% ^{AB}
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	17,8% ^E	15,6%	10,2%	11,1%	8,5% ^A	12,0%
Total (N)	236	266	268	277	277	215
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Oui	15,5% ^{CEF}	14,2% ^{CDEF}	4,8% ^{AB}	5,3% ^B	1,9% ^{AB}	2,7% ^{AB}
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	24,9%	20,9%	23,8% ^F	16,6%	15,2%	13,2% ^C
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	31,3% ^{CDEF}	43,2% ^{CDEF}	61,0% ^{ABEF}	69,9% ^{AB}	74,5% ^{ABC}	78,3% ^{ABC}
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	28,4% ^{CDEF}	21,7% ^{CDEF}	10,4% ^{AB}	8,2% ^{AB}	8,4% ^{AB}	5,8% ^{AB}
Total (N)	76	247	223	222	200	361

Base : tous les répondants (N=1.545)

* 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 (soit 15-24 ans, soit < € 1.200) et sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit € 2.400 - € 2.999).

Au fil des années, on constate une faible évolution concernant la proportion de répondants ayant un tarif social (soit 3% à 6%) ; néanmoins, la proportion dans l'édition actuelle 2022 (6%) est nettement supérieure à celle des éditions 2013, 2014 et 2020 (3% à 4%).

Comme l'édition précédente 2021, l'édition actuelle 2022 présente une proportion plus élevée de répondants qui pensent avoir droit à un tarif social, mais qui n'en ont pas encore fait la demande (12%), par rapport aux éditions 2018 à 2020 (8%-10%).

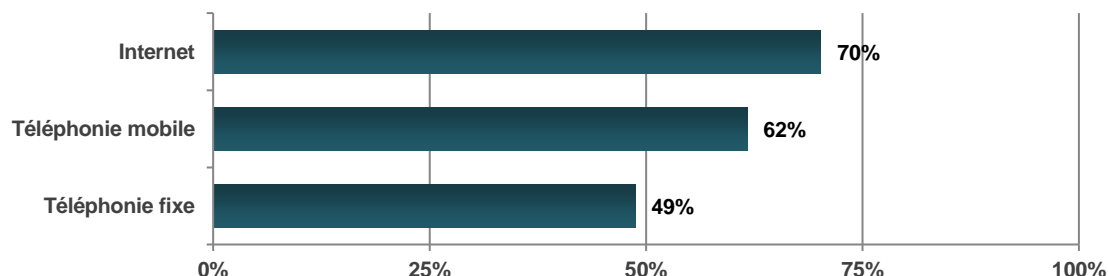
La proportion de répondants qui pensent ne pas y avoir droit est stable depuis un certain nombre d'années (à savoir 2018-2022 : 60%-64%).

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.

1.8.1.2 SERVICE DE TÉLÉCOMMUNICATION AU TARIF SOCIAL

Sur les répondants disposant d'un tarif social (N=92), il apparaît que 70% ont un tarif social pour l'Internet, 62% pour la téléphonie mobile et 49% pour la téléphonie fixe.

Figure 132 : Pour quels services en bénéficiez-vous ? (plusieurs réponses possibles)



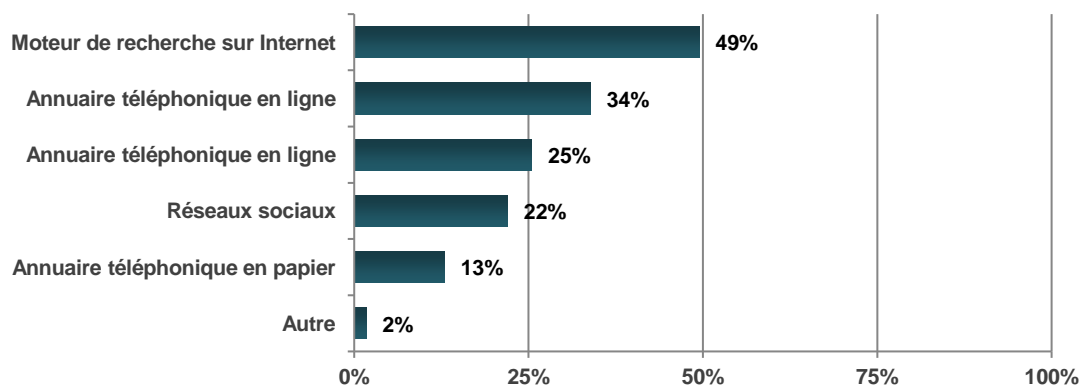
Base : les répondants qui bénéficient d'un tarif social (N = 92)

La petite taille des sous-groupes ne nous permet pas de déterminer les différences par région, âge ou revenu, ou entre les différentes éditions.

1.8.2 Rechercher des numéros de téléphone

Afin de retrouver un numéro de téléphone, la moitié des répondants (49%) fait usage d'un moteur de recherche sur Internet (le plus souvent Google). Un tiers (34%) contacte par téléphone le service de renseignements ; Un quart des répondants (25%) fait appel à un annuaire téléphonique en ligne ; pagesblanches.be, pagesdor.be et 1307.be étant le plus souvent mentionnés. Un cinquième des répondants (22%) se tournent vers les réseaux sociaux lorsqu'ils cherchent un numéro de téléphone. Enfin, un répondant sur sept (13%) utilise un annuaire téléphonique papier.

Figure 133 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? (plusieurs réponses possibles)

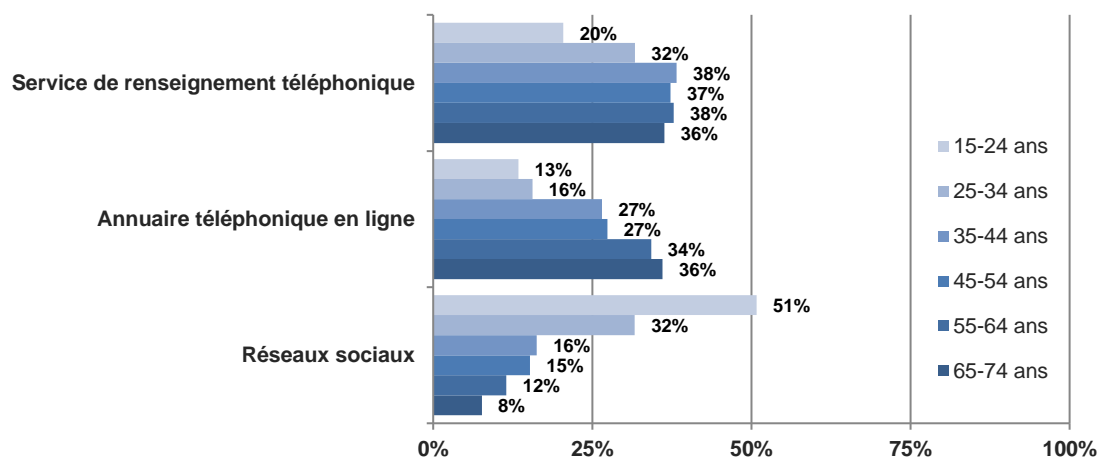


Base : tous les répondants (N=1.545 ; 12 répondants n'ont pas répondu)

C'est en Région de Bruxelles-Capitale que les gens utilisent le plus souvent le moteur de recherche sur Internet (74%), puis en Wallonie (52%) et enfin en Flandre (44%). Le service de renseignements téléphoniques, tout comme l'annuaire papier, est plus fréquemment consulté par les répondants en Flandre et en Wallonie (tous deux resp. 36% et 14%) que les répondants à Bruxelles (resp. 17% et 2%). Enfin, les Bruxellois et les Wallons (26%) se tournent plus souvent vers les réseaux sociaux que les répondants flamands (19%).

Il existe une forte corrélation entre l'âge du répondant et la recherche d'un numéro de téléphone via les réseaux sociaux : plus le répondant est jeune, plus souvent il déclare rechercher des numéros de téléphone via les réseaux sociaux (-0,506). À l'inverse, plus le répondant est âgé, plus souvent il recherche un numéro de téléphone via : un annuaire téléphonique en ligne (0,292) et/ou le service de renseignements téléphoniques (0,139 ; 20% des 15-24 ans, contre 32%-38% des autres répondants plus âgés).

Figure 134 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)

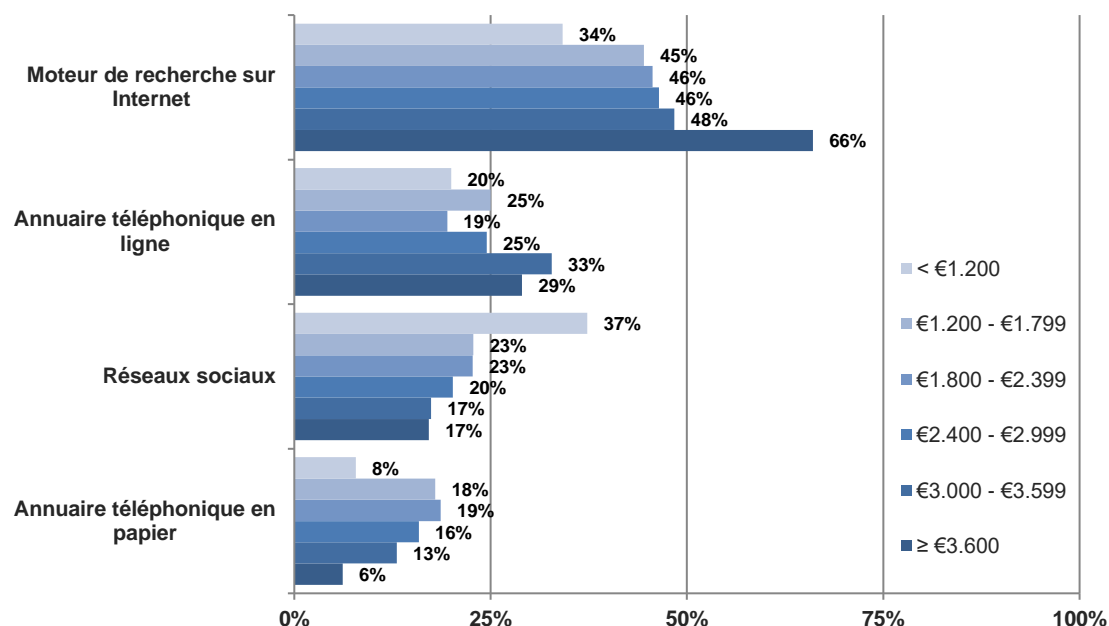


Base : tous les répondants (N=1.545 ; 12 répondants n'ont pas répondu)

La corrélation significative avec le revenu est présentée à la figure 135. On constate que plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus souvent il cherchera un numéro de téléphone via un moteur de recherche sur Internet (0,240) et/ou un annuaire téléphonique en ligne (0,116). À l'inverse, plus le revenu familial mensuel net du répondant est faible, plus il est susceptible de rechercher un numéro de téléphone via un annuaire papier (-0,218) et/ou les réseaux sociaux (-0,159).

Bien que dans la présente édition de 2022, l'utilisation du moteur de recherche en ligne arrive clairement en tête, la proportion qui l'utilise pour rechercher un numéro de téléphone – tout comme dans l'édition précédente – est nettement plus faible que dans les éditions précédentes (resp. 49%-51% contre 55%-58% lors des éditions 2017-2020). Avec un tiers des répondants (34%), le recours au service de renseignements téléphoniques est nettement plus élevé que lors des éditions précédentes (2013-2021) : 17%-27%. L'utilisation de l'annuaire téléphonique en ligne diminue systématiquement au fil des ans, passant de 53% dans les éditions 2013 et 2014 à 25%-28% dans les éditions 2020-2022. À l'inverse, l'utilisation des réseaux sociaux a augmenté au fil des années jusqu'à l'édition 2020 (11% en 2015 à 21% en 2020), depuis, la proportion reste stable (21%-22%). Enfin, l'utilisation de l'annuaire téléphonique papier a diminué de 33%-36% dans les éditions 2013-2016 à 13%-14% dans les éditions 2020-2022.

Figure 135 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)



Base : tous les répondants (N=1.545 ; 12 répondants n'ont pas répondu)

Sur les 519 répondants ayant consulté le service de renseignements téléphoniques 1207 ou 1212 pour trouver un numéro de téléphone, 27% l'ont fait à plusieurs reprises au cours de l'année écoulée, 42% une fois et 23% jamais. 8% ne se souviennent pas de la fréquence à laquelle ils ont consulté le service de renseignements téléphoniques au cours de l'année écoulée.

Tableau 37 : À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements 1307 ou 1313 par téléphone, ces 12 derniers mois ? – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Plusieurs fois	78	24,9%	54	30,2%	10	37,3%	142	27,4%
Une fois	123	39,3%	86	48,1%	11	41,6%	220	42,4%
Jamais	83	26,3%	30	16,8%	4	16,1%	117	22,5%
Je ne sais pas	30	9,5%	9	4,9%	1	5,1%	40	7,7%
Total	314	100,0%	178	100,0%	27	100,0%	519	100,0%

Base : les répondants qui utilisent le service de renseignements téléphoniques (N = 519)

À la suite de modifications apportées au questionnaire d'une part, et d'une base différente d'autre part, aucune comparaison avec les éditions 2012-2017 et 2018-2020 respectivement n'est possible. Par rapport à l'édition précédente 2021, l'édition actuelle 2022 présente une proportion plus élevée de répondants ayant utilisé le service de renseignements téléphoniques au moins une fois au cours de l'année écoulée (resp. 56% contre 70%) et une plus faible proportion de répondants qui ne l'utilisaient pas (resp. 34% contre 23%).

1.8.3 Conclusion concernant le monitoring du service universel

1.8.3.1 CONCERNANT LE 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, 70% disposent d'un tarif social pour l'accès à Internet, 62% pour la téléphonie mobile et 49% pour la téléphonie fixe.
- 12% des répondants pensent avoir droit à un tarif social, mais n'ont pas encore introduit de demande.
- Un cinquième des répondants (19%) ignore ce qu'est un tarif social.

1.8.3.2 CONCERNANT LA RECHERCHE D'UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

- 49% des répondants consultent un moteur de recherche sur Internet afin de retrouver un numéro ;
- 34% contactent le service de renseignements téléphoniques ;
- 25% consultent un annuaire téléphonique en ligne ;
- 22% font appel aux réseaux sociaux ;
- 13% consultent encore et toujours un annuaire téléphonique papier.

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 ?

- En ce qui concerne l'utilisation des différents services de télécommunication et de médias, il est frappant de constater que la progression de la télévision par l'Internet (c'est-à-dire de 15% en 2014 à 40% en 2021) et de la télévision payante ou de la vidéo à la demande (c'est-à-dire de 20% en 2014 à 40% en 2021) semble avoir marqué le pas pour la première fois (41% dans les deux cas en 2022). Par ailleurs, le déclin de l'utilisation de la téléphonie fixe se poursuit (42%). Enfin, la pénétration de la téléphonie mobile (93%), de l'Internet à domicile (91%) et de la télévision numérique (81%) reste très élevée.
- L'offre groupée de différents services de télécommunication semble – depuis l'édition 2021 – avoir dépassé son apogée : 77% à 79% ont une offre groupée, alors que les trois années précédentes, ce chiffre était de 81% à 83%. L'offre classique Triple play (à savoir la télévision, l'Internet et la téléphonie fixe) est toujours l'offre groupée la plus fréquente.
- Les deux applications les plus populaires pour passer à titre privé des appels téléphoniques et/ou envoyer des messages via Internet sont WhatsApp (80%) et Facebook Messenger (71%).
- 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 les offres groupées et la téléphonie fixe. En ce qui concerne la téléphonie mobile et l'accès à l'Internet fixe à domicile, la satisfaction à l'égard des tarifs a augmenté par rapport aux 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 2,7 et 2,9 sur 5). Par conséquent, 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 (18%).
Les autres services / outils (à savoir les fiches d'information standardisées, le portail de données, l'application speedtest) sont connus par 8% à 13% des répondants.
- Une distribution plus large semble souhaitable. D'autant que les utilisateurs du comparateur de prix sont plutôt satisfaits de la facilité d'utilisation (3,5 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. 31% et 27%).

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

- La connaissance des droits et des possibilités des consommateurs demeure actuellement assez limitée :
 - 8% 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 sept (15%) sait que la date de fin d'un contrat à durée déterminée est indiquée sur toutes les factures ;
 - la moitié des répondants (54%) ne savent pas qu'ils peuvent 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 ;
 - 19% 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.
 - près de la moitié des répondants (47%) savent pouvoir retrouver leur profil moyen d'utilisation sur leur page client du site web de l'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 (89% dans les deux cas).
- La connaissance des numéros surtaxés reste également encore assez limitée (entre 46% et 51%) dans cette édition. Un répondant sur dix faisant usage de la téléphonie fixe et/ou mobile a activé le blocage d'accès gratuit pour de tels numéros.
- Point positif, la proportion de répondants qui savent qu'il existe un service de médiation pour les télécommunications continue d'augmenter : de 30% en 2015 à 55% dans l'édition actuelle 2022.

3. Annexes

3.1 Méthodologie

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.

3.1.1 Préparation et conception de l'étude

3.1.1.1 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.

3.1.1.2 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 2022. 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 8 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. questions sur le monitoring du service universel (services d'information, annuaires, ...) ;
8. caractéristiques socio-économiques du répondant.

3.1.1.3 ÉCHANTILLON THÉORIQUE

POPULATION

La population se réfère à la population belge âgée de 15 à 74 ans¹⁷, 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 38 : Déviation maximale en fonction de la taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon ¹⁸	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%.

¹⁷ 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.

¹⁸ 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.

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.

Tableau 39 : Résumé de la population et l'échantillon théorique à réaliser (N) – par région, âge et sexe

Population¹⁹

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	369.618	411.544	424.983	448.018	465.193	349.690	2.469.046	4.916.358
	Femme	352.637	407.485	423.158	437.021	459.891	367.120	2.447.312	
Wallonie	Homme	223.972	230.703	228.942	247.092	239.967	184.280	1.354.956	2.731.637
	Femme	215.015	227.152	230.091	246.418	248.564	209.441	1.376.681	
Bruxelles	Homme	72.664	102.104	93.971	83.501	61.450	37.483	451.173	909.522
	Femme	72.328	107.452	92.411	76.839	63.242	46.077	458.349	
Total	Homme	666.254	744.351	747.896	778.611	766.610	571.453	4.275.175	8.557.517
	Femme	639.980	742.089	745.660	760.278	771.697	622.638	4.282.342	

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	

¹⁹ Bevolkingcijfers op 01/01/2021, bron: FOD Economie (<http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/>)

3.1.2 Exécution de la phase de terrain

3.1.2.1 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 postaux²⁰ 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 Dillman²¹ et décrites dans 'Total Design Method'.

²⁰ Le nombre de paquets est basé sur les réponses des années précédentes.

²¹ Dillman, Total Design Method, 1978.

Annexes

- ❖ 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 deuxième paragraphe, 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 ;
 - une référence explicite à la politique de confidentialité, par exemple : « *Votre vie privée est respectée à tout moment : nous traitons les données conformément aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD)* ».
- ❖ 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 'port payé par le destinataire' 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 2022. 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.

3.1.2.2 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. Il y était par ailleurs indiqué que si la personne n'avait pas reçu le questionnaire (ou l'avait perdu), elle pouvait en recevoir un nouvel exemplaire. 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).

3.1.2.3 TIMING DE LA PHASE DE TERRAIN

Les 5.700 paquets postaux ont tous été envoyés par le Registre National le 28 février 2022. Les questionnaires ont logiquement dû être réceptionnés par les répondants 2-3 jours après l'envoi, à savoir le mercredi 2 et le jeudi 3 mars 2022. Dans la lettre, il était demandé de renvoyer le questionnaire avant le mercredi 16 mars 2022.

Deux semaines après l'envoi des questionnaires, les courriers de rappel ont été expédiés. Ils ont également été envoyés un lundi (14 mars 2022), afin d'être réceptionnés un mercredi 16 et un jeudi 17 mars par les personnes sélectionnées. Le jeudi 31 mars 2022 était la date limite de renvoi mentionnée dans la lettre de rappel.

3.1.2.4 RÉPONSE BRUTE PAR MAILING POSTAL ÉCRIT

Sur les 5.700 questionnaires écrits envoyés, un total de 1.132 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 19,9%.

La répartition par région est la suivante :

- Flandre : 568 enquêtes (sur 1.613 envois → taux de réponse brut : 35%) ;
- Wallonie : 319 enquêtes (sur 1.864 envois → taux de réponse brut : 17%) ;
- Bruxelles : 245 enquêtes (sur 2.223 envois → taux de réponse brut : 11%).

3.1.2.5 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, 463 enquêtes en ligne (valides) ont été menées, dont 298 auprès de répondants en Flandre et 165 auprès de répondants en Wallonie.

3.1.2.6 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 ;
- les réponses à des questions liées entre elles doivent être cohérentes.

3.1.2.7 FIABILITÉ ET REPRÉSENTATIVITÉ DE L'ÉCHANTILLON

Après contrôle de la qualité des enquêtes, un échantillon net final a été obtenu, comprenant N=1.543 enquêtes complétées et valides. Dans le tableau 40, on retrouve la répartition de l'échantillon net réalisé par région, âge et sexe.

Tableau 40 : Résumé de l'échantillon net réalisé (N) – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	27	59	58	84	106	75	409	858
	Femme	62	120	74	76	72	45	449	
Wallonie	Homme	30	47	38	37	50	37	239	475
	Femme	34	50	35	46	48	23	236	
Bruxelles	Homme	6	18	14	18	16	15	87	210
	Femme	11	23	23	21	28	17	123	
Total	Homme	63	124	110	139	172	127	735	1.543
	Femme	107	193	132	143	148	85	808	

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 41 nous offre un aperçu des marges d'erreur au niveau des régions ; nous observons que ces marges varient entre 3,4% et 6,8%.

Tableau 41 : 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	13.207.790	858	95%	3,35%
Wallonie	7.298.069	475	95%	4,50%
Bruxelles	2.374.018	210	95%	6,76%
Total	8.557.517	1.543	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 42 et le tableau 43, on retrouve en détail la répartition des paramètres région, âge et sexe respectivement dans la population et dans l'échantillon net réalisé.

Tableau 42 : Résumé de la population (%) – par région, âge et sexe

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

Tableau 43 : 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	1,7%	3,8%	3,8%	5,4%	6,9%	4,9%	26,5%	55,6%
	Femme	4,0%	7,8%	4,8%	4,9%	4,7%	2,9%	29,1%	
Wallonie	Homme	1,9%	3,0%	2,5%	2,4%	3,2%	2,4%	15,5%	30,8%
	Femme	2,2%	3,2%	2,3%	3,0%	3,1%	1,5%	15,3%	
Bruxelles	Homme	0,4%	1,2%	0,9%	1,2%	1,0%	1,0%	5,6%	13,6%
	Femme	0,7%	1,5%	1,5%	1,4%	1,8%	1,1%	8,0%	
Total	Homme	4,1%	8,0%	7,1%	9,0%	11,1%	8,2%	47,6%	100,0%
	Femme	6,9%	12,5%	8,6%	9,3%	9,6%	5,5%	52,4%	

En comparant les deux (voir tableau 44), on remarque en premier lieu que la proportion de répondants de la Région de Bruxelles-Capitale est de 3% plus importante dans l'échantillon net que dans la population. D'autre part, la proportion de répondants de Flandre est 2% et de Wallonie 1% plus basse dans l'échantillon net que dans la population. La répartition dans l'échantillon ne semble donc pas tout à fait concorder à la répartition dans la population.

Tableau 44 : 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	-2,6%	-1,0%	-1,2%	0,2%	1,4%	0,8%	-2,3%	-1,8%
	Femme	-0,1%	3,0%	-0,1%	-0,2%	-0,7%	-1,4%	0,5%	
Wallonie	Homme	-0,7%	0,4%	-0,2%	-0,5%	0,4%	0,2%	-0,3%	-1,1%
	Femme	-0,3%	0,6%	-0,4%	0,1%	0,2%	-1,0%	-0,8%	
Bruxelles	Homme	-0,5%	0,0%	-0,2%	0,2%	0,3%	0,5%	0,4%	3,0%
	Femme	-0,1%	0,2%	0,4%	0,5%	1,1%	0,6%	2,6%	
Total	Homme	-3,7%	-0,7%	-1,6%	-0,1%	2,2%	1,6%	-2,3%	0,0%
	Femme	-0,5%	3,8%	-0,2%	0,4%	0,6%	-1,8%	2,3%	

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.

Tableau 45 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 42), mais de 4,9% dans l'échantillon (voir tableau 43). Nous obtenons le coefficient de pondération en divisant la proportion dans la population avec celle dans l'échantillon, ce qui, dans cet exemple, donne $4,1/4,9=0,84$. Ceci implique concrètement que, dans l'échantillon, une pondération de 0,84 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 0,41 (Bruxelles/femme/55-64 ans) et le plus élevé est de 2,5 (Flandre/homme/15-24 ans) – ce qui ne demeure pas la limite du 2,5 appliquée dans la recherche socio-scientifique.

Tableau 45 : Résumé des coefficients de pondération – par région, âge et sexe

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
Flandre	Homme	2,4683543	1,2577155	1,3211792	0,9616883	0,7913078	0,8406982
	Femme	1,0255441	0,6122778	1,0310720	1,0368284	1,1517032	1,4710034
Wallonie	Homme	1,3461412	0,8850617	1,0863256	1,2041348	0,8653657	0,8980378
	Femme	1,1402708	0,8191524	1,1853586	0,9659013	0,9337167	1,6419201
Bruxelles	Homme	2,1836660	1,0227946	1,2102747	0,8364449	0,6925005	0,4505689
	Femme	1,1855829	0,8423737	0,7244593	0,6597518	0,4072543	0,4887125

3.1.3 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**²² (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)²³. 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.

²² Les tabulations croisées peuvent être effectuées sur tous les paramètres, mais ne sont pertinentes que lorsque les sous-populations sont supérieures à N=100.

²³ 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.

3.2 Questionnaire 2022



QUESTIONNAIRE SUR VOTRE UTILISATION DE LA TÉLÉPHONIE, D'INTERNET ET DE LA TÉLÉVISION EN BELGIQUE

Madame, Monsieur,

L'IBPT, Institut belge des services postaux et des télécommunications, cherche à mieux connaître les habitudes, choix et motivations des utilisateurs de téléphonie, de l'internet et de la télévision. Ces informations permettront à l'IBPT de comprendre ce qui ne fonctionne pas bien sur le marché et de prendre des mesures pour améliorer la situation. L'IBPT a donc élaboré ce questionnaire et confié l'analyse statistique des résultats à la firme M.A.S. située à Louvain.

Avant de commencer à répondre au questionnaire, nous vous demandons de bien lire les instructions reprises sur cette page.

Qui doit remplir le questionnaire?

Le questionnaire doit être rempli par la personne à qui il est envoyé. Le nom de cette personne se trouve sur l'enveloppe. Vous devez répondre personnellement aux questions, **sans aide extérieure**. Si vous ne comprenez pas bien une question, vous pouvez bien évidemment demander des explications à quelqu'un, mais nous souhaiterions quand même connaître votre opinion.

Comment remplir le questionnaire?

Lisez bien la question et tous les commentaires annexes avant de répondre à la question. Vous devez cocher à chaque fois la bonne réponse ou bien attribuer une cote sur une des échelles proposées (0 à 10 ou 0 à 5). Il vous sera parfois demandé de préciser votre réponse en l'écrivant.

Veillez à ne pas manquer de question.

Exemple d'une question avec une réponse à cocher: Réponse 1
 Réponse 2

Exemple d'une question avec une échelle de 0 à 10:

	Pas du tout satisfait										Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Réponse 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réponse 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si vous avez des questions ou avez besoin d'aide afin de compléter le questionnaire, vous pouvez contacter M.A.S. au numéro 016/22.69.67.

Une chance de gagner un cadeau!

En renvoyant le formulaire de participation avec le questionnaire, vous prendrez part à un tirage au sort qui vous permettra peut-être de gagner un chèque-cadeau Sodexo de 20 €.

Protection de la vie privée

Les données recueillies seront traitées par M.A.S. et seront utilisées exclusivement dans le cadre de l'étude. Seul le Registre national aura accès aux données qui permettent de vous identifier. L'IBPT et M.A.S. n'y auront pas accès.

**Votre opinion compte pour nous.
Nous vous remercions beaucoup de votre coopération!**

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Vous avez été contacté pour les besoins de cette enquête via le Registre national qui a tiré vos coordonnées au sort.

L'objectif et la manière dont les réponses seront traitées sont expliqués dans la lettre de contact et dans celle de rappel.

Les informations qui suivent ont pour objectif de vous expliquer le sort réservé à vos données à caractère personnel ; celles-ci seront en effet traitées de manière anonyme, tant par l'IBPT que par son sous-traitant M.A.S.

La participation au concours se fera nécessairement par le biais de l'envoi de formulaires papiers au moyen de l'enveloppe préaffranchie.

Ni l'IBPT, ni M.A.S. n'ont connaissance de ces données à aucun moment du processus de sondage étant donné que les questionnaires sont envoyés par le Registre national.

Les réponses que vous fournissez à cette enquête sont également traitées par le Registre national et sont parfaitement anonymes : aucune donnée à caractère personnel n'est à mentionner sur les formulaires fournis.

Les résultats sont agrégés (statistiques organisées dans une structure de données qui permettent d'avoir de l'information sur des groupes ayant des caractéristiques communes) et font l'objet d'une publication par l'IBPT, portant sur l'ensemble de l'échantillon et non sur les données brutes.

Les mesures suivantes sont adoptées actuellement pour se prémunir contre le risque de ré-identification indirecte des répondants : limitation de la collecte d'informations sociodémographiques au sexe, à la région administrative d'habitation et à la classe d'âge afin de pouvoir vérifier la qualité de l'échantillon récolté et de pouvoir éventuellement pondérer l'échantillon si un redressement s'avérait nécessaire. Les variables sociodémographiques sont en outre définies en catégories très larges de façon à éviter tout risque d'identification du répondant, même si ces catégories sont croisées entre elles.

A aucun moment personne ne collecte ni ne conserve de données à caractère personnel vous concernant.

Étant donné que ce sondage ne présente pas de caractère longitudinal, les services du Registre national détruiront chaque échantillon de personnes une fois les lettres de rappel envoyées.

Aucun code n'est apposé sur la lettre de contact, le formulaire d'enquête, les lettres de rappel et les enveloppes destinées à renvoyer le formulaire d'enquête.

Les informations collectées via les questions du formulaire d'enquête ne permettent pas de les relier à une personne déterminée.

Les données reçues peuvent être qualifiées d'anonymes car il faudrait déployer des moyens déraisonnables afin d'identifier un ou plusieurs répondants rendant le risque d'identification marginal. Par conséquent, il ne s'agit pas de données à caractère personnel, la personne n'étant pas identifiée ni identifiable.

Une fois réceptionnés, les questionnaires passeront dans une machine de lecture optique de M.A.S. Les copies seront ensuite conservées dans un local d'archives sécurisé de l'IBPT durant toute la durée du projet (3 ans) et 6 mois après la fin du projet pour des raisons de logistique. Après ce délai, les questionnaires seront détruits par l'IBPT. M.A.S. conservera les questionnaires durant le temps utile à l'agrégation des données, puis ces derniers seront détruits.

A aucun moment les données ne seront transférées à une autre personne ni utilisées à d'autres fins.

L'IBPT dispose d'un délégué à la protection des données qui veille à la confidentialité et à la sécurité des données ainsi qu'au respect de la législation applicable. Vous pouvez contacter ce dernier par e-mail à dataprotection@bipt.be pour toutes vos demandes d'informations ou questions concernant l'exercice de vos droits en matière de protection de la vie privée.

Vous pouvez également contacter ce délégué par écrit à l'adresse suivante :

IBPT
Délégué à la protection des données
Ellipse Building - Bâtiment C
Boulevard du Roi Albert II 35
B-1030 Bruxelles

Vous pouvez demander, via le même adresse, à tout moment une copie de vos données à caractère personnel pour vérifier l'exactitude des informations qui sont conservées et/ou pour les corriger ou les mettre à jour. Dans la mesure où cela n'est pas contraire à une obligation légale ou à l'intérêt général, votre demande sera prise en compte et traitée.

Vous pouvez également demander que vos données à caractère personnel soient totalement effacées si le traitement est basé sur votre consentement. Dans la mesure où cela n'est pas contraire à une obligation légale/à l'intérêt général, votre demande sera prise en compte et traitée.

Si vous estimez que vos droits en matière de traitement de vos données à caractère personnel n'ont pas été respectés, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Autorité belge de protection des données par e-mail à contact@apd-gba.be ou par courrier postal à :

Autorité de protection des données
Rue de la Presse, 35
1000 Bruxelles

1. UTILISATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET MEDIAS / CHOIX DES OPERATEURS

1. Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants?

(Veuillez uniquement indiquer les appareils ou services que vous utilisez à titre privé et en dehors de votre lieu de travail; Plusieurs réponses possibles)

- Télévision analogique (c.-à-d. télévision sans décodeur)
- Télévision numérique (c.-à-d. télévision avec décodeur)
- TV à la demande payante / Vidéo à la demande (VOD) (via des services tels que Netflix)
- Internet TV (c.-à-d. regarder un programme télévisé via l'ordinateur de bureau, l'ordinateur portable, le smartphone ou la tablette (p. ex. VRT NU, RTBF en direct))
- Téléphonie fixe (ligne fixe)
- Téléphonie mobile (GSM ou smartphone)
- Téléphonie via Internet / via ordinateur / Voice over IP (p. ex. Skype™, WhatsApp, FaceTime, Facebook Messenger, MS-TEAMS, ...)
- Internet à la maison (fixe ou wifi)
- Internet en déplacement sur GSM, smartphone, tablette ou ordinateur portable
- Réseaux wifi partagés (hotspots)

2. Avez-vous certains de vos services dans un pack?

- Oui → vers la question 3
- Non → vers la question 4
- Je ne sais pas → vers la question 4

3. De quelle composition de pack disposez-vous?

(Plusieurs réponses possibles)

- Pack 2p composé d'internet fixe et de la télévision
- Pack 2P composé de la téléphonie fixe et de la télévision
- Pack 2P composé d'internet fixe et de la téléphonie fixe
- Pack 2P composé d'internet fixe et de la téléphonie mobile
- Pack 2P familial c.-à-d. un pack comprenant l'internet fixe et au moins 2 abonnements mobiles OU un pot commun de données mobiles à partager entre au moins 2 personnes de la famille
- Pack 3P fixe composé de la téléphonie fixe, de l'internet fixe et de la télévision
- Pack 3P mobile composé de la téléphonie mobile, de l'internet fixe et de la télévision
- Pack 3P composé de l'internet fixe, de la téléphonie fixe et de la téléphonie mobile
- Pack 3P composé de la télévision, de la téléphonie fixe et de la téléphonie mobile
- Pack 3P familial c.-à-d. un pack comprenant l'internet fixe, la télévision et au moins 2 abonnements mobiles OU un pot commun de données mobiles à partager entre au moins 2 personnes de la famille
- Pack 4P composé de l'internet fixe, de la téléphonie fixe, de la téléphonie mobile et de la télévision,
- Pack 4P familial, c.-à-d. un pack comprenant la téléphonie fixe, l'internet fixe, la télévision et avec au moins 2 abonnements mobiles OU avec un pot commun de données mobiles à partager entre au moins 2 personnes de la famille

4. Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | | | |
|---|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Base | <input type="checkbox"/> Base Turk | <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Cybernet |
| <input type="checkbox"/> Edpnet | <input type="checkbox"/> Elio Mobile | <input type="checkbox"/> Hey | <input type="checkbox"/> Jim Mobile |
| <input type="checkbox"/> Lycamobile | <input type="checkbox"/> Mobile Vikings | <input type="checkbox"/> Neibo | <input type="checkbox"/> One Bill Global |
| <input type="checkbox"/> Orange | <input type="checkbox"/> Proximus | <input type="checkbox"/> Scarlet | <input type="checkbox"/> Telenet |
| <input type="checkbox"/> United Telecom | <input type="checkbox"/> Vectone Mobile | <input type="checkbox"/> Voo | <input type="checkbox"/> Youfone |
| <input type="checkbox"/> Zuny | <input type="checkbox"/> Un autre opérateur (veuillez préciser) : | | |

Annexes

5. La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Contenu intéressant du pack / du plan tarifaire | <input type="checkbox"/> Vitesse de connexion pour l'accès à Internet |
| <input type="checkbox"/> Prix intéressant du pack / du plan tarifaire | <input type="checkbox"/> Volume de données (data) pour l'Internet mobile |
| <input type="checkbox"/> Bonne réputation de l'opérateur | <input type="checkbox"/> Qualité de service de l'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Je suis habitué(e) à cet opérateur | <input type="checkbox"/> C'était le seul opérateur dans mon quartier qui proposait le(s) service(s) que je souhaitais |
| <input type="checkbox"/> Un autre critère (veuillez préciser) : | |

6. Lesquels des services ci-dessous utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages?

(Si vous n'utilisez aucun de ces services, veuillez l'indiquer en dessous du tableau)

	Téléphoner	Envoyer des messages	Les deux
Skype™	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FaceTime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook Messenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre (veuillez préciser) :
<i>Pas applicable : je n'utilise aucun de ces services à titre privé</i>	<input type="radio"/>	→ vers la question 8	

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

	Des appels, messages NATIONAUX	Des appels, messages INTERNATIONAUX
Tout le temps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plusieurs fois par semaine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une fois par semaine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une fois par mois au maximum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jamais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Le(s)quel(s) des services ci-dessous utilisez-vous à titre professionnel pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? (Si vous n'utilisez aucun de ces services, veuillez l'indiquer en dessous du tableau)

	Téléphone/Visio	Envoyer des messages	Les deux
Skype Business™	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FaceTime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook Messenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MS-TEAMS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jitsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zoom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre (veuillez préciser) :
<i>Pas applicable : je n'utilise aucun de ces services à titre professionnel</i>	<input type="radio"/>		

2. SATISFACTION

A. PACKS

>> *Vous n'utilisez pas des packs à titre privé → veuillez passer à la question 10*

9. En ce qui concerne les packs, êtes-vous satisfait du/des ...:

(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait); Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

A) Pack 1

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

B) Pack 2 (si d'application)

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

B. TÉLÉPHONIE FIXE

>> *Vous n'utilisez pas de téléphone fixe à titre privé ou vous l'utilisez dans un pack → veuillez passer à la question 11*

10. En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous satisfait du/des ... :

(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait); Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

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

Annexes

C. TÉLÉPHONIE MOBILE

>>Vous n'utilisez pas de téléphone mobile à titre privé ou vous l'utilisez dans un pack → veuillez passer à la question 12

11. En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait du/des... :

(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

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

D. INTERNET FIXE

>>Vous n'utilisez pas Internet à titre privé ou vous l'utilisez dans un pack → veuillez passer à la question 13

12. En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du/des ... :

(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

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

3. PROBLÈMES ET ATTITUDES EN CAS DE PROBLÈME

13. Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois?

- Oui → vers la question 14
- Non → vers la question 21

14. Si oui, avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? (Plusieurs réponses possibles)

- Télévision (analogique ou numérique)
- Téléphone fixe (ligne fixe)
- Téléphonie mobile (GSM ou smartphone)
- Internet à la maison (fixe ou Wifi)
- Internet en déplacement sur GSM, smartphone, tablette ou ordinateur portable

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

- Problème de facturation
- Hausse des tarifs insuffisamment annoncée
- Problème de qualité de service (réseau saturé, coupures, ralentissement de la vitesse de connexion, problèmes de couverture)
- Service indisponible / coupures de longue durée/délai de réparation
- Promesse non réalisée / publicité mensongère
- Autre (veuillez préciser):

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

- Oui → vers la question 17
- Non → vers la question 18

17. Le ou les problèmes ont-ils été résolus? (Une seule réponse possible)

- Oui, après le premier contact
- Oui, après plusieurs contacts
- Oui, après l'intervention du Service de médiation pour les télécommunications
- Non

18. Si vous avez subi une coupure dans la réception / l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur? (Une seule réponse possible)

- Oui, j'ai entrepris les démarches et j'ai reçu une indemnisation
- Non, je ne savais pas que c'était possible
- Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue
- Non, j'ai entrepris les démarches et je n'ai pas obtenu d'indemnisation
- Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre
- Pas d'application : je n'ai pas subi de coupure
- Autres (veuillez préciser) :

19. Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois?

- Oui, il a changé mon plan tarifaire → vers la question 20
- Non, il n'a pas changé mon plan tarifaire → vers la question 21

20. Si oui, comment avez-vous réagi?

- Je suis resté(e) chez le même opérateur, avec le même plan tarifaire
- Je suis resté(e) chez le même opérateur, mais j'ai changé de plan tarifaire
- J'ai changé d'opérateur

4. COMPARAISON

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

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile); Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Comparer les SERVICES ...	Pas du tout facile					Tout à fait facile
	0	1	2	3	4	5
... de téléphonie fixe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de téléphonie mobile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... d'accès à internet fixe à la maison	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... des packs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (très facile); Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

Comparer les PRIX ...	Pas du tout facile					Tout à fait facile
	0	1	2	3	4	5
... de téléphonie fixe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de téléphonie mobile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... d'accès à internet fixe à la maison	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... des packs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Connaissez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT?

→

24. Si oui, à quelle fréquence avez vous déjà consultés les services?

	CONNAÎTRE		→	CONNAÎTRE ET DÉJÀ CONSULTÉ		
	Non	Oui		→	Une fois	Plusieurs fois
Fiches d'information standardisées qui permettent une comparaison aisée des différents plans tarifaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comparateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portail des données de l'IBPT (qui comprend différentes mesures de la couverture de l'internet fixe ou la portée des réseaux mobiles sur le territoire et des données sur la qualité des services) (www.bipt-data.be)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Application Speedtest de l'IBPT permettant de mesurer la couverture 4G (http://www.bipt-speedtest.be)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Avez-vous fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be ?

- Oui, je l'ai fait usage au cours des 12 derniers mois
- Oui, je l'ai fait usage il y a plus d'un an
- Non, je n'ai jamais fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT → vers la question 32

Annexes

26. Lorsque vous avez utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, l'avez-vous fait... :

(Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Oui	Non
... de façon manuelle (en introduisant vous-même les données nécessaires) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de façon automatisée, via la page d'accueil du site meilleurtarif.be?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de façon automatisée, via le bouton automatisé de votre espace client sur le site web de votre opérateur?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Avez-vous déjà utilisé le bouton automatisé vers le comparateur tarifaire www.meilleurtarif.be disponible dans votre espace client, sur le site web de votre opérateur ?

- Oui, une seule fois → vers la question 29
 Oui, plusieurs fois → vers la question 29
 Non, jamais → vers la question 28

28. Si non, pourquoi n'avez-vous pas utilisé ce bouton pour lancer la simulation automatique ?

(Une seule réponse possible)

- Je n'ai pas trouvé ce bouton
 Le bouton ne fonctionnait pas (problème technique)
 Pas d'intérêt (je suis content de mes tarifs actuels)
 Je ne suis pas au courant de l'existence de cette fonctionnalité

29. Si oui, l'utilisation automatisée du simulateur tarifaire basée sur votre profil réel de consommation vous a-t-il fait changer de plan et/ou d'opérateur ?

- Oui
 Non

30. Diriez-vous du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be ... :

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile/pertinent) à 5 (tout à fait facile/pertinent); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

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

31. L'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, vous a-t-il fait changer... :

(Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Oui	Non
... de plan tarifaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... d'opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. CHANGEMENT D'OPÉRATEUR & TRANSPARENCE

A. SERVICES FIXES (PACK, TÉLÉPHONIE FIXE OU ACCÈS À INTERNET)

>> *Vous n'utilisez pas de services fixes à titre privé → veuillez passer à la question 39*

32. Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet)?

- Oui → vers la question 33
- Non → vers la question 37

33. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement? (Plusieurs réponses possibles)

- Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur
- Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent
- Offre non adaptée après un changement de ma situation (déménagement, etc.)
- Problèmes rencontrés avec l'ancien opérateur
- Il est devenu plus facile de changer d'opérateur
- Autre (veuillez préciser):

34. Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, fait usage de la procédure 'Easy Switch' ?

(Grâce à la procédure Easy Switch, votre nouvel opérateur règle votre changement du début à la fin, sans que vous deviez faire quoi que ce soit)

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

35. Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement?

- Oui → vers la question 38
- Non → vers la question 36

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

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

→ Veuillez passer à la question 38

37. Si vous n'avez pas changé de fournisseur ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

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

Annexes

38. 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) ?

(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé ces 12 derniers mois)

Pas du tout facile			Changement de fournisseur de services fixes						Tout à fait facile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B. SERVICES MOBILES

>> Vous n'utilisez pas de téléphonie mobile à titre privé → veuillez passer à la question 44

39. Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ... ? (Une seule réponse possible)

- ... une carte prépayée
- ... un abonnement qui est inclus dans un pack
- ... un abonnement qui n'est pas inclus dans un pack

40. Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois?

- Oui → vers la question 41
- Non → vers la question 42

41. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement?

(Plusieurs réponses possibles)

- Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur
- GSM/smartphone gratuit ou beaucoup moins cher en cas de changement
- Mauvais rapport qualité/prix chez l'ancien opérateur
- Problèmes rencontrés avec l'ancien opérateur
- Il est devenu plus facile de changer d'opérateur
- Offre non adaptée après un changement de ma situation (déménagement, etc.)
- Autre (veuillez préciser):

→ Veuillez passer à la question 43

42. 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)

- Je n'ai pas envie de changer
- Je suis généralement satisfait(e) de mon opérateur
- L'avantage financier n'est pas assez intéressant
- Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone
- Ça me paraît trop compliqué / ça risque de me prendre trop de temps
- Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix
- Valeur résiduelle élevée du GSM/smartphone que j'ai reçu gratuitement ou beaucoup moins cher lorsque je suis devenu client chez mon opérateur actuel (amortissement)
- Là où j'habite, aucun autre opérateur n'offre de couverture (zone blanche)
- J'ai un pack et je ne trouve pas intéressant de scinder mes services chez plusieurs opérateurs
- Autre (veuillez préciser):

Annexes

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

(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé ces 12 derniers mois)

Pas du tout facile			Changement d'opérateur mobile						Tout à fait facile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C. TRANSPARENCE

44. 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?

(Une seule réponse possible)

- Oui, quelques jours
- Oui, environ 1 mois
- Oui, pendant 18 mois
- Oui, pour une durée indéterminée
- Non
- Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur

45. Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, elle est sur mon contrat
- Oui, en demandant à mon opérateur
- Oui, en utilisant un instrument de mesure sur le site de mon opérateur
- Oui, en utilisant un instrument de mesure disponible sur internet
- Non, je ne sais pas

46. Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile?

(Plusieurs réponses possibles)

- Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction de la vitesse de connexion
- La vitesse de connexion était incluse dans un pack / dans une offre
- Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion
- Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde)
- J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé
- Autre (veuillez préciser):

47. Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction du volume de données
- Le volume de données était inclus dans un pack / dans une offre
- Le vendeur m'a conseillé ce volume
- J'ai une grosse consommation de données
- Autre (veuillez préciser):

6. INFORMATION

48. Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, je peux le demander à mon opérateur
- Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace client
- Non, je ne sais pas

49. Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation?

(Plusieurs réponses possibles)

- Oui, je peux la trouver sur ma facture (pour le mois écoulé)
- Oui, je peux la trouver sur le site web de mon opérateur, dans mon espace client
- Oui, je peux la trouver sur l'application de mon opérateur s'il en propose une
- Non, je ne sais pas

50. Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ?

- Oui, une ou deux fois par an
- Oui, plus de deux fois par an
- Non, jamais

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie fixe ou mobile à titre privé, veuillez passer à la question 55

51. Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

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

52. 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?

- Oui
- Non

53. La communication d'un plan tarifaire plus avantageux vous a-t-elle fait changer d'avis?

- Oui → vers la question 55
- Non → vers la question 54
- Je n'ai pas reçu de proposition de plan tarifaire plus avantageux → vers la question 55

54. Pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis?

(Plusieurs raisons possibles)

- J'avais déjà le plan tarifaire suggéré
- Je n'y ai pas prêté attention
- Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins
- Je craignais que le plan tarifaire me coûte plus cher
- Je n'ai pas pris cette information au sérieux ; je pensais que c'était une publicité
- Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement
- Autre (veuillez préciser) :

Annexes

55. 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)

- Oui, la date se trouve dans le contrat
- Oui, elle se trouve sur mes factures, au moins tous les trois mois
- Non, je dois la demander à mon opérateur
- Non, je ne sais pas
- Pas d'application: je n'ai pas de contrat à durée déterminée

56. 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)

- Je peux le résilier lors d'une hausse de prix
- Je peux le résilier à tout moment, sans le justifier
- Je peux le résilier lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur
- Je ne sais pas

57. 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?

(Une seule réponse possible)

- Lorsque ma consommation en Belgique atteint la limite prévue dans mon forfait
- Lorsque ma consommation en Belgique dépasse un certain plafond
- Je ne sais pas

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

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

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

Pas du tout utile		Recevoir un sms quand j'ai dépassé un plafond tarifaire								Tout à fait utile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

60. Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés?

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Oui	Non
070 123 456	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0900 123 45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0903 123 45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé, veuillez passer à la question 63

Annexes

61. Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés?*(Une seule réponse possible)*

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

62. Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés?*(Une seule réponse possible)*

- De façon séparée selon le type de services (p.ex. : blocage des appels vers des services destinés aux adultes mais possibilité d'appeler des numéros surtaxés pour d'autres service (télévoting, téléchargement de jeux et des sonneries))
- De façon globale (blocage des numéros payants pour tous les types de services)
- Je ne sais pas

63. En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation?

- Oui
- Non

7. QUESTIONS SUR LE MONITORING DU SERVICE UNIVERSEL**64. Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications?**

- Oui → vers la question 65
- Non, je ne sais pas de quoi il s'agit → vers la question 66
- Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier → vers la question 66
- Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande → vers la question 66

65. Si vous bénéficiez d'un tarif social, pour quels services en bénéficiez-vous?*(Plusieurs réponses possibles)*

- Pour la téléphonie fixe
- Pour la téléphonie mobile
- Pour l'Internet

66. Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...*(Plusieurs réponses possibles)*

- un annuaire téléphonique en papier
- un annuaire téléphonique en ligne (si possible: préciser l'adresse du site) :
- un moteur de recherche sur Internet (si possible:, préciser):
- les réseaux sociaux
- le service de renseignements 1307 ou 1313 par téléphone.
- autre (veuillez préciser):

67. À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements 1307 ou 1313 par téléphone, ces 12 derniers mois?

- Plusieurs fois
- Une fois
- Jamais
- Je ne sais pas

8. INFORMATIONS GÉNÉRALES

68. Vous êtes... ?

- un homme
- une femme
- autre

69. Quel est votre année de naissance?

--	--	--	--

70. Dans quelle région habitez-vous?

- La Région flamande
- La Région wallonne
- La Région de Bruxelles-Capitale

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

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

- Moins de 1200 euros
- Entre 1200 et 1799 euros
- Entre 1800 et 2399 euros
- Entre 2400 et 2999 euros
- Entre 3000 et 3599 euros
- 3600 euros ou plus
- Je ne sais pas

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

Personne à charge: une personne qui dépend financièrement de vous ou de votre ménage

Votre ménage: ensemble des personnes qui sont inscrites à la même adresse suivant la preuve de composition de ménage du registre de la population

- Aucune
- 1 à 2
- 3 à 5
- Plus de 5

COMMENT NOUS RENVOYER LE QUESTIONNAIRE?

Veillez renvoyer le questionnaire complété dans l'enveloppe ci-jointe, **le plus vite possible**.

Vous ne devez pas coller de timbre!

N'oubliez pas non plus de joindre à cet envoi le **formulaire de participation** complété.

Nous vous remercions pour votre temps et votre coopération!

Institut belge des services postaux et des télécommunications
Bâtiment Ellipse | Boulevard du Roi Albert II 35 | 1030 Bruxelles
T +32 2 226 88 88 | F +32 2 226 88 77 | www.ibpt.be

 **M.A.S.**
Master in Market Research
Brusselsesteenweg 46a, 3000 Leuven ☎ +32 (0) 16 22 69 67

3.3 Tabulation croisée par édition : comparaison avec les résultats des éditions précédentes

Q1. Quels services de télécommunications / médias utilisez-vous parmi les suivants? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	N	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision analogique	--	--	--	--	227	20,8%	196	16,9%	228	16,2%	233	15,1%	131	10,8%	140	9,0%	126	8,1%	125	7,8%	111	7,2%
Télévision numérique	--	--	--	--	862	78,8%	931	80,3%	1.057	75,3%	1.232	79,7%	1.029	85,0%	1.313	84,5%	1.318	84,7%	1.307	81,2%	1.265	81,9%
Tv- / Vidéo à la demande (VOD)	--	--	--	--	214	19,5%	154	13,3%	179	12,8%	227	14,7%	307	25,4%	425	27,4%	499	32,1%	641	39,8%	641	41,5%
Internet TV	--	--	--	--	167	15,3%	184	15,8%	258	18,3%	322	20,9%	343	28,4%	515	33,2%	547	35,1%	643	40,0%	631	40,9%
Téléphonie fixe	808	70,5%	933	73,6%	788	72,1%	770	66,4%	861	61,3%	909	58,8%	747	61,7%	904	58,2%	822	52,9%	732	45,5%	645	41,8%
Téléphonie mobile	1.116	97,3%	1.242	98,0%	1.061	97,1%	1.034	89,2%	1.231	87,6%	1.407	91,1%	1.120	92,6%	1.425	91,7%	1.453	93,4%	1.492	92,7%	1.442	93,4%
Téléphonie via Internet / ordinateur / Voice over IP	278	24,3%	392	30,9%	478	43,8%	350	30,2%	376	26,7%	537	34,8%	613	50,6%	826	53,2%	893	57,4%	893	55,4%	826	53,5%
Internet à la maison	1.045	91,1%	1.175	92,7%	1.009	92,3%	1.008	87,0%	1.139	81,1%	1.379	89,3%	1.125	93,0%	1.412	90,8%	1.429	91,8%	1.468	91,2%	1.411	91,3%
Internet en déplacement	466	40,6%	590	46,6%	527	48,2%	588	50,7%	711	50,6%	885	57,3%	811	67,1%	1.080	69,5%	1.121	72,0%	1.071	66,5%	1.074	69,6%
Réseaux wifi partagés	158	13,8%	272	21,5%	239	21,9%	265	22,9%	301	21,4%	326	21,1%	281	23,2%	328	21,1%	268	17,2%	230	14,3%	248	16,1%
Total	1.147	100,0%	1.267	100,0%	1.093	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.210	100,0%	1.554	100,0%	1.556	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

Q2. Avez-vous certains de vos services dans un pack ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	--	--	818	67,7%	696	67,6%	866	74,8%	965	68,7%	1.121	72,5%	946	82,4%	1.177	80,8%	1.229	82,9%	1.243	77,2%	1.226	79,3%
Non	--	--	290	24,0%	270	26,2%	234	20,1%	343	24,4%	310	20,1%	153	13,3%	202	13,9%	201	13,5%	328	20,4%	237	15,3%
Je ne sais pas	--	--	100	8,3%	63	6,1%	59	5,1%	96	6,9%	115	7,4%	50	4,4%	78	5,3%	52	3,5%	39	2,4%	82	5,3%
Total	--	--	1.207	100,0%	1.029	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.314	100,0%	1.461	100,0%	1.476	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

Annexes

Q4. Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s)? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Base	198	17,4%	102	8,2%	141	13,2%	148	12,8%	180	12,9%	163	10,7%	126	9,6%	126	9,6%	142	9,2%	135	8,4%	102	6,7%
Base Turk	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	0,4%	2	0,1%	0	0,0%	13	0,8%
Belgian Telecom	27	2,4%	5	0,4%	0	0,0%	2	0,1%	6	0,5%	3	0,2%	10	0,8%	10	0,7%	2	0,1%	5	0,3%	0	0,0%
Carrefour Mobile	0	0,0%	6	0,5%	5	0,5%	5	0,4%	3	0,2%	10	0,7%	7	0,6%	10	0,7%	5	0,3%	18	1,1%	16	1,1%
Cybernet	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	3	0,2%	6	0,4%	3	0,2%	8	0,5%
Edpnet	5	0,4%	3	0,2%	5	0,4%	1	0,1%	1	0,1%	3	0,2%	3	0,2%	8	0,5%	10	0,7%	12	0,7%	21	1,4%
Ello Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%	2	0,1%	7	0,5%	8	0,5%
Jim Mobile	0	0,0%	6	0,5%	11	1,1%	13	1,1%	11	0,8%	15	1,0%	10	0,8%	11	0,7%	8	0,5%	15	1,0%	14	0,9%
Lycamobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	0,9%	19	1,4%	29	1,9%	13	1,1%	13	0,9%	10	0,6%	19	1,2%	21	1,3%
Mobile Vikings	0	0,0%	31	2,5%	14	1,4%	33	2,8%	41	2,9%	50	3,3%	48	4,0%	74	4,8%	66	4,3%	91	5,7%	67	4,4%
Orange	335	29,4%	381	30,5%	302	28,2%	304	26,3%	363	26,0%	364	23,9%	266	22,2%	352	22,9%	362	23,4%	371	23,2%	330	21,5%
Proximus	758	66,5%	783	62,7%	640	59,7%	710	61,5%	765	54,9%	809	53,1%	616	51,4%	779	50,7%	755	48,8%	732	45,8%	692	45,2%
Scarlet	47	4,1%	49	3,9%	31	2,9%	41	3,6%	53	3,8%	69	4,5%	77	6,4%	111	7,2%	108	7,0%	141	8,9%	104	6,8%
Telenet	471	41,3%	494	39,5%	406	37,9%	463	40,1%	527	37,8%	626	41,1%	461	38,5%	581	37,8%	583	37,7%	579	36,2%	527	34,4%
Telesat/TV Flandre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,4%	12	0,9%	13	0,8%	15	1,3%	13	0,9%	9	0,6%	14	0,9%	3	0,2%
United Telecom	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	4	0,3%	2	0,1%	4	0,3%	3	0,2%	2	0,2%	5	0,3%	0	0,0%
Vectone Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,11%	0	0,0%	2	0,1%	3	0,2%
Voo	163	14,3%	186	14,9%	150	14,0%	151	13,1%	207	14,8%	212	13,9%	161	13,5%	179	11,6%	190	12,3%	161	10,1%	185	12,1%
Total	1.140	100,0%	1.250	100,0%	1.071	100,0%	1.155	100,0%	1.393	100,0%	1.523	100,0%	1.198	100,0%	1.537	100,0%	1.544	100,0%	1.598	100,0%	1.533	100,0%

Annexes

Q5. La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Contenu intéressant du pack / du plan tarifaire	379	34,6%	567	45,7%	495	46,7%	565	50,4%	499	36,3%	595	39,2%	390	32,4%	446	28,9%	448	28,9%	460	29,0%	445	29,1%
Prix intéressant du pack / du plan tarifaire	452	41,3%	576	46,4%	497	46,9%	541	48,2%	608	44,2%	721	47,5%	586	48,6%	725	46,9%	723	46,6%	792	49,9%	760	49,7%
Bonne réputation de l'opérateur	154	14,1%	250	20,1%	237	22,4%	249	22,2%	331	24,1%	378	24,9%	288	23,9%	329	21,3%	392	25,3%	382	24,1%	363	23,7%
Je suis habitué(e) à cet opérateur	337	30,8%	387	31,2%	291	27,5%	324	28,9%	489	35,6%	484	31,9%	424	35,2%	518	33,5%	567	36,6%	524	33,0%	497	32,5%
Vitesse de connexion pour l'accès à Internet	202	18,5%	179	14,4%	169	15,9%	212	18,9%	217	15,8%	307	20,2%	224	18,6%	246	15,9%	302	19,5%	337	21,2%	314	20,5%
Volume de données (data) pour l'Internet mobile	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	256	16,1%	238	15,5%
Qualité de service de l'opérateur	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	227	18,8%	285	18,4%	338	21,8%	330	20,8%	298	19,4%
C'était le seul opérateur dans mon quartier qui proposait le(s) service(s) que je souhaitais	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	71	5,9%	114	7,4%	103	6,6%	77	4,8%	93	6,1%
Total	1.094	100,0%	1.241	100,0%	1.059	100,0%	1.122	100,0%	1.373	100,0%	1.518	100,0%	1.205	100,0%	1.544	100,0%	1.549	100,0%	1.586	100,0%	1.531	100,0%

Q6. Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Skype™	--	--	--	--	--	--	433	37,4%	496	35,3%	586	37,9%	347	28,6%	481	30,9%	456	29,2%	518	38,4%	478	30,9%
FaceTime	--	--	--	--	--	--	165	14,2%	203	14,4%	225	14,6%	253	20,8%	407	24,2%	394	25,2%	516	32,1%	456	29,5%
WhatsApp	--	--	--	--	--	--	341	29,4%	491	34,9%	715	46,3%	748	61,6%	1.389	89,4%	1.472	94,4%	1.254	77,9%	1.238	80,1%
Facebook Messenger	--	--	--	--	--	--	0	0,0%	559	39,8%	757	49,0%	786	64,8%	1.202	77,4%	1.204	77,2%	1.090	67,7%	1.095	70,9%
Aucun de ces services	--	--	--	--	--	--	410	35,4%	452	32,2%	335	21,7%	183	15,1%	171	11,0%	114	7,3%	100	6,2%	115	7,5%
Total	--	--	--	--	--	--	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.561	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

Annexes

Usage privé concret de services spécifiés: téléphoner, envoyer des messages ou les deux?**Skype™:**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner	--	--	--	--	--	--	225	52,6%	249	51,3%	298	53,6%	207	59,5%	294	61,1%	296	64,9%	313	60,5%	257	53,8%
Envoyer des messages	--	--	--	--	--	--	28	6,5%	43	8,9%	69	12,4%	43	12,4%	68	14,1%	36	7,9%	64	12,3%	84	17,7%
Les deux	--	--	--	--	--	--	175	40,9%	193	39,8%	189	34,0%	98	28,2%	119	24,7%	124	27,2%	141	27,2%	137	28,6%
Total	--	--	--	--	--	--	427	100,0%	485	100,0%	555	100,0%	348	100,0%	481	100,0%	456	100,0%	518	100,0%	478	100,0%

FaceTime:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner	--	--	--	--	--	--	111	100,0%	133	66,6%	143	67,5%	168	66,7%	236	62,8%	260	66,0%	293	56,8%	279	61,1%
Envoyer des messages	--	--	--	--	--	--	0	0,0%	12	6,1%	20	9,6%	25	9,9%	58	15,4%	30	7,6%	74	14,3%	65	14,3%
Les deux	--	--	--	--	--	--	0	0,0%	55	27,3%	49	22,9%	59	23,4%	82	21,8%	104	26,4%	149	28,8%	112	24,5%
Total	--	--	--	--	--	--	111	100,0%	200	100,0%	212	100,0%	252	100,0%	376	100,0%	394	100,0%	516	100,0%	456	100,0%

WhatsApp:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner	--	--	--	--	--	--	9	2,6%	14	2,8%	35	5,0%	39	5,2%	229	16,5%	229	15,6%	63	5,0%	69	5,6%
Envoyer des messages	--	--	--	--	--	--	249	73,1%	295	60,3%	351	49,7%	353	47,2%	677	48,7%	596	40,5%	412	32,8%	427	34,5%
Les deux	--	--	--	--	--	--	83	24,3%	181	36,9%	320	45,3%	356	47,6%	483	34,8%	647	44,0%	779	62,2%	741	59,9%
Total	--	--	--	--	--	--	341	100,0%	490	100,0%	706	100,0%	748	100,0%	1.389	100,0%	1.472	100,0%	1.254	100,0%	1.238	100,0%

Annexes

Facebook Messenger:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	18	2,3%	111	9,2%	89	7,4%	32	3,0%	56	5,1%
Envoyer des messages	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	489	62,2%	717	59,7%	644	53,5%	523	47,9%	552	50,4%
Les deux	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	279	35,5%	374	31,1%	471	39,1%	535	49,1%	487	44,5%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	786	100,0%	1.202	100,0%	1.204	100,0%	1.090	100,0%	1.095	100,0%

Q7.a. A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé pour des appels ou des messages NATIONAUX ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tout le temps	--	--	--	--	--	--	237	39,1%	308	33,2%	468	40,2%	407	40,1%	528	38,6%	604	41,9%	645	44,3%	610	43,6%
Plusieurs fois par semaine	--	--	--	--	--	--	191	31,6%	356	38,4%	449	38,6%	405	39,9%	571	41,7%	590	41,0%	524	35,9%	521	37,2%
Une fois par semaine	--	--	--	--	--	--	50	8,3%	119	12,9%	108	9,3%	91	9,0%	127	9,3%	124	8,6%	131	9,0%	121	8,7%
Une fois par mois au maximum	--	--	--	--	--	--	110	18,2%	106	11,4%	101	8,7%	74	7,3%	88	6,4%	88	6,1%	99	6,8%	94	6,7%
Jamais	--	--	--	--	--	--	17	2,8%	38	4,1%	38	3,2%	40	3,9%	56	4,1%	34	2,4%	59	4,0%	53	3,8%
Total	--	--	--	--	--	--	605	100,0%	927	100,0%	1.164	100,0%	1.016	100,0%	1.369	100,0%	1.441	100,0%	1.458	100,0%	1.400	100,0%

Q7.b. A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé pour des appels ou des messages INTERNATIONAUX ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tout le temps	--	--	--	--	--	--	58	10,5%	91	9,6%	118	11,1%	135	14,2%	176	13,5%	187	13,6%	194	13,1%	154	10,8%
Plusieurs fois par semaine	--	--	--	--	--	--	88	16,1%	122	12,8%	159	15,0%	138	14,5%	209	16,0%	235	17,1%	151	10,2%	153	10,7%
Une fois par semaine	--	--	--	--	--	--	66	12,0%	103	10,8%	128	12,1%	93	9,8%	168	12,8%	140	10,2%	135	9,1%	122	8,6%
Une fois par mois au maximum	--	--	--	--	--	--	214	39,0%	245	25,8%	352	33,1%	327	34,4%	383	29,4%	408	29,6%	328	22,1%	349	24,6%
Jamais	--	--	--	--	--	--	123	22,4%	388	41,0%	305	28,7%	259	27,2%	370	28,4%	408	29,6%	672	45,4%	645	45,3%
Total	--	--	--	--	--	--	549	100,0%	948	100,0%	1.063	100,0%	1.063	100,0%	1.260	100,0%	1.351	100,0%	1.480	100,0%	1.423	100,0%

Annexes

Q9. En ce qui concerne les packs, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	959	3,1	1,142	0	5
2017	1.103	3,0	1,178	0	5
2018	1.012	3,1	1,20	0	5
2019	1.279	3,0	1,26	0	5
2020	1.296	3,1	1,19	0	5
2021	1.240	3,2	1,215	0	5
2022	1.206	3,2	1,218	0	5
<i>... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	954	3,4	1,028	0	5
2017	1.108	3,5	1,026	0	5
2018	1.009	3,4	1,08	0	5
2019	1.274	3,4	1,09	0	5
2020	1.291	3,5	1,06	0	5
2021	1.241	3,5	1,021	0	5
2022	1.207	3,6	1,031	0	5

Annexes

Q9. En ce qui concerne les packs, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... respect de vos droits en tant que consommateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	949	3,2	1,084	0	5
2017	1.092	3,3	1,087	0	5
2018	1.002	3,4	1,07	0	5
2019	1.270	3,4	1,09	0	5
2020	1.285	3,5	1,01	0	5
2021	1.236	3,6	1,023	0	5
2022	1.197	3,6	1,024	0	5
<i>... informations fournies par votre opérateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	955	3,3	1,052	0	5
2017	1.099	3,3	1,121	0	5
2018	1.008	3,3	1,13	0	5
2019	1.275	3,3	1,11	0	5
2020	1.283	3,4	1,09	0	5
2021	1.238	3,5	1,065	0	5
2022	1.204	3,5	1,066	0	5

Annexes

Q9. En ce qui concerne les packs, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... fiabilité de la facturation?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	957	3,5	1,058	0	5
2017	1.107	3,5	1,086	0	5
2018	1.010	3,6	1,12	0	5
2019	1.277	3,6	1,13	0	5
2020	1.289	3,7	1,05	0	5
2021	1.239	3,7	1,033	0	5
2022	1.203	3,8	0,973	0	5

Q10. En ce qui concerne la téléphonie fixe, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	159	3,2	1,129	0	5
2017	138	2,8	1,241	0	5
2018	385	3,2	1,32	0	5
2019	401	3,1	1,35	0	5
2020	410	3,4	1,16	0	5
2021	67	3,2	1,291	0	5
2022	70	3,2	1,367	0	5

Q10. En ce qui concerne la téléphonie fixe, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	157	3,3	1,02	0	5
2017	138	3,2	1,18	0	5
2018	382	3,4	1,13	0	5
2019	393	3,4	1,19	0	5
2020	396	3,6	1,01	0	5
2021	67	3,5	1,049	0	5
2022	69	3,3	1,196	0	5
<i>... respect de vos droits en tant que consommateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	153	3,1	1,10	0	5
2017	134	3,2	1,19	0	5
2018	378	3,4	1,14	0	5
2019	394	3,4	1,24	0	5
2020	394	3,6	1,01	0	5
2021	67	3,7	0,825	0	5
2022	69	3,6	1,201	0	5

Q10. En ce qui concerne la téléphonie fixe, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... informations fournies par votre opérateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	150	3,1	1,08	0	5
2017	139	3,0	1,29	0	5
2018	379	3,3	1,18	0	5
2019	396	3,3	1,22	0	5
2020	394	3,5	1,04	0	5
2021	67	3,6	0,841	0	5
2022	70	3,3	1,388	0	5
<i>... fiabilité de la facturation?</i>					
2012					
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	154	3,3	1,10	0	5
2017	139	3,3	1,21	0	5
2018	378	3,6	1,17	0	5
2019	395	3,6	1,19	0	5
2020	394	3,7	1,06	0	5
2021	67	3,6	0,898	0	5
2022	70	3,6	1,162	0	5

Annexes

Q11. En ce qui concerne la téléphonie mobile, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	628	3,4	1,13	0	5
2017	636	3,2	1,25	0	5
2018	786	3,3	1,23	0	5
2019	831	3,3	1,22	0	5
2020	753	3,3	1,22	0	5
2021	977	3,5	1,238	0	5
2022	807	3,6	1,240	0	5
<i>... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,08	0	5
2017	625	3,3	1,13	0	5
2018	787	3,5	1,11	0	5
2019	827	3,5	1,08	0	5
2020	746	3,5	1,02	0	5
2021	971	3,6	1,089	0	5
2022	807	3,6	1,087	0	5

Q11. En ce qui concerne la téléphonie mobile, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... respect de vos droits en tant que consommateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	625	3,3	1,10	0	5
2017	625	3,4	1,09	0	5
2018	779	3,5	1,08	0	5
2019	826	3,5	1,05	0	5
2020	741	3,5	1,01	0	5
2021	967	3,6	1,074	0	5
2022	806	3,7	1,086	0	5
<i>... informations fournies par votre opérateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	620	3,4	1,06	0	5
2017	628	3,3	1,15	0	5
2018	782	3,4	1,16	0	5
2019	823	3,4	1,09	0	5
2020	741	3,4	1,10	0	5
2021	972	3,5	1,105	0	5
2022	807	3,6	1,171	0	5

Annexes

Q11. En ce qui concerne la téléphonie mobile, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... fiabilité de la facturation?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,11	0	5
2017	624	3,5	1,15	0	5
2018	777	3,6	1,17	0	5
2019	822	3,7	1,13	0	5
2020	742	3,7	1,08	0	5
2021	973	3,8	1,083	0	5
2022	807	3,9	1,066	0	5

Q12. En ce qui concerne l'accès à Internet, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	386	3,1	1,25	0	5
2017	425	2,9	1,30	0	5
2018	566	3,1	1,24	0	5
2019	594	2,9	1,30	0	5
2020	561	3,0	1,30	0	5
2021	245	3,0	1,349	0	5
2022	221	3,2	1,378	0	5

Q12. En ce qui concerne l'accès à Internet, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	385	3,3	1,13	0	5
2017	427	3,2	1,20	0	5
2018	566	3,3	1,13	0	5
2019	589	3,3	1,16	0	5
2020	560	3,3	1,16	0	5
2021	245	3,2	1,173	0	5
2022	221	3,5	1,156	0	5
<i>... respect de vos droits en tant que consommateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	384	3,2	1,13	0	5
2017	423	3,3	1,10	0	5
2018	564	3,4	1,14	0	5
2019	588	3,4	1,05	0	5
2020	553	3,5	1,09	0	5
2021	245	3,4	1,087	0	5
2022	221	3,6	1,134	0	5

Q12. En ce qui concerne l'accès à Internet, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (tout à fait satisfait), dans quelle mesure êtes-vous satisfait du/des :

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... informations fournies par votre opérateur?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,2	1,10	0	5
2017	425	3,2	1,15	0	5
2018	566	3,3	1,20	0	5
2019	587	3,4	1,13	0	5
2020	557	3,4	1,15	0	5
2021	245	3,3	1,224	0	5
2022	221	3,5	1,188	0	5
<i>... fiabilité de la facturation?</i>					
2012					
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,4	1,10	0	5
2017	427	3,4	1,17	0	5
2018	564	3,5	1,13	0	5
2019	588	3,6	1,12	0	5
2020	557	3,7	1,07	0	5
2021	245	3,7	1,077	0	5
2022	221	3,8	1,209	0	5

Annexes

Q13. Avez-vous rencontré un ou plusieurs problème(s) auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	491	43,7%	630	50,4%	568	52,8%	549	48,3%	586	41,8%	655	42,4%	541	45,3%	602	39,4%	541	35,1%	640	39,7%	559	36,2%
Non	632	56,3%	621	49,6%	507	47,2%	587	51,7%	817	58,2%	890	57,6%	652	54,7%	925	60,6%	999	64,9%	970	60,3%	986	63,8%
Total	1.123	100,0%	1.251	100,0%	1.075	100,0%	1.136	100,0%	1.403	100,0%	1.545	100,0%	1.193	100,0%	1.521	100,0%	1.535	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

Q14. Si oui, avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision	--	--	265	47,2%	254	52,9%	310	56,5%	295	50,7%	339	51,9%	291	53,0%	283	45,2%	259	46,9%	243	38,1%	232	41,8%
Téléphonie fixe	--	--	141	25,2%	123	25,7%	126	23,0%	112	19,2%	123	18,9%	79	14,3%	91	14,6%	58	10,4%	69	10,8%	59	10,7%
Téléphonie mobile	--	--	162	28,9%	133	27,8%	159	29,1%	143	24,7%	189	29,0%	142	25,8%	162	25,8%	131	23,7%	132	20,6%	133	24,0%
Internet à la maison (fixe ou wifi)	--	--	311	55,4%	252	52,6%	362	66,1%	370	63,7%	413	63,3%	361	65,8%	386	61,6%	378	68,6%	475	74,3%	413	74,5%
Internet en déplacement	--	--	56	10,1%	45	9,3%	59	10,8%	48	8,3%	61	9,4%	62	11,2%	77	12,3%	51	9,1%	50	7,9%	50	9,0%
Total	--	--	561	100,0%	479	100,0%	548	100,0%	581	100,0%	652	100,0%	548	100,0%	634	100,0%	570	100,0%	640	100,0%	555	100,0%

Q15. Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Problème de facturation	0	0,0%	188	30,6%	131	24,5%	150	27,9%	144	24,5%	160	24,6%	99	18,1%	132	21,2%	95	17,2%	83	13,2%	68	12,2%
Hausse des tarifs insuffisamment annoncée	82	18,4%	53	8,7%	53	9,9%	56	10,4%	80	13,6%	115	17,7%	67	12,2%	70	11,3%	59	10,7%	73	11,6%	58	10,5%
Problème de qualité de service	0	0,0%	130	21,2%	416	77,7%	333	62,0%	378	64,5%	431	66,3%	374	68,5%	428	68,4%	61	73,9%	459	73,1%	417	75,1%
Service indisponible / coupures de longue durée/délai de réparation	260	58,4%	510	82,9%	137	25,7%	204	37,9%	227	38,7%	234	36,0%	204	37,4%	204	32,6%	410	28,1%	211	33,6%	208	37,4%
Promesse non réalisée / publicité mensongère	109	24,5%	82	13,3%	66	12,4%	65	12,2%	86	14,6%	100	15,3%	52	9,5%	42	6,7%	155	11,0%	56	9,0%	46	8,2%
Total	445	100,0%	615	100,0%	535	100,0%	537	100,0%	586	100,0%	651	100,0%	547	100,0%	634	100,0%	571	100,0%	628	100,0%	555	100,0%

Annexes

Q16. Dans cette (ces) situation(s), avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	397	81,4%	529	87,9%	440	87,4%	503	92,3%	523	89,2%	587	89,7%	433	78,8%	433	78,7%	443	79,8%	513	80,4%	456	81,6%
Non	91	18,6%	73	12,1%	63	12,6%	42	7,7%	63	10,8%	67	10,3%	116	21,2%	116	21,3%	112	20,2%	125	19,6%	103	18,4%
Total	488	100,0%	602	100,0%	503	100,0%	544	100,0%	586	100,0%	665	100,0%	549	100,0%	532	100,0%	572	100,0%	639	100,0%	559	100,0%

Q17. Le ou les problèmes ont-ils été résolus? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, après le premier contact	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	170	38,7%	186	37,1%	146	32,6%	187	36,5%	167	36,5%
Oui, après plusieurs contacts	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	162	37,0%	195	38,9%	181	40,5%	216	42,1%	186	40,8%
Oui, après l'intervention du Service de médiation pour les télécommunications	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	15	3,4%	15	3,1%	13	2,9%	17	3,3%	8	1,8%
Non	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	91	20,9%	105	20,9%	107	24,0%	93	18,1%	95	20,8%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	438	100,0%	518	100,0%	470	100,0%	512	100,0%	456	100,0%

Q18. Si vous avez subi une coupure dans la réception / l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, j'ai entrepris les démarches et j'ai reçu une indemnisation	--	--	85	20,2%	67	16,3%	41	10,3%	63	13,1%	69	13,6%	46	8,7%	76	12,8%	48	10,9%	54	10,5%	62	13,3%
Non, je ne savais pas que c'était possible	--	--	227	53,9%	202	49,2%	207	51,8%	220	45,9%	253	49,8%	166	31,7%	209	35,1%	200	45,7%	245	47,8%	225	47,9%
Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue	--	--	32	7,6%	35	8,5%	53	13,3%	48	10,0%	31	6,1%	50	9,5%	65	11,0%	55	12,5%	50	9,7%	53	11,2%
Non, j'ai entrepris les démarches e je n'ai pas obtenu d'indemnisation	--	--	26	6,1%	27	6,6%	27	6,7%	39	8,0%	55	10,9%	40	7,7%	34	5,8%	40	9,1%	45	8,8%	36	7,6%
Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre	--	--	51	12,2%	49	12,0%	56	14,1%	93	19,4%	89	17,6%	95	18,1%	75	12,6%	71	16,2%	104	20,3%	83	17,7%
Autre	--	--	0	0,0%	31	7,4%	15	3,8%	17	3,6%	10	2,0%	53	10,2%	26	4,4%	24	5,6%	15	2,9%	11	2,0%
Total	--	--	421	100,0%	410	100,0%	400	100,0%	480	100,0%	508	100,0%	523	100,0%	460	100,0%	548	100,0%	513	100,0%	470	100,0%

Q19. Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	--	--	--	--	--	--	423	43,8%	500	42,6%	389	60,1%	159	28,7%	204	32,5%	210	32,2%	185	29,1%	175	31,4%
Non	--	--	--	--	--	--	543	56,2%	674	57,4%	258	39,9%	396	71,3%	425	67,5%	379	67,8%	450	70,9%	381	68,6%
Total	--	--	--	--	--	--	966	100,0%	1.175	100,0%	647	100,0%	555	100,0%	640	100,0%	804	100,0%	635	100,0%	555	100,0%

Q21. En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (tout à fait facile), qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... de téléphonie fixe</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.324	2,4	1,39	0	5
2017	1.452	2,2	1,49	0	5
2018	1.162	2,3	1,45	0	5
2019	1.460	2,3	1,46	0	5
2020	1.466	2,3	1,46	0	5
2021	1.509	2,6	1,533	0	5
2022	1.452	2,7	1,537	0	5

Annexes

Q21. En ce qui concerne les **SERVICES** offerts, dans quelle mesure diriez-vous sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (tout à fait facile), qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... de téléphonie mobile</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.372	2,5	1,40	0	5
2017	1.503	2,3	1,52	0	5
2018	1.186	2,5	1,46	0	5
2019	1.498	2,5	1,52	0	5
2020	1.500	2,6	1,50	0	5
2021	1.587	2,9	1,505	0	5
2022	1.518	2,9	1,529	0	5
<i>... d'accès à internet fixe à la maison</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.351	2,5	1,39	0	5
2017	1.480	2,3	1,45	0	5
2018	1.181	2,4	1,43	0	5
2019	1.490	2,4	1,48	0	5
2020	1.494	2,5	1,46	0	5
2021	1.578	2,8	1,498	0	5
2022	1.509	2,9	1,493	0	5

Annexes

Q21. En ce qui concerne les SERVICES offerts, dans quelle mesure diriez-vous sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (tout à fait facile), qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... des packs</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.346	2,3	1,40	0	5
2017	1.487	2,1	1,47	0	5
2018	1.181	2,2	1,48	0	5
2019	1.489	2,2	1,50	0	5
2020	1.489	2,4	1,49	0	5
2021	1.575	2,7	1,555	0	5
2022	1.515	2,7	1,539	0	5

Q22. En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (tout à fait facile), qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... de téléphonie fixe</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.319	2,4	1,39	0	5
2017	1.459	2,2	1,44	0	5
2018	1.161	2,3	1,45	0	5
2019	1.457	2,3	1,48	0	5
2020	1.471	2,3	1,46	0	5
2021	1.513	2,6	1,531	0	5
2022	1.459	2,7	1,519	0	5

Annexes

Q22. En ce qui concerne les **PRIX** demandés, dans quelle mesure diriez-vous sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (tout à fait facile), qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... de téléphonie mobile</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.362	2,5	1,38	0	5
2017	1.497	2,3	1,47	0	5
2018	1.184	2,5	1,45	0	5
2019	1.492	2,5	1,50	0	5
2020	1.504	2,6	1,47	0	5
2021	1.587	2,8	1,496	0	5
2022	1.518	2,8	1,513	0	5
<i>... d'accès à internet fixe à la maison</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.341	2,5	1,38	0	5
2017	1.478	2,3	1,43	0	5
2018	1.176	2,4	1,43	0	5
2019	1.482	2,4	1,49	0	5
2020	1.498	2,5	1,45	0	5
2021	1.577	2,8	1,512	0	5
2022	1.511	2,8	1,497	0	5

Annexes

Q22. En ce qui concerne les PRIX demandés, dans quelle mesure diriez-vous sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 5 (tout à fait facile), qu'il est facile de comparer les offres des opérateurs?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
<i>... des packs</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.339	2,3	1,41	0	5
2017	1.483	2,2	1,45	0	5
2018	1.178	2,2	1,48	0	5
2019	1.482	2,3	1,51	0	5
2020	1.491	2,4	1,48	0	5
2021	1.574	2,7	1,536	0	5
2022	1.517	2,7	1,547	0	5

Q23. Connaissez-vous les services / outils suivants développés par l'IBPT? (% Oui)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Fiches d'information standardisées	--	--	--	--	--	--	119	10,6%	158	11,3%	256	16,9%	279	24,0%	365	24,2%	371	24,3%	212	13,2%	186	12,0%
Comparateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be)	348	31,4%	496	40,7%	485	46,3%	283	25,3%	369	26,5%	267	17,5%	200	17,1%	233	15,4%	255	16,8%	312	19,5%	285	18,4%
Portail des données de l'IBPT (www.bipt-data.be)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	136	11,7%	197	13,1%	206	13,6%	178	11,1%	125	8,1%
Application Speedtest de l'IBPT (http://www.bipt-speedtest.be)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	240	14,9%	203	13,1%
Total	--	--	--	--	--	--	1.124	100,0%	1.403	100,0%	1.523	100,0%	1.210	100,0%	1.554	100,0%	1.556	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

Q24. Si oui, à quelle fréquence avez-vous déjà consultés les services?

Fiches d'information standardisées:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Une fois	--	--	--	--	--	--	58	49,3%	83	52,7%	83	35,5%	119	34,5%	128	29,0%	138	33,3%	68	32,1%	52	28,8%
Plusieurs fois	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	92	39,4%	77	22,5%	137	31,2%	122	29,5%	80	38,0%	66	36,1%
Jamais	--	--	--	--	--	--	60	50,7%	75	47,3%	59	25,1%	147	42,9%	175	39,8%	155	37,3%	63	29,9%	64	35,0%
Total	--	--	--	--	--	--	118	100,0%	158	100,0%	234	100,0%	344	100,0%	440	100,0%	415	100,0%	210	100,0%	181	100,0%

Comparateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be):

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Une fois	30	8,6%	44	8,9%	57	11,8%	46	16,3%	39	10,6%	102	41,0%	77	27,0%	74	22,9%	86	27,7%	113	36,7%	113	40,1%
Plusieurs fois	8	2,3%	12	2,4%	17	3,5%	24	8,5%	53	14,4%	88	35,4%	60	21,0%	92	28,3%	94	30,4%	118	38,1%	87	30,7%
Jamais	310	89,1%	440	88,7%	411	84,7%	213	75,3%	277	75,1%	58	23,5%	148	52,0%	158	48,8%	129	41,8%	78	25,2%	82	29,1%
Total	348	100,0%	496	100,0%	485	100,0%	283	100,0%	369	100,0%	248	100,0%	285	100,0%	324	100,0%	308	100,0%	309	100,0%	283	100,0%

Portail des données de l'IBPT (www.bipt-data.be):

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Une fois	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	54	24,7%	76	25,8%	88	33,5%	50	28,8%	33	27,1%
Plusieurs fois	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	41	19,0%	64	21,6%	60	22,8%	67	38,1%	40	32,8%
Jamais	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	123	56,4%	155	52,6%	114	43,7%	58	33,1%	49	40,1%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	219	100,0%	295	100,0%	262	100,0%	174	100,0%	121	100,0%

Annexes

Application Speedtest de l'IBPT (<http://www.bipt-speedtest.be>):

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Une fois	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	71	30,2%	66	33,5%
Plusieurs fois	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	108	45,8%	87	44,3%
Jamais	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	57	24,0%	44	22,3%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	236	100,0%	197	100,0%

Q31. L'utilisation du comparateur tarifaire de l'IBPT www.meilleurtarif.be, vous a-t-il fait changer:**... de plan tarifaire**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	11	30,0%	11	22,0%	26	35,7%	7	9,9%	32	35,2%	61	34,8%	52	22,4%	105	36,6%	64	20,3%	105	40,1%	62	31,4%
Non	25	70,0%	40	78,0%	46	64,3%	63	90,1%	59	64,8%	115	65,2%	181	77,6%	183	63,4%	251	79,7%	157	59,9%	135	68,6%
Total	36	100,0%	51	100,0%	72	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	176	100,0%	233	100,0%	272	100,0%	311	100,0%	263	100,0%	197	100,0%

... d'opérateur

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	7	19,9%	14	25,7%	13	19,7%	5	7,6%	24	26,3%	46	26,0%	57	24,3%	100	35,3%	61	19,4%	91	34,6%	53	26,8%
Non	26	80,1%	40	74,3%	55	80,3%	64	92,4%	67	73,7%	130	74,0%	177	75,7%	183	64,7%	255	80,6%	172	65,4%	144	73,2%
Total	33	100,0%	53	100,0%	68	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	176	100,0%	234	100,0%	267	100,0%	313	100,0%	263	100,0%	197	100,0%

Annexes

Q32. Avez-vous changé de fournisseur de services fixes les 12 derniers mois (pack, téléphonie fixe ou accès à Internet)?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	156	13,4%	160	11,1%	120	8,2%	200	12,8%	156	10,8%
Non	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.009	86,6%	1.290	88,9%	1.344	91,8%	1.364	87,2%	1.296	89,2%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.165	100,0%	1.450	100,0%	1.465	100,0%	1.565	100,0%	1.453	100,0%

Q33. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	83	52,9%	95	59,1%	87	68,7%	108	54,6%	79	50,8%
Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	39	24,5%	34	21,1%	28	22,2%	55	28,0%	41	26,0%
Problèmes rencontrés avec l'ancien opérateur	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	33	21,2%	36	22,2%	26	20,7%	49	25,1%	42	26,6%
Offre non adaptée après un changement de ma situation	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21	13,2%	21	13,2%	18	14,6%	42	21,3%	41	26,4%
Il est devenu plus facile de changer d'opérateur	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	24	15,4%	20	12,6%	8	6,1%	18	8,9%	14	8,8%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	158	100,0%	161	100,0%	126	100,0%	197	100,0%	156	100,0%

Q34. Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, fait usage de la procédure « Easy Switch »?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	72	43,8%	76	42,2%	66	49,6%	85	42,3%	74	47,2%
Non	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	55	33,7%	74	41,1%	35	26,0%	81	40,3%	59	37,9%
Je ne sais pas	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	37	22,4%	30	16,7%	33	24,3%	35	17,4%	23	14,9%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	163	100,0%	180	100,0%	134	100,0%	200	100,0%	156	100,0%

Annexes

Q35. Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	137	86,9%	143	83,8%	106	83,6%	157	78,4%	128	83,9%
Non	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21	13,1%	28	16,2%	21	16,4%	43	21,6%	25	16,1%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	157	100,0%	170	100,0%	127	100,0%	200	100,0%	153	100,0%

Q37. Si vous n'avez pas changé de fournisseur ces 12 derniers mois, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s)? *(plusieurs réponses possibles)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas envie de changer	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	296	29,7%	403	31,7%	428	32,1%	451	33,9%	464	36,4%
Je suis généralement satisfait(e) de mon opérateur	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	504	50,7%	683	53,6%	743	55,8%	706	53,0%	715	56,1%
L'avantage financier n'est pas assez intéressant	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	151	15,2%	254	20,0%	264	19,8%	261	19,6%	272	21,4%
Je suis lié(e) à un pack	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	118	11,9%	125	9,8%	167	12,5%	130	9,8%	120	9,4%
Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	146	14,7%	213	16,8%	212	15,9%	215	16,1%	188	14,7%
Ça me paraît trop compliqué / ça risque de me prendre trop de temps	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	206	20,7%	232	18,2%	236	17,7%	259	19,4%	226	17,7%
Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	208	20,9%	218	17,1%	191	14,4%	210	15,7%	191	15,0%
Seul mon opérateur actuel offre le service que je souhaite	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	92	9,2%	129	10,2%	133	10,0%	157	11,8%	140	11,0%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	994	100,0%	1.273	100,0%	1.332	100,0%	1.333	100,0%	1.275	100,0%

Annexes

Q39. Pour votre GSM / smartphone, avez-vous recours à ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
une carte prépayée	337	31,4%	335	27,9%	242	23,5%	174	17,9%	278	23,2%	283	20,5%	170	15,1%	223	15,5%	161	11,1%	215	14,4%	146	10,0%
un abonnement qui est inclus dans un pack																					723	49,5%
un abonnement qui n'est pas inclus dans un pack	736	68,6%	865	72,1%	787	76,5%	797	82,1%	922	76,8%	1.096	79,5%	956	84,9%	1.218	84,5%	1.296	89,0%	1.281	85,6%	591	40,5%
Total	1.073	100,0%	1.199	100,0%	1.029	100,0%	971	100,0%	1.200	100,0%	1.379	100,0%	1.126	100,0%	1.451	100,0%	1.453	100,0%	1.496	100,0%	1.460	100,0%

Q40. Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile les 12 derniers mois?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	158	14,0%	162	11,3%	162	11,1%	166	11,1%	137	9,5%
Non	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	970	86,0%	1.277	88,7%	1.294	89,0%	1.332	88,9%	1.297	90,5%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.128	100,0%	1.452	100,0%	1.452	100,0%	1.498	100,0%	1.434	100,0%

Q41. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	95	61,1%	113	66,9%	111	65,9%	107	66,3%	88	65,2%
GSM/smartphone gratuit ou beaucoup moins cher en cas de changement	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	29	18,3%	23	13,5%	19	11,4%	19	11,9%	28	20,7%
Mauvais rapport qualité/prix chez l'ancien opérateur	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	27	17,0%	29	17,2%	35	20,6%	31	19,2%	24	17,6%
Problèmes rencontrés avec l'ancien opérateur	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	31	19,6%	27	15,8%	25	14,8%	42	26,2%	23	17,2%
Il est devenu plus facile de changer d'opérateur	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	14	8,7%	17	10,0%	9	5,1%	25	15,7%	20	14,6%
Offre non adaptée après un changement de ma situation	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	8	5,4%	6	3,3%	25	14,8%	13	7,9%	10	7,6%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	156	100,0%	150	100,0%	158	100,0%	162	100,0%	135	100,0%

Annexes

Q42. 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)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas envie de changer	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	317	32,7%	460	36,1%	464	35,9%	487	36,9%	516	39,9%
Je suis généralement satisfait(e) de mon opérateur	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	558	57,5%	760	59,6%	795	61,5%	755	57,2%	738	57,1%
L'avantage financier n'est pas assez intéressant	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	159	16,4%	263	20,6%	246	19,0%	226	17,1%	247	19,1%
Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	131	13,5%	210	16,5%	194	15,0%	241	18,3%	191	14,8%
Ça me paraît trop compliqué / ça risque de me prendre trop de temps	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	130	13,4%	166	13,0%	162	12,5%	183	13,9%	159	12,3%
Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	166	7,1%	196	15,4%	210	16,2%	198	15,0%	189	14,6%
Valeur résiduelle élevée du GSM/smartphone que j'ai reçu [...] lorsque je suis devenu client [...]	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	47	4,9%	65	5,1%	58	4,5%	44	3,3%	36	2,8%
Là où j'habite, aucun autre opérateur n'offre de couverture	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	17	1,8%	28	2,2%	29	2,3%	25	1,9%	29	2,2%
J'ai un pack et je ne trouve pas intéressant de scinder mes services chez plusieurs opérateurs	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	216	16,4%	185	14,3%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	971	100,0%	1.274	100,0%	1.294	100,0%	1.319	100,0%	1.292	100,0%

Annexes

Q43. Sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout facile ; 10 = tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de changer d'opérateur mobile?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	836	7,0	2,31	0	10
2015	888	7,2	2,26	0	10
2016	1.167	6,7	2,46	0	10
2017	1.365	6,5	2,54	0	10
2018	1.121	6,8	2,41	0	10
2019	1.431	6,6	2,53	0	10
2020	1.441	6,8	2,45	0	10
2021	1.477	6,7	2,479	0	10
2022	1.417	6,8	2,444	0	10

Q44. 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?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, quelques jours	--	--	8	3,2%	3	1,2%	19	4,5%	35	6,9%	42	7,3%	19	3,4%	29	2,0%	19	1,4%	31	2,1%	29	2,1%
Oui, environ 1 mois	--	--	12	4,6%	12	5,3%	22	5,1%	33	6,5%	46	8,1%	24	4,2%	76	5,3%	70	4,8%	69	4,7%	65	4,6%
Oui, environ 18 mois	--	--	0	0,0%	0	0,0%	17	4,0%	27	5,3%	36	6,3%	49	8,7%	100	7,1%	93	6,4%	110	7,5%	107	7,6%
Oui, pour une durée indéterminée	--	--	41	16,4%	45	19,6%	64	15,0%	91	18,0%	109	19,2%	116	20,5%	215	15,2%	207	14,4%	255	17,5%	237	16,9%
Non	--	--	174	69,6%	150	65,7%	223	52,4%	233	46,0%	231	40,5%	235	41,6%	472	33,3%	490	34,0%	386	26,5%	376	26,8%
Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur	--	--	16	6,2%	19	8,3%	81	19,0%	87	17,3%	106	18,6%	122	21,6%	526	37,1%	562	39,0%	607	41,6%	591	42,1%
Total	--	--	251	100,0%	228	100,0%	425	100,0%	506	100,0%	570	100,0%	565	100,0%	1.422	100,0%	1.437	100,0%	1.458	100,0%	1.405	100,0%

Annexes

Q45. Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, elle est sur mon contrat	--	--	--	--	--	--	66	6,7%	88	7,7%	112	8,2%	85	7,4%	90	6,3%	82	5,7%	91	6,2%	87	6,2%
Oui, en demandant à mon opérateur	--	--	--	--	--	--	91	9,2%	104	9,1%	115	8,4%	113	10,0%	136	9,6%	108	7,5%	133	9,1%	132	9,4%
Oui, en utilisant un instrument de mesure sur le site de mon opérateur	--	--	--	--	--	--	62	6,3%	87	7,6%	153	11,2%	116	10,2%	189	13,3%	229	15,8%	198	13,5%	233	16,5%
Oui, en utilisant un instrument de mesure disponible sur internet	--	--	--	--	--	--	174	17,6%	237	20,7%	301	22,0%	260	22,9%	378	26,5%	398	27,5%	346	23,6%	342	24,2%
Non, je ne sais pas	--	--	--	--	--	--	683	69,2%	723	63,3%	819	59,9%	683	60,2%	801	56,2%	814	56,2%	827	56,3%	765	54,3%
Total	--	--	--	--	--	--	988	100,0%	1.141	100,0%	1.368	100,0%	1.136	100,0%	1.433	100,0%	1.448	100,0%	1.468	100,0%	1.410	100,0%

Q46. Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction de la vitesse de connexion	223	22,6%	253	28,1%	199	20,8%	328	33,6%	369	32,5%	506	37,2%	398	35,5%	562	39,8%	582	40,5%	565	39,1%	569	40,5%
La vitesse de connexion était incluse dans un pack / dans une offre	427	43,4%	438	48,7%	405	42,3%	363	37,2%	535	47,2%	589	43,3%	499	44,5%	585	41,5%	571	39,8%	567	39,2%	568	40,4%
Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion	113	11,5%	126	14,0%	114	11,9%	97	9,9%	163	14,4%	186	13,7%	144	12,8%	159	11,3%	163	11,4%	191	13,2%	158	11,2%
Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément	111	11,3%	87	9,7%	101	10,6%	108	11,1%	154	13,6%	181	13,3%	146	13,0%	160	11,3%	174	12,2%	176	12,2%	191	13,6%
J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé	100	10,2%	98	10,9%	106	11,0%	102	10,5%	167	14,7%	247	18,1%	175	15,6%	180	12,8%	212	14,8%	260	18,0%	233	16,6%
Total	984	100,0%	901	100,0%	958	100,0%	976	100,0%	1.134	100,0%	1.360	100,0%	1.123	100,0%	1.420	100,0%	1.431	100,0%	1.446	100,0%	1.405	100,0%

Annexes

Q47. Comment avez-vous déterminé le volume de données (data) dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet mobile? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction du volume de données	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	224	21,2%	270	25,1%
Le volume de données était inclus dans un pack / dans une offre	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	617	58,5%	600	55,9%
Le vendeur m'a conseillé ce volume	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	147	13,9%	154	14,4%
J'ai une grosse consommation de données	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	175	16,6%	168	15,7%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.055	100,0%	1.073	100,0%

Q48. Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je peux le demander à mon opérateur	--	--	--	--	--	--	182	16,2%	234	16,7%	249	16,3%	167	13,9%	215	13,9%	189	12,2%	203	12,6%	222	14,4%
Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace client	--	--	--	--	--	--	237	21,2%	312	22,3%	428	28,0%	393	32,6%	557	36,0%	593	38,2%	750	46,7%	716	46,4%
Non, je ne sais pas	--	--	--	--	--	--	717	64,0%	850	60,8%	829	54,3%	657	54,5%	799	51,6%	769	49,5%	711	44,2%	671	43,5%
Total	--	--	--	--	--	--	1.121	100,0%	1.398	100,0%	1.527	100,0%	1.205	100,0%	1.547	100,0%	1.550	100,0%	1.608	100,0%	1.544	100,0%

Annexes

Q49. Savez-vous comment connaître le détail de votre consommation? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je peux la trouver sur ma facture	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	527	34,5%	473	39,4%	507	32,7%	518	33,3%	578	35,9%	545	35,3%
Oui, je peux la trouver sur le site web de mon opérateur, dans mon espace client	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	614	40,1%	527	43,8%	641	41,4%	647	41,7%	768	47,7%	724	46,9%
Oui, je peux la trouver sur l'application de mon opérateur s'il en propose une	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	?	21%	?	24%	424	26,3%	436	28,3%
Non, je ne sais pas	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	559	36,5%	386	32,1%	464	29,9%	436	28,1%	316	19,6%	314	20,3%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.531	100,0%	1.202	100,0%	1.550	100,0%	1.554	100,0%	1.610	100,0%	1.544	100,0%

Q50. Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, plus de deux fois par an	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	450	29,7%	346	28,8%	479	31,0%	485	31,4%	627	39,0%	606	39,3%
Oui, une ou deux fois par an	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	252	16,6%	337	28,1%	421	27,3%	444	28,7%	438	27,2%	400	26,0%
Non, jamais	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	813	53,7%	517	43,1%	644	41,7%	618	39,9%	544	33,8%	534	34,7%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.515	100,0%	1.200	100,0%	1.544	100,0%	1.547	100,0%	1.609	100,0%	1.540	100,0%

Q51. Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone lorsque vous changez d'opérateur ...?

de téléphonie fixe:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	561	93,0%	656	93,1%	548	94,4%	541	92,9%	652	80,4%	1.068	79,7%	890	83,0%	1.152	83,6%	1.151	81,9%	617	84,5%	564	88,5%
Non	42	7,0%	49	6,9%	33	5,6%	41	7,1%	159	19,6%	273	20,3%	183	17,0%	226	16,4%	255	18,1%	113	15,5%	73	11,5%
Total	603	100,0%	704	100,0%	580	100,0%	582	100,0%	810	100,0%	1.340	100,0%	1.072	100,0%	1.385	100,0%	1.380	100,0%	730	100,0%	637	100,0%

de téléphonie mobile:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	840	92,2%	1.000	95,3%	857	95,2%	800	93,2%	990	85,0%	1.241	89,5%	1.014	91,4%	1.286	90,2%	1.330	91,4%	1.309	88,7%	1.259	89,1%
Non	71	7,8%	49	4,7%	44	4,8%	58	6,8%	174	15,0%	146	10,5%	96	8,6%	140	9,8%	126	8,6%	166	11,3%	153	10,9%
Total	911	100,0%	1.049	100,0%	901	100,0%	858	100,0%	1.164	100,0%	1.387	100,0%	1.109	100,0%	1.432	100,0%	1.442	100,0%	1.475	100,0%	1.413	100,0%

Q52. 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?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Oui	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	258	17,1%	278	19,2%	
Non	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.253	82,9%	1.170	80,8%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.511	100,0%	1.448	100,0%	

Annexes

Q54. Pour quelle(s) raison(s) le plan tarifaire plus avantageux ne vous a-t-il pas fait changer d'avis? (plusieurs raisons possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
J'avais déjà le plan tarifaire suggéré	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	54	39,8%	107	27,2%
Je n'y ai pas prêté attention	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	41	30,3%	130	33,1%
Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	43	31,6%	93	23,8%
Je craignais que le plan tarifaire me coûte plus cher	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21	15,4%	60	15,3%
Je n'ai pas pris cette information au sérieux ; je pensais que c'était une publicité	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	10	7,4%	48	12,2%
Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	9	6,4%	39	9,9%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	135	100,0%	392	100,0%

Q55. 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)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, la date se trouve dans le contrat	298	34,7%	285	30,1%	197	27,6%	264	31,9%	316	31,7%	317	29,8%	273	33,6%	284	29,5%	289	30,4%	298	28,2%	260	27,5%
Oui, elle se trouve sur mes factures, au moins tous les trois mois	193	22,5%	134	14,2%	79	11,0%	90	10,9%	102	10,2%	113	10,6%	107	13,2%	147	15,3%	122	12,8%	144	13,6%	139	14,7%
Non, je dois la demander à mon opérateur	369	43,1%	128	13,6%	95	13,4%	115	14,0%	128	12,8%	134	12,6%	93	11,4%	126	13,1%	104	10,9%	112	10,6%	127	13,4%
Non, je ne sais pas	0	0,0%	415	43,9%	357	49,9%	359	43,5%	438	43,9%	462	43,5%	314	38,6%	393	40,9%	414	43,5%	501	47,5%	488	51,8%
Total	857	100,0%	944	100,0%	715	100,0%	827	100,0%	999	100,0%	1.064	100,0%	812	100,0%	1.534	100,0%	945	100,0%	1.054	100,0%	943	100,0%

Annexes

Q56. 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)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je peux le résilier lors d'une hausse de prix	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	224	13,9%	180	11,7%
Je peux le résilier à tout moment, sans le justifier	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	734	45,7%	714	46,3%
Je peux le résilier lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	256	15,9%	233	15,1%
Je ne sais pas	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	639	39,7%	647	41,9%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.607	100,0%	1.542	100,0%

Q58. Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai reçu	--	--	--	--	--	--	446	45,5%	572	46,9%	671	48,8%	566	51,2%	736	51,8%	783	54,5%	664	44,6%	656	45,6%
Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond	--	--	--	--	--	--	81	8,3%	62	5,1%	85	6,2%	60	5,5%	83	5,9%	57	4,0%	64	4,3%	46	3,2%
Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond	--	--	--	--	--	--	255	26,0%	365	29,9%	345	25,1%	326	29,4%	405	28,5%	393	27,4%	494	33,2%	449	31,2%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	--	--	--	--	--	--	3	0,3%	10	0,8%	14	1,0%	19	1,7%	16	1,1%	18	1,2%	23	1,5%	18	1,3%
Je ne sais pas	--	--	--	--	--	--	195	19,9%	211	17,3%	259	18,8%	135	12,2%	180	12,7%	186	13,0%	244	16,4%	269	18,7%
Total	--	--	--	--	--	--	980	100,0%	1.220	100,0%	1.373	100,0%	1.106	100,0%	1.418	100,0%	1.425	100,0%	1.489	100,0%	1.438	100,0%

Annexes

Q59. Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas du tout utile ; 10 = tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire?

	N	Moyenne	Écart type	Minimum	Maximum
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.162	8,2	2,20	0	10
2017	1.375	8,4	2,16	0	10
2018	1.116	8,7	1,88	0	10
2019	1.423	8,7	2,04	0	10
2020	1.432	8,8	1,84	0	10
2021	1.490	8,5	1,988	0	10
2022	1.437	8,5	2,017	0	10

Q60. Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés?

070 123 456:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	--	--	--	--	--	--	632	59,7%	718	52,3%	784	52,5%	432	36,1%	570	36,9%	596	38,5%	734	46,0%	707	46,3%
Non	--	--	--	--	--	--	427	40,3%	654	47,7%	709	47,5%	200	16,7%	226	14,6%	191	12,3%	863	54,0%	821	53,7%
Aucune idée	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	565	47,2%	749	48,5%	762	49,2%	--	--	--	--
Total	--	--	--	--	--	--	1.059	100,0%	1.372	100,0%	1.493	100,0%	1.197	100,0%	1.544	100,0%	1.546	100,0%	1.597	100,0%	1.528	100,0%

Annexes

0900 123 45:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	--	--	--	--	--	--	800	75,1%	824	60,1%	894	59,8%	488	40,7%	597	38,7%	638	41,2%	781	48,9%	758	49,6%
Non	--	--	--	--	--	--	265	24,9%	547	39,9%	602	40,2%	100	8,3%	153	9,9%	135	8,7%	817	51,1%	769	50,4%
Aucune idée	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	611	51,0%	791	51,3%	777	50,2%	--	--	--	--
Total	--	--	--	--	--	--	1.065	100,0%	1.372	100,0%	1.496	100,0%	1.198	100,0%	1.538	100,0%	1.546	100,0%	1.598	100,0%	1.528	100,0%

0903 123 45:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	--	--	--	--	--	--	755	71,5%	798	58,2%	844	56,8%	409	34,2%	547	35,6%	550	35,5%	829	51,9%	785	51,4%
Non	--	--	--	--	--	--	301	28,5%	573	41,8%	642	43,2%	52	4,4%	73	4,7%	84	5,4%	767	48,1%	743	48,6%
Aucune idée	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	733	61,4%	918	59,7%	914	59,1%	--	--	--	--
Total	--	--	--	--	--	--	1.056	100,0%	1.372	100,0%	1.486	100,0%	1.195	100,0%	1.535	100,0%	1.545	100,0%	1.596	100,0%	1.528	100,0%

Q61. Avez-vous activé le blocage gratuit des appels vers les numéros surtaxés?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai fait spontanément	--	--	--	--	--	--	52	5,2%	47	3,6%	65	4,7%	60	5,4%	78	5,6%	62	4,4%	108	7,2%	98	6,8%
Oui, je l'ai fait après avoir eu un problème avec ce type de numéro (facture élevée ou autre)	--	--	--	--	--	--	26	2,5%	42	3,2%	42	3,0%	44	3,9%	39	2,8%	28	2,0%	58	3,9%	68	4,7%
Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro	--	--	--	--	--	--	474	46,9%	570	44,0%	567	40,4%	410	37,0%	548	39,1%	524	36,6%	626	42,0%	588	41,1%
Non, parce que je ne savais pas que cette possibilité de blocage gratuit existait	--	--	--	--	--	--	459	45,4%	635	49,1%	730	52,0%	595	53,7%	736	52,6%	817	57,1%	699	46,9%	678	47,4%
Total	--	--	--	--	--	--	1.011	100,0%	1.294	100,0%	1.404	100,0%	1.108	100,0%	1.411	100,0%	1.423	100,0%	1.492	100,0%	1.432	100,0%

Annexes

Q62. Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De façon séparée selon le type de services [...]	--	--	--	--	--	--	188	18,3%	286	22,2%	273	18,9%	212	19,1%	260	18,2%	284	19,4	275	18,5%	274	19,1%
De façon globale [...]	--	--	--	--	--	--	294	28,6%	340	26,4%	385	26,7%	340	30,6%	413	28,9%	459	31,4	457	30,7%	419	29,2%
Je ne sais pas	--	--	--	--	--	--	546	53,1%	661	51,3%	785	54,4%	560	50,4%	757	52,9%	718	49,2%	756	50,8%	741	51,7%
Total	--	--	--	--	--	--	1.029	100,0%	1.287	100,0%	1.443	100,0%	1.111	100,0%	1.440	100,0%	1.451	100,0%	1.489	100,0%	1.434	100,0%

Q63. En cas de litige avec votre opérateur, saviez-vous que vous pouviez vous adresser au Service de médiation?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	--	--	--	--	--	--	343	30,3%	429	30,6%	580	37,7%	492	41,1%	666	43,2%	680	43,9%	884	55,3%	840	54,6%
Non	--	--	--	--	--	--	788	69,7%	975	69,4%	959	62,2%	704	58,9%	876	56,8%	870	56,1%	714	44,7%	698	45,4%
Total	--	--	--	--	--	--	1.131	100,0%	1.404	100,0%	1.545	100,0%	1.196	100,0%	1.538	100,0%	1.550	100,0%	1.598	100,0%	1.538	100,0%

Q64. Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	41	4,7%	21	2,7%	24	3,8%	53	4,7%	75	5,4%	75	4,9%	66	5,6%	80	5,2%	54	3,5%	91	5,6%	92	6,0%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	264	30,6%	269	34,6%	223	36,1%	322	28,7%	396	28,5%	413	27,1%	300	25,2%	390	25,3%	359	23,2%	336	20,9%	293	19,0%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	499	57,9%	450	57,9%	340	55,1%	668	59,6%	775	55,8%	876	57,6%	711	59,7%	955	62,0%	990	64,0%	989	61,4%	963	62,5%
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	59	6,8%	37	4,8%	30	4,9%	79	7,0%	143	10,3%	159	10,4%	113	9,5%	115	7,5%	144	9,3%	194	12,1%	191	12,4%
Total	862	100,0%	778	100,0%	618	100,0%	1.121	100,0%	1.389	100,0%	1.522	100,0%	1.191	100,0%	1.536	100,0%	1.543	100,0%	1.610	100,0%	1.540	100,0%

Annexes

Q66. Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Un annuaire téléphonique en papier	--	--	439	35,5%	343	32,7%	368	33,0%	448	33,2%	340	22,4%	229	19,3%	281	18,3%	204	13,4%	231	14,4%	198	12,9%
Un annuaire téléphonique en ligne	--	--	653	52,8%	553	52,6%	401	35,9%	541	40,1%	647	42,6%	351	29,5%	444	29,0%	435	28,2%	439	27,4%	391	25,5%
Un moteur de recherche sur Internet	--	--	660	53,3%	567	53,9%	643	57,6%	666	49,4%	869	57,2%	670	56,3%	839	54,7%	889	57,6%	810	50,6%	758	49,5%
Les réseaux sociaux	--	--	0	0,0%	0	0,0%	122	10,9%	171	12,6%	247	16,2%	190	16,0%	256	16,7%	329	21,3%	340	21,2%	337	22,0%
Le service de renseignements [...] par téléphone	--	--	327	26,5%	248	23,6%	243	21,8%	272	20,2%	257	16,9%	320	27,0%	381	24,9%	386	25,0%	414	25,9%	519	33,9%
Autre	--	--	0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	11	0,8%	8	0,5%	24	2,0%	28	1,8%	23	1,5%	41	2,5%	27	1,7%
Total	--	--	1.238	100,0%	1.051	100,0%	1.116	100,0%	1.349	100,0%	1.519	100,0%	1.190	100,0%	1.533	100,0%	1.538	100,0%	1.601	100,0%	1.533	100,0%

Q67. À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements 1307 ou 1313 par téléphone, ces 12 derniers mois?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Plusieurs fois	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	112	27,1%	142	27,4%
Une fois	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	121	29,3%	220	42,4%
Jamais	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	141	34,0%	117	22,5%
Je ne sais pas	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	40	9,6%	40	7,7%
Total	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	414	100,0%	519	100,0%

Annexes

Q68. Vous êtes ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
un homme	566	49,7%	612	49,8%	528	49,8%	579	50,0%	701	49,9%	771	49,9%	606	49,9%	776	49,9%	779	49,9%	804	49,9%	771	49,9%
une femme	572	50,3%	617	50,2%	533	50,2%	580	50,0%	704	50,1%	774	50,1%	608	50,1%	778	50,1%	781	50,1%	806	50,1%	772	50,0%
autre	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	0	0,0%	2	0,1%
Total	1.138	100,0%	1.229	100,0%	1.061	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.560	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

Q69. Catégories d'âge des répondants:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 ans	185	16,1%	203	16,0%	174	15,9%	188	16,2%	224	15,9%	243	15,8%	189	15,6%	242	15,6%	243	15,6%	246	15,3%	237	15,4%
25-34 ans	200	17,5%	219	17,2%	188	17,2%	203	17,5%	244	17,4%	268	17,4%	210	17,3%	269	17,3%	270	17,3%	280	17,4%	268	17,4%
35-44 ans	215	18,8%	230	18,1%	199	18,2%	211	18,2%	252	17,9%	275	17,8%	214	17,6%	274	17,6%	275	17,6%	281	17,5%	269	17,4%
45-54 ans	226	19,7%	250	19,8%	218	20,0%	227	19,6%	273	19,4%	298	19,3%	232	19,1%	297	19,1%	298	19,1%	300	18,6%	277	18,0%
55-64 ans	188	16,4%	213	16,8%	183	16,7%	193	16,7%	240	17,1%	266	17,2%	211	17,4%	270	17,4%	271	17,4%	285	17,7%	277	18,0%
65-74 ans	133	11,6%	154	12,1%	131	12,0%	137	11,8%	173	12,3%	195	12,6%	158	13,1%	203	13,1%	204	13,1%	218	13,5%	215	13,9%
Total	1.147	100,0%	1.268	100,0%	1.093	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.560	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

Q70. Dans quelle région habitez-vous?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
La région flamande	660	58,0%	715	57,0%	618	57,2%	667	57,6%	809	57,6%	889	57,5%	698	57,5%	894	57,5%	898	57,5%	925	57,5%	888	57,5%
La région wallonne	363	31,9%	404	32,2%	347	32,2%	370	32,0%	450	32,0%	494	32,0%	387	31,8%	495	31,8%	497	31,8%	515	32,0%	493	31,9%
La région de Bruxelles-Capitale	115	10,1%	134	10,7%	114	10,6%	121	10,5%	146	10,4%	162	10,5%	129	16,7%	166	16,7%	166	10,7%	170	10,5%	164	10,6%
Total	1.139	100,0%	1.253	100,0%	1.080	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.561	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

Annexes

Q71. En regardant les catégories suivantes, à quelle catégorie appartient le revenu mensuel net total de votre famille?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Moins de 1.200 euro	--	--	--	--	--	--	81	7,3%	134	10,0%	102	6,7%	92	7,6%	77	5,0%	67	4,3%	73	4,6%	78	5,0%
Entre 1.200 en 1.799 euros	--	--	--	--	--	--	211	19,0%	263	19,6%	271	17,9%	189	15,6%	221	14,3%	186	12,0%	247	15,4%	247	16,0%
Entre 1.800 en 2.399 euros	--	--	--	--	--	--	175	15,7%	209	15,6%	220	14,5%	197	16,3%	207	17,5%	210	13,5%	264	16,4%	224	14,6%
Entre 2.400 en 2.999 euros	--	--	--	--	--	--	152	13,7%	166	12,4%	207	13,6%	169	14,0%	204	13,2%	221	14,2%	223	13,9%	223	14,5%
Entre 3.000 en 3.599 euros	--	--	--	--	--	--	124	11,2%	160	12,0%	214	14,1%	167	13,8%	206	13,4%	197	12,7%	201	12,5%	200	13,0%
3.600 euros ou plus	--	--	--	--	--	--	199	17,9%	214	16,0%	267	17,6%	256	21,2%	353	22,9%	415	26,7%	376	23,4%	361	23,5%
Je ne sais pas	--	--	--	--	--	--	170	15,3%	193	14,4%	238	15,7%	137	11,3%	212	13,7%	256	16,5%	222	13,8%	205	13,3%
Total	--	--	--	--	--	--	1.112	100,0%	1.340	100,0%	1.518	100,0%	1.206	100,0%	1.543	100,0%	1.550	100,0%	1.606	100,0%	1.538	100,0%

Q72. Quel est le nombre de personnes à charge dans votre ménage?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Aucune	545	48,3%	614	49,8%	496	47,2%	431	38,1%	548	40,3%	612	39,9%	465	38,4%	654	42,4%	607	39,0%	647	40,2%	621	40,2%
1 à 2	464	41,2%	438	35,6%	430	40,9%	439	38,8%	498	36,6%	593	38,6%	496	41,0%	570	36,8%	626	40,2%	631	39,2%	591	38,3%
3 à 5	114	10,1%	174	14,1%	120	11,4%	235	20,8%	291	21,4%	314	20,5%	231	19,1%	295	19,1%	309	19,9%	304	18,9%	321	20,8%
Plus de 5	5	0,4%	7	0,6%	5	0,5%	26	2,3%	23	1,7%	15	1,0%	18	1,5%	30	1,9%	13	0,9%	27	1,7%	11	0,7%
Total	1.127	100,0%	1.233	100,0%	1.051	100,0%	1.131	100,0%	1.360	100,0%	1.535	100,0%	1.211	100,0%	1.548	100,0%	1.555	100,0%	1.609	100,0%	1.543	100,0%