

# RAPPORT FINAL

**Réalisation d'une enquête et d'une analyse statistique sur  
la perception du marché belge des communications  
électroniques par les consommateurs 2018**

# Colophon

<b>Donneur d'ordre</b>	Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)
<b>Président comité de direction</b>	Michel Van Bellinghen
<b>Bureau d'enquête</b>	Profacts Grote Steenweg 15-17, 9840 De Pinte // Tel. 09 244 06 74
<b>Mise en œuvre du projet</b>	Timothy Desmet, cofondateur & managing partner Jolien De Baerdemaeker, directeur de recherche Tim Geleyn, consultant en recherche senior
<b>Date</b>	Juillet 2018
<b>Statut du document</b>	Version final

# EXECUTIVE SUMMARY

Comme c'est le cas depuis 2012, l'IBPT a mené une enquête représentative auprès de 1214 utilisateurs de télécommunications âgés de 15 à 74 ans. Le rapport met en évidence ce qui suit :

## UTILISATION DES SERVICES ET DES OFFRES GROUPÉES (PACKS)

En général, la plupart des services de télécommunications et de médias sont utilisés plus souvent en 2018 qu'en 2017 et que dans les années précédentes. Par exemple, l'utilisation de la téléphonie mobile et de l'Internet à la maison a augmenté pour passer à 93 % et la télévision numérique à 85 %, auparavant respectivement 88 %, 81 % et 75 % en 2016. En outre, Internet en déplacement, la téléphonie par Internet, la télévision sur Internet ainsi que la télévision et la vidéo à la demande sont en forte progression en 2018 (resp. 67 %, 51 %, 28 % et 25 %) par rapport à l'édition 2016 (resp. 51 %, 27 %, 18 % et 13 %). Seule la part des répondants disposant de la télévision analogique tend à baisser, passant de 21 % en 2014 à 11 % en 2018.

## CHOIX DE(S) OPÉRATEUR(S)

Cinq opérateurs mènent la danse : Proximus, Telenet, Orange, Voo et Base. Proximus demeure l'opérateur préféré. Pour ces cinq opérateurs, la part de clientèle reste stable au cours des trois dernières éditions. Les principaux critères à l'origine du choix pour tel ou tel opérateur sont surtout d'ordre économique et pratique. Les trois critères les plus souvent indiqués sont : le prix intéressant du pack (49 %), l'habitude de son opérateur (35 %) et le contenu intéressant du pack (32 %).

Le marché des services de téléphonie ou de messagerie par Internet est dominé par deux services, à savoir Facebook Messenger (65 %) et WhatsApp (62 %). Alors que WhatsApp et Skype ont été utilisés dans la même mesure en 2016, WhatsApp s'est déjà imposé à la deuxième place en 2017. Facebook Messenger est principalement utilisé pour envoyer des messages (40 %) et, dans une moindre mesure, pour appeler (23 %). WhatsApp, en revanche, est utilisé de manière égale pour envoyer uniquement des messages, ou soit pour effectuer des appels téléphoniques, soit pour envoyer des messages (29 % à chaque fois).

## SATISFACTION EN MATIÈRE DE TARIFS

Les répondants qui utilisent la téléphonie mobile donnent le score de satisfaction le plus élevé en ce qui concerne les tarifs appliqués par leur opérateur, à savoir 3,3 sur 5. Les répondants qui utilisent la téléphonie fixe, l'accès à Internet et/ou les offres groupées attribuent également des notes entre 3,2 et 3,1. Il ressort de ces résultats que les répondants sont en général modérément satisfaits des tarifs appliqués par leur opérateur.

## SATISFACTION EN MATIÈRE DE SERVICES

Les répondants qui utilisent la téléphonie mobile donnent également le score le plus élevé à leur opérateur (3,5) pour la satisfaction des services fournis. Cependant, les répondants qui disposent d'une offre groupée, de la téléphonie fixe et/ou de l'accès à Internet attribuent un score presque similaire entre 3,4 et 3,3. Nous pouvons en déduire que les répondants sont généralement modérément satisfaits des services fournis par leur opérateur.

## PROBLÈMES AVEC L'OPÉRATEUR

Quatre répondants sur neuf (45 %) ont rencontré un ou plusieurs problèmes avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année dernière. Ce pourcentage est nettement inférieur aux éditions 2013 et 2014 (resp. 50 % et 53 %) et retrouve le niveau de l'édition 2012 (44 %), 2016 et 2017 (42 % à chaque fois).

Les répondants ayant rencontré des problèmes avec leur opérateur l'année passée indiquent qu'ils concernent surtout Internet à la maison (fixe ou Wifi) (66 %) ainsi que la télévision (53 %). Les répondants connaissent le moins de problèmes avec leur connexion Internet en déplacement (11 %).

En ce qui concerne la nature spécifique du problème rencontré par les répondants, 68 % ont indiqué qu'il s'agissait de problèmes liés à la qualité du service (réseau saturé, vitesse de connexion, etc.). Les autres problèmes courants sont : un service inactif, des coupures de longue durée ou des délais de réparation (37 %).

### **MODIFICATION DU PLAN TARIFAIRE PAR L'OPÉRATEUR**

Trois répondants sur dix (29 %) ont vu leur plan tarifaire modifié par l'opérateur l'année passée. Parmi ceux-ci, la grande majorité a conservé le même opérateur. Seuls 8 % des personnes interrogées déclarent avoir changé d'opérateur à la suite de la modification du plan tarifaire.

### **SITES WEB DE COMPARAISON**

76 % à 93 % des répondants indiquent n'avoir jamais utilisé les outils de comparaison suivants : fiches d'information standardisées, [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be), Atlas avec cartes de couverture et baromètre de la qualité de service de l'IBPT. Un quart des répondants indiquent utiliser les fiches d'information standardisées, tandis que seuls 7 % indiquent utiliser le baromètre de la qualité du service de l'IBPT.

Le site Internet [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) obtient, de la part des répondants qui l'ont déjà utilisé, un score de satisfaction moyen de 3 sur 5. Toujours au niveau de la pertinence des résultats, le site affiche un score de 3 sur 5, avec respectivement 37 % et 35 % de répondants qui trouvent le site pertinent et facile à utiliser. Deux répondants sur dix (22 %) ont déclaré avoir modifié leur plan tarifaire après avoir consulté [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be). En outre, un quart (24 %) indique également avoir choisi un autre opérateur.

### **COMPARAISON DES SERVICES, DES PRIX ET DE LA QUALITÉ**

À la question « Dans quelle mesure est-il facile de comparer les services offerts par les opérateurs ? », les répondants qui utilisent la téléphonie mobile répondent en donnant le score moyen le plus élevé, à savoir 2,5 sur 5. Les répondants utilisant la téléphonie fixe (2,3), l'accès à Internet (2,4) et les offres groupées (2,2) donnent en moyenne des scores plus faibles. Il en ressort que les répondants éprouvent des difficultés à comparer les services offerts par différents opérateurs.

Pour la comparaison des prix demandés, les chiffres sont semblables à ceux des services offerts. Nous pouvons donc également en conclure que les répondants rencontrent des difficultés à comparer les prix demandés par les différents opérateurs.

### **CHANGEMENT – SERVICES FIXES**

Près de neuf répondants sur dix (87 %) indiquent ne pas avoir changé d'opérateur pour les services fixes de télécommunication l'année passée. La principale raison, pour la moitié des répondants (51 %), est d'être globalement satisfaits de leur opérateur, ou de ne pas avoir envie d'en changer (30 %).

Un répondant sur huit (13 %) disposant actuellement d'un service de télécommunication fixe semble avoir changé d'opérateur l'année passée. La moitié (53 %) d'entre eux a indiqué que la principale raison est d'avoir trouvé un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur. En outre, un quart (24 %) déclarent avoir changé en raison du mauvais rapport qualité-prix chez leur ancien opérateur.

44 % des répondants ayant changé d'opérateur ont utilisé la procédure Easy Switch : le nouvel opérateur organise l'intégralité du changement sans que le répondant (le client) doive faire des démarches. En outre, la grande majorité (87 %) de tous les répondants, qui ont opté pour un nouvel opérateur l'année dernière, indiquent que cette transition s'est déroulée facilement.

### **CHANGEMENT - TÉLÉPHONIE MOBILE**

86 % répondants disposant de la téléphonie mobile n'ont pas changé d'opérateur l'année passée. Près de six répondants sur dix (58 %) ont déclaré être globalement satisfaits de leur opérateur, suivis par un tiers des répondants (33 %) qui ont indiqué ne pas avoir envie d'en changer.

Un septième des répondants disposant de la téléphonie mobile (14 %) a donc changé d'opérateur l'année passée. La principale raison était d'avoir trouvé un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur (61 %). En outre, un cinquième (20 %) indique avoir rencontré des problèmes avec son ancien opérateur.

### **TRANSPARENCE**

Presque la moitié des répondants (48 %) disposant d'un accès à Internet n'utilisent pas l'adresse électronique fournie par le fournisseur. Parmi ceux qui utilisent l'adresse électronique fournie, seuls 9 % savent qu'ils peuvent conserver cette adresse e-mail jusqu'à 18 mois après la date de fin du contrat.

Plus de la moitié des répondants (56 %) estiment que la vitesse de connexion réelle correspond (tout à fait) à la vitesse annoncée par le fournisseur (score :  $\geq 7$  sur 10). Cependant, 32 % estiment que la vitesse réelle ne correspond pas à la vitesse annoncée (score :  $\leq 5$  sur 10). Le score moyen est de 6,4 sur 10.

Néanmoins, six répondants sur dix (60 %) ignorent comment déterminer la vitesse réelle de leur connexion Internet. Seuls 7 % savent qu'elle doit être indiquée dans le contrat. Par ailleurs, près de six répondants sur dix (59 %) trouvent utile (plutôt à très) de connaître la vitesse réelle de leur connexion Internet (score :  $\geq 7$  sur 10).

### **PROFIL DE CONSOMMATION ET PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ**

Un tiers des répondants (33 %) sait que le profil moyen de consommation peut se trouver dans l'espace client du site de l'opérateur. En outre, huit personnes sur dix (83 %) savent comment déterminer leur consommation réelle. 44 % savent que cela est possible en consultant le site Web de leur opérateur, et 39 % savent qu'elles peuvent trouver cette information sur leur facture mensuelle. Enfin, 43 % des répondants ne consultent jamais leur espace client du site du fournisseur.

Huit répondants sur dix qui utilisent un téléphone fixe à titre privé (83 %) savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone lorsqu'ils changent d'opérateur. En outre, neuf répondants sur dix utilisant la téléphonie mobile (91 %) savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone mobile lorsqu'ils changent d'opérateur.

### **CONTRAT**

Seul un répondant sur huit sait que la date de fin d'un contrat à durée déterminée doit être indiquée sur toutes les factures. 17 % des répondants savent qu'une résiliation anticipée et gratuite du contrat est possible en cas d'augmentation du prix, 13 % en cas de modifications unilatérales des conditions contractuelles, et 9 % après une durée minimale depuis le commencement d'un contrat à durée déterminée. Cette durée minimale de 6 mois n'est connue que de seulement 8 % de tous les répondants.

64 % des répondants savent que leur opérateur doit les informer en cas de dépassement du plafond tarifaire. En outre, une personne sur huit (13 %) est consciente qu'elle doit être informée lorsque sa consommation atteint 50 € par mois ou toute autre somme convenue avec l'opérateur. La moitié des répondants (51 %) ont déjà reçu un tel SMS. Près de neuf répondants sur dix (89 %) pensent qu'il est (très) utile de recevoir un SMS en cas de dépassement du plan tarifaire (score :  $\geq 7$  sur 10).

### **RECHERCHE D'UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE**

Plus de la moitié des répondants (56 %) utilisent un moteur de recherche sur internet pour rechercher un numéro de téléphone. Les trois autres moyens de recherche sont : l'annuaire téléphonique électronique (30 %) et les services de renseignement 1307 et 1313 par téléphone (27 %). Parmi ceux qui déclarent utiliser le service d'information téléphonique, 40 % indiquent le faire plusieurs fois et 28 % une seule fois.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. GÉNÉRAL .....</b>	<b>14</b>
1.1 Étude de la situation et du contexte .....	14
1.2 Objectifs particuliers .....	15
1.3 Champ de l'étude.....	15
1.4 Récurrence de l'étude.....	15
<b>2. MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>16</b>
2.1 Préparation et conception de l'étude .....	17
2.1.1 Méthodologie de l'enquête.....	17
2.1.2 Optimisation du questionnaire .....	17
2.1.3 Échantillon théorique .....	18
1.1 19	
1.1 19	
2.2 Réalisation de la phase de terrain .....	20
2.2.1 Préparation & gestion de l'envoi.....	20
2.2.2 Suivi du retour et lettre de rappel .....	22
2.2.3 Timing de la phase de terrain .....	22
2.2.4 Enquête Internet en ligne.....	23
2.2.5 (Non-)Réponse .....	23
2.2.6 Contrôle et qualité des enquêtes .....	23
2.2.7 Fiabilité et représentativité de l'échantillon.....	24
2.3 Traitement et analyse des données .....	26
<b>3. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE .....</b>	<b>27</b>
3.1 Profil du répondant .....	27
3.1.1 Sexe.....	27
3.1.2 Âge.....	27
3.1.3 Région.....	28
3.1.4 Revenu familial mensuel net.....	28
3.1.5 Nombre de personnes à charge .....	29
3.2 Utilisation des télécommunications et des médias .....	30
3.2.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs) .....	30
3.2.2 Choix des opérateurs.....	37
3.2.3 Conclusion concernant les services et le choix des opérateurs.....	43
3.3 Satisfaction .....	44
3.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées.....	44
3.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe .....	50
3.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile .....	54
3.3.4 Satisfaction concernant l'accès à Internet .....	59
3.3.5 Conclusion sur la satisfaction .....	64
3.4 Problèmes et attitudes face à des problèmes .....	66
3.4.1 Expérience d'un problème .....	66

3.4.2	Problème avec quel service de télécommunication .....	68
3.4.3	Nature des problèmes .....	70
3.4.4	Prise de contact avec l'opérateur à la suite d'un problème .....	73
3.4.5	Solutions fournies par l'opérateur .....	74
3.4.6	Indemnisation après coupure .....	75
3.4.7	Modification du plan tarifaire par l'opérateur .....	76
3.4.8	Changement d'opérateur à la suite d'une modification du plan tarifaire .....	77
3.4.9	Conclusion sur les problèmes et les attitudes à la suite à ces problèmes .....	78
3.5	Comparaison .....	80
3.5.1	Connaissance et utilisation des outils de comparaison .....	80
3.5.2	Comparateur tarifaire de l'IBPT .....	81
3.5.3	Évaluation du tarif actuel .....	84
3.5.4	Comparaison des services & prix des opérateurs .....	85
3.5.5	Conclusion de la comparaison des opérateurs .....	87
3.6	Changement d'opérateur & transparence .....	89
3.6.1	Services fixes.....	89
3.6.2	Téléphonie mobile .....	96
3.6.3	Transparence.....	105
3.6.4	Conclusion concernant le changement et la transparence .....	114
3.7	Informations .....	117
3.7.1	Profil de consommation & plan tarifaire adapté.....	117
3.7.2	Contrat .....	132
3.7.3	Numéros surtaxés.....	139
3.7.4	Connaissance du service de médiation des télécommunications .....	143
3.7.5	Conclusion concernant les informations .....	145
3.8	Questions sur le monitoring du service universel .....	147
3.8.1	Tarif social.....	147
3.8.2	Recherche de numéros de téléphone .....	149
3.8.3	Conclusion concernant le monitoring du service universel .....	153
<b>4.</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>154</b>
4.1	Questionnaire 2018 .....	154
4.2	Tableau croisé par édition : comparaison des résultats de 2012 jusqu'à 2018 .....	171

# TABLEAUX

Tableau 1 : Marge d'erreur maximale selon la taille de l'échantillon _____	18
Tableau 2 : Vue d'ensemble de la population et de l'échantillon théorique à réaliser (N) – par région, âge et sexe _____	19
Tableau 3 : Vue d'ensemble de l'échantillon net réalisé (N) – par région, âge et sexe _____	24
Tableau 4 : Marge d'erreur de l'échantillon net réalisé au niveau des régions et de l'ensemble de la population belge (de 15 à 74 ans) _____	24
Tableau 5 : Vue d'ensemble de la population (%) – par région, âge et sexe _____	25
Tableau 6 : Vue d'ensemble de l'échantillon net réalisé (%) – par région, âge et sexe _____	25
Tableau 7 : Sexe des répondants – par région _____	27
Tableau 8 : Âge des répondants – par région _____	27
Tableau 9 : Paramètres statistiques les plus importants concernant l'âge des répondants _____	28
Tableau 10 : Revenu familial mensuel net des répondants – par région _____	28
Tableau 11 : Nombre de personnes à charge dans les ménages – par région _____	29
Tableau 12 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	31
Tableau 13 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	32
Tableau 14 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	32
Tableau 15 : Certains de vos services sont-ils dans une offre groupée (ou pack) ? – par région _____	35
Tableau 16 : Certains de vos services sont-ils dans une offre groupée (ou pack) ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____	35
Tableau 17 : Certains de vos services sont-ils dans une offre groupée (ou pack) ? – par édition _____	36
Tableau 18 : Top 5 des offres groupées les plus courantes – par région _____	36
Tableau 19 : Pourriez-vous indiquer votre (vos) opérateur(s) pour les différents services que vous utilisez ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	38
Tableau 20 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	40
Tableau 21 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	41
Tableau 22 : Utilisation concrète à titre privé des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ? _____	42
Tableau 23 : À quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux ? _____	42
Tableau 24 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	72
Tableau 25 : Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunication, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ? – par région _____	75
Tableau 26 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be, quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ? – par région _____	81
Tableau 27 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be, quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ? – par édition _____	82
Tableau 28 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, avez-vous changer de plan tarifaire et/ou d'opérateur par la suite ? – par édition _____	83
Tableau 29 : Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil de consommation ? – par groupe de revenu _____	85
Tableau 30 : Pour votre Internet à la maison, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ? – par région _____	106
Tableau 31 : Pour votre internet à la maison, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ? – par catégorie d'âge _____	106
Tableau 32 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il soit possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par région _____	107
Tableau 33 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il soit possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____	108

Tableau 34 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il soit possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par édition _____	109
Tableau 35 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir un abonnement Internet à la maison ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	114
Tableau 36 : Consultez-vous votre page client sur le site Web de votre opérateur ? – par région _____	121
Tableau 37 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ? – par région _____	125
Tableau 38 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ? – par édition _____	126
Tableau 39 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-elle pas fait changer d'avis ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	130
Tableau 40 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-elle pas fait changer d'avis ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	130
Tableau 41 : De quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé(e) du plan tarifaire le plus avantageux pour vous ? – par région _____	131
Tableau 42 : De quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé(e) du plan tarifaire le plus avantageux pour vous ? – par catégorie d'âge _____	132
Tableau 43 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée) ? – par groupe de revenu _____	135
Tableau 44 : Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel ? – par région _____	136
Tableau 45 : Selon vous, à quel moment votre opérateur de téléphonie mobile doit-il vous avertir que vous avez atteint votre plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par région _____	137
Tableau 46 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé votre plafond tarifaire ? – par région _____	137
Tableau 47 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé votre plafond tarifaire – par catégorie d'âge _____	138
Tableau 48 : Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – par région _____	141
Tableau 49 : Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – par catégorie d'âge _____	142
Tableau 50 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par région _____	142
Tableau 51 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____	143
Tableau 52 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunication ? – par région _____	147
Tableau 53 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunication ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____	148
Tableau 54 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunication ? – par édition _____	149
Tableau 55 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	152
Tableau 56 : À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques l'année dernière ? – par région _____	153

## FIGURES

Figure 1 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? (plusieurs réponses possibles) _____	30
Figure 2 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	34
Figure 3 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères ? (plusieurs réponses possibles) _____	39
Figure 4 : En ce qui concerne les offres groupées, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition _____	45
Figure 5 : En ce qui concerne les offres groupées, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région _____	45
Figure 6 : En ce qui concerne les offres groupées, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition _____	46
Figure 7 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région _____	46
Figure 8 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), êtes-vous satisfait (e) du respect de vos droits en tant que consommateur/trice ? – par édition _____	47
Figure 9 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du respect de vos droits en tant que consommateur/trice ? – par région _____	48
Figure 10 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par édition _____	48
Figure 11 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par région _____	49
Figure 12 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la fiabilité de la facturation ? – par édition _____	49
Figure 13 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la fiabilité de la facturation ? – par région _____	50
Figure 14 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition _____	51
Figure 15 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition _____	51
Figure 16 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du respect de vos droits en tant que consommateur/trice ? – par édition _____	52
Figure 17 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par édition _____	53
Figure 18 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant à la fiabilité de la facturation ? – par édition _____	53
Figure 19 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition _____	54
Figure 20 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition _____	55
Figure 21 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition _____	56
Figure 22 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région _____	56
Figure 23 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par édition _____	57
Figure 24 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par région _____	57
Figure 25 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant à fiabilité de la facturation ? – par édition _____	58
Figure 26 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant à fiabilité de la facturation ? – par région _____	58
Figure 27 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition _____	59
Figure 28 : En ce qui concerne l'accès à internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région _____	60

Figure 29 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition _____	60
Figure 30 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région _____	61
Figure 31 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant au respect de vos droits en tant que consommateur/trice ? – par édition _____	62
Figure 32 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant au respect de vos droits en tant que consommateur/trice ? – par région _____	62
Figure 33 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par édition _____	63
Figure 34 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par région _____	63
Figure 35 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la fiabilité de la facturation ? – par édition _____	64
Figure 36 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la fiabilité de la facturation ? – par groupe de revenu _____	64
Figure 37 : Avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs l'année dernière ? – par région _____	66
Figure 38 : Avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs l'année dernière ? – par catégorie d'âge _____	67
Figure 39 : Avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs l'année dernière ? – par groupe de revenu _____	67
Figure 40 : Avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs ces trois dernières années (2012-2017) / l'année dernière ? – par édition _____	68
Figure 41 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (plusieurs réponses possibles) _____	68
Figure 42 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	69
Figure 43 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	70
Figure 44 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (plusieurs réponses possibles) _____	71
Figure 45 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	71
Figure 46 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	72
Figure 47 : Dans cette/ces situation(s), avez-vous pris contact avec l'opérateur pour résoudre le(s) problème(s) ? – par région _____	73
Figure 48 : Dans cette/ces situation(s), avez-vous pris contact avec l'opérateur pour résoudre le(s) problème(s) ? – par édition _____	73
Figure 49 : Le(s) problème(s) ont-ils été résolus ? _____	74
Figure 50 : Votre opérateur a-t-il changé de sa propre initiative votre plan tarifaire l'année dernière ? – par région _____	76
Figure 51 : Votre opérateur a-t-il changé de sa propre initiative votre plan tarifaire l'année dernière ? – par catégorie d'âge _____	76
Figure 52 : Votre opérateur a-t-il changé de sa propre initiative votre plan tarifaire l'année dernière ? – par groupe de revenu _____	77
Figure 53 : Si votre opérateur a modifié le plan tarifaire, comment avez-vous réagi ? – par groupe de revenu _____	78
Figure 54 : Connaissez-vous les services/outils suivants pour comparer les différents opérateurs ? _____	80
Figure 55 : Si vous connaissez un ou plusieurs de ces services, combien de fois l'avez-vous déjà utilisé ? _____	81
Figure 56 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, diriez-vous : qu'il est facile de l'utiliser / que les résultats sont pertinents ? _____	82
Figure 57 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, avez-vous changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur par la suite ? _____	83
Figure 58 : Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil de consommation ? – par région _____	84
Figure 59 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les SERVICES OFFERTS ? _____	86
Figure 60 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les PRIX DEMANDÉS ? _____	86
Figure 61 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer LA QUALITÉ FOURNIE ? _____	86

Figure 62 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes l'année dernière (offre groupée (« pack »), téléphonie fixe ou accès Internet) ? – par région	89
Figure 63 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes l'année dernière (offre groupée (« pack »), téléphonie fixe ou accès internet) ? – par catégorie d'âge	90
Figure 64 : Si vous n'avez pas changé de fournisseur de services fixes l'année dernière, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)	91
Figure 65 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes l'année dernière, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)	92
Figure 66 : Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, utilisé la procédure Easy-Switch ? – par région	93
Figure 67 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région	93
Figure 68 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par région	94
Figure 69 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par catégorie d'âge	94
Figure 70 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par groupe de revenu	95
Figure 71 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par édition	95
Figure 72 : Pour votre GSM, avez-vous utilisé un(e)... ? – par région	96
Figure 73 : Pour votre GSM, avez-vous utilisé un(e)... ? – par catégorie d'âge	96
Figure 74 : Pour votre GSM, avez-vous utilisé un(e)... ? – par groupe de revenu	97
Figure 75 : Pour votre GSM, avez-vous utilisé un(e)... ? – par édition	97
Figure 76 : Avez-vous changé d'opérateur mobile l'année dernière ? – par région	98
Figure 77 : Avez-vous changé d'opérateur mobile l'année dernière ? – par catégorie d'âge	98
Figure 78 : Avez-vous changé d'opérateur mobile ces trois dernières années (2012-2017) / l'année dernière ? – par édition	99
Figure 79 : Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile l'année dernière, quelles en sont les raisons ? (plusieurs réponses possibles)	99
Figure 80 : Si vous avez changé d'opérateur mobile l'année dernière, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)	101
Figure 81 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par région	102
Figure 82 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par catégorie d'âge	102
Figure 83 : En général, qu'est-ce qui pourrait vous convaincre de changer d'opérateur ?	103
Figure 84 : En général, qu'est-ce qui pourrait vous convaincre de changer d'opérateur ? – par région (plusieurs réponses possibles)	104
Figure 85 : En général, qu'est-ce qui pourrait vous convaincre de changer d'opérateur ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	104
Figure 86 : En général, qu'est-ce qui pourrait vous convaincre de changer d'opérateur ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)	105
Figure 87 : Sur une échelle de 0 (ne correspond pas du tout) à 10 (correspond tout à fait), dans quelle mesure considérez-vous, que la vitesse de votre connexion Internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur ? – par région	110
Figure 88 : Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (plusieurs réponses possibles)	110
Figure 89 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile ? – par région	111
Figure 90 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile ? – par catégorie d'âge	112
Figure 91 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre Internet à la maison ? (plusieurs réponses possibles)	113
Figure 92 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre Internet à la maison ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	113
Figure 93 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? (plusieurs réponses possibles)	117
Figure 94 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)	118

Figure 95 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	119
Figure 96 : Savez-vous comment déterminer votre consommation réelle ? (plusieurs réponses possibles) ____	120
Figure 97 : Savez-vous comment déterminer votre consommation réelle ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	121
Figure 98 : Consultez-vous votre page client sur le site Web de votre opérateur ? – par catégorie d'âge _____	122
Figure 99 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone fixe lorsque vous changez d'opérateur ? – par région _____	123
Figure 100 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez d'opérateur ? – par région _____	124
Figure 101 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez d'opérateur ? – par région _____	124
Figure 102 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), trouvez-vous utile d'être informé(e) du plan tarifaire le plus avantageux pour vous ? – par région _____	126
Figure 103 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ? – par région _____	127
Figure 104 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ? – par catégorie d'âge _____	127
Figure 105 : La proposition du plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation vous a-t-il fait changer d'avis ? – par région _____	128
Figure 106 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-elle pas fait changer d'avis ? (plusieurs réponses possibles) _____	129
Figure 107 : Si vous avez un contrat à durée déterminée pour un service de télécommunication, savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? (plusieurs réponses possibles) _____	133
Figure 108 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, Internet, offre groupée) ? (plusieurs réponses possibles) _____	134
Figure 109 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit du dépassement de votre plafond tarifaire ? – par région _	139
Figure 110 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé') _____	140
Figure 111 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par région _____	144
Figure 112 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par catégorie d'âge _____	144
Figure 113 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par groupe de revenu ____	145
Figure 114 : Pour quels services bénéficiez-vous d'un tarif social ? (plusieurs réponses possibles) _____	149
Figure 115 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... ? (plusieurs réponses possibles) _____	150
Figure 116 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	151
Figure 117 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	152

# 1. GÉNÉRAL

## 1.1 Étude de la situation et du contexte

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

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

Cette étude - qui vise à dresser un inventaire de l'utilisation de la téléphonie, de l'Internet et de la télévision en Belgique - s'inscrit dans ce pilier stratégique « utilisateurs ». En outre, la comparaison des résultats de l'étude au fil des années permettra également à l'IBPT d'évaluer l'impact de son action réglementaire sur les connaissances et les attitudes des consommateurs.

---

<sup>1</sup> Suite aux études d'enquête de 2012 à 2014 (par l'UCL) et de 2015-2017 (par M.A.S.).

## 1.2 Objectifs particuliers

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

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

## 1.3 Champ de l'étude

Les données sont recueillies auprès de ménages belges. Les petites et moyennes entreprises ne relèvent pas du champ de cette étude. L'étude porte sur les services de téléphonie fixe et mobile, l'accès à Internet fixe et mobile, la télévision dans la mesure où elle est contenue dans un offre groupée et des offres groupées.

## 1.4 Récurrence de l'étude

Afin de suivre les tendances des indicateurs, l'enquête doit être élaborée sur une base annuelle. La première enquête porte sur le marché belge en 2018, la deuxième sur le marché en 2019 et la troisième sur le marché en 2020. Cette présente étude constitue la première édition et porte donc sur le marché belge en 2018.

## 2. MÉTHODOLOGIE

L'étude est constituée de quatre phases :

- Phase 1 : Préparation et conception de l'étude
  - Méthodologie de l'enquête ;
  - Optimisation du questionnaire ;
  - Échantillon théorique.
  
- Phase 2 : Réalisation de la phase de terrain
  - Préparation & gestion de l'envoi ;
  - Suivi du retour et lettre de rappel ;
  - Timing de la phase de terrain ;
  - Enquête en ligne internet ;
  - (Non-)Réponse ;
  - Contrôle et qualité des enquêtes ;
  - Fiabilité et représentativité de l'échantillon.
  
- Phase 3 : Traitement et analyse des données
  - Analyses descriptives ;
  - Tests de signification.
  
- Phase 4 : Rapports et présentation

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

## 2.1 Préparation et conception de l'étude

### 2.1.1 Méthodologie de l'enquête

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

### 2.1.2 Optimisation du questionnaire

Pour l'édition 2018, l'IBPT avait soumis un projet de questionnaire à Profacts (en néerlandais), sur la base des enquêtes précédemment effectuées par M.A.S. Au cours d'une concertation poussée entre les responsables de projet de l'IBPT et ceux de Profacts, certaines modifications et améliorations ont été apportées au questionnaire, notamment pour répondre aux nouvelles tendances du marché (par exemple, la procédure *Easy Switch*). La traduction en français du questionnaire final néerlandais a été assurée par une agence de traduction professionnelle.

Le questionnaire final se compose de huit parties :

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

## 2.1.3 Échantillon théorique

### 2.1.3.1 POPULATION

La population de cette étude comprend la population belge âgée de 15 à 74 ans inclus, comme dans les deux éditions précédentes<sup>2</sup>.

### 2.1.3.2 TAILLE DE L'ÉCHANTILLON ET MARGE D'ERREUR

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

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

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

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

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

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

<sup>3</sup> L'échantillon net réalisé, dans ce cas-ci toutes les enquêtes qui ont été dûment remplies et qui ont donc pu être considérées comme valides.

### 2.1.3.3 TYPE D'ÉCHANTILLON – COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON

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

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

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

#### Population<sup>4</sup>

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	370.088	401.635	418.156	478.020	436.495	319.753	2.424.147	<b>4.828.477</b>
	Femme	356.218	398.086	412.617	464.858	434.059	338.492	2.404.330	
Wallonie	Homme	224.113	228.727	231.903	253.037	230.670	163.924	1.332.374	<b>2.673.258</b>
	Femme	215.554	219.974	224.086	253.298	241.371	186.601	1.340.884	
Bruxelles	Homme	69.765	98.380	95.178	79.361	56.183	35.327	434.194	<b>894.896</b>
	Femme	70.281	105.683	97.881	73.985	60.853	52.019	460.702	
Total	Homme	<b>663.966</b>	<b>728.742</b>	<b>745.237</b>	<b>810.418</b>	<b>723.348</b>	<b>519.004</b>	<b>4.190.715</b>	<b>8.396.631</b>
	Femme	<b>642.053</b>	<b>723.743</b>	<b>734.584</b>	<b>792.141</b>	<b>736.283</b>	<b>577.112</b>	<b>4.205.916</b>	

#### Échantillon théorique

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	66	72	75	85	78	57	433	<b>863</b>
	Femme	64	71	74	83	78	60	430	
Wallonie	Homme	40	41	41	45	41	29	238	<b>478</b>
	Femme	39	39	40	45	43	33	240	
Bruxelles	Homme	12	18	17	14	10	6	78	<b>160</b>
	Femme	13	19	17	13	11	9	82	
Total	Homme	<b>119</b>	<b>130</b>	<b>133</b>	<b>145</b>	<b>129</b>	<b>93</b>	<b>749</b>	<b>1.500</b>
	Femme	<b>115</b>	<b>129</b>	<b>131</b>	<b>142</b>	<b>132</b>	<b>103</b>	<b>751</b>	

<sup>4</sup> Chiffres de population au 01/01/2017, source : belgium.be  
([http://www.belgium.be/fr/la\\_belgique/connaitre\\_le\\_pays/Population](http://www.belgium.be/fr/la_belgique/connaitre_le_pays/Population))

## 2.2 Réalisation de la phase de terrain

### 2.2.1 Préparation & gestion de l'envoi

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

Un échantillon net de N=1.500 questionnaires remplis de manière valide était envisagé. Pour atteindre ce nombre, un premier envoi a été effectué pour lequel 5700 colis postaux<sup>5</sup> ont été envoyés.

La répartition par région fut la suivante :

- Flandre : 3278 colis ;
- Wallonie : 1815 colis ;
- Bruxelles : 607 colis.

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

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

L'organisation de l'envoi implique le suivi de l'ensemble des mesures visant à maximaliser le nombre de réponses. Comme dans les éditions précédentes, la méthode de Dillman<sup>6</sup> a été suivie :

---

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

<sup>6</sup> Dillman, Total Design Method, 1978.

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

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

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

Sont en outre mentionnés :

- la date limite de retour ;
  - l'enveloppe de retour « port payé par le destinataire » ;
  - la possibilité de remplir le questionnaire en ligne (voir plus loin) ;
  - la durée de l'enquête ;
  - le tirage au sort ;
  - les coordonnées de Profacts si le répondant avait des questions sur l'étude.
- ❖ Le questionnaire a été rédigé dans un format soigné sous forme de brochure. Le questionnaire suit une structure logique et contient des instructions claires sur la première page.
  - ❖ Le renvoi du questionnaire a été facilité par l'ajout dans les colis postaux d'enveloppes de retour pré-adressées. Les enveloppes portaient la mention « port payé par le destinataire ».
  - ❖ Le questionnaire fut remis aux répondants juste avant le weekend.
  - ❖ Une mesure incitative a été prévue. Les enquêtes des années précédentes ont montré qu'une telle mesure s'imposait pour maximiser la coopération à l'enquête. Pour cette raison, l'IBPT a également prévu une mesure incitative pour le questionnaire 2018 au moyen d'un tirage au sort de chèques Sodexo d'une valeur de 20 euros. Pour cela, les répondants devaient indiquer leurs coordonnées sur une lettre de réponse et la renvoyer avec le questionnaire. La participation au tirage au sort était distincte de la participation à l'enquête, ce qui était également indiqué dans la lettre d'accompagnement.

En outre, une mesure supplémentaire pour augmenter le taux de réponse a été élaborée et mise en œuvre par Profacts : la possibilité de remplir le questionnaire en ligne (voir ci-dessous).

## 2.2.2 Suivi du retour et lettre de rappel

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

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

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

## 2.2.3 Timing de la phase de terrain

Le Registre national a envoyé tous les colis postaux le mercredi 31 janvier 2018. Les questionnaires sont en principe parvenus aux répondants deux jours après leur envoi, soit le vendredi 2 février 2018. La lettre indiquait de renvoyer le questionnaire pour le 1er mai 2018.

Les colis de rappel ont été envoyés le mercredi 28 mars 2018 pour se trouver dans les boîtes aux lettres le vendredi 30 mars. À ce moment-là, les répondants disposaient encore d'un mois entier pour remplir l'enquête et la renvoyer.

## 2.2.4 Enquête Internet en ligne

Les 5700 candidats sélectionnés ont également eu la possibilité de remplir le questionnaire sur Internet s'ils le préféraient à la version papier. Cette option a été mentionnée à la fois dans la lettre d'introduction et dans la lettre de rappel. La lettre indiquait également l'adresse internet à laquelle ils pouvaient accéder au questionnaire (in casu <http://www.profacts.be/BIPT> ou <http://www.profacts.be/IBPT>). Pour garantir l'anonymat de l'enquête, aucun code d'accès n'a été fourni.

## 2.2.5 (Non-)Réponse

Sur les 5700 questionnaires écrits envoyés, 896 enquêtes ont été remplies (au moins partiellement): 829 questionnaires ont été renvoyés au Registre national par la poste, et 67 ont été complétés en ligne.

La répartition par région est la suivante :

- Flandre : 554 enquêtes (taux de réponse brut de 17 %) ;
- Wallonie : 277 enquêtes (taux de réponse brut de 15 %) ;
- Bruxelles : 65 enquêtes (taux de réponse brut de 11 %).

Le taux de réponse brut est donc de 15,7 %, ce qui est nettement inférieur aux éditions précédentes. La conception et l'exécution de l'étude étant pratiquement identiques à celles des années précédentes, cette diminution du taux de réponse s'explique difficilement. Afin de limiter la marge d'erreur maximale (voir ci-dessus), il a été décidé d'augmenter l'échantillon avec le panel en ligne de Profacts pour obtenir un échantillon net d'au moins N=1.200. Pour stimuler l'action en ligne, une sélection aléatoire et représentative de répondants a été élaborée correspondant aux nombres prédéterminés à atteindre.

## 2.2.6 Contrôle et qualité des enquêtes

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

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

## 2.2.7 Fiabilité et représentativité de l'échantillon

Après un contrôle de la qualité des enquêtes, un échantillon net définitif a été établi consistant en N=1.214 enquêtes complétées et valides. Le tableau 3 ci-dessous montre la répartition de l'échantillon net réalisé par région, âge et sexe.

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

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	36	30	41	92	90	74	363	729
	Femme	57	43	52	81	86	47	366	
Wallonie	Homme	28	23	25	28	47	36	187	385
	Femme	27	28	36	48	35	24	198	
Bruxelles	Homme	5	9	6	6	12	4	42	100
	Femme	9	11	7	6	12	13	58	
Total	Homme	69	62	72	126	149	114	592	1.214
	Femme	93	82	95	135	133	84	622	

Avec un intervalle de fiabilité de 95 %, la taille des échantillons respectifs au niveau de la population belge indique une marge d'erreur maximale de 2,8 %. Concrètement, cela signifie que, pour chaque pourcentage de réponses dans l'échantillon, nous pouvons être sûrs à 95 % que le pourcentage réel (celui de la totalité de la population belge) est soumis à un écart d'au maximum de 2,8 %, positivement ou négativement.

La **fiabilité** des résultats dépend de la taille de l'échantillon. Plus il y a de répondants dans l'échantillon, plus l'extrapolation de leurs réponses à l'ensemble de la population est fiable. C'est pourquoi la fiabilité au niveau des sous-groupes (par exemple les régions) est moins importante que la fiabilité au niveau de la population belge. Le tableau 4 nous offre une vue d'ensemble des marges d'erreur au niveau des régions. Nous remarquons que ces marges varient entre 3,6 % et 9,8 %.

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

Région	Nombre dans population	Nombre dans échantillon	Niveau de confiance	Marge d'erreur
Flandre	4.828.477	729	95%	3,6%
Wallonie	2.673.258	385	95%	5,0%
Bruxelles	894.896	100	95%	9,8%
Total	8.396.631	1.214	95%	2,80%

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

La non-réponse constitue un facteur qui nuit à la représentativité de l'échantillon. Les sous-groupes surreprésentés ou sous-représentés dans l'échantillon peuvent faire en sorte que les résultats de l'enquête ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population. Le tableau 5 et le tableau 6 reprennent en détail la répartition des paramètres région, âge et sexe respectivement dans la population et dans l'échantillon net réalisé.

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

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

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

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
<b>Flandre</b>	<b>Homme</b>	3,0%	2,5%	3,4%	7,6%	7,4%	6,1%	<b>29,9%</b>	<b>60,0%</b>
	<b>Femme</b>	4,7%	3,5%	4,3%	6,7%	7,1%	3,9%	<b>30,1%</b>	
<b>Wallonie</b>	<b>Homme</b>	2,3%	1,9%	2,1%	2,3%	3,9%	3,0%	<b>15,4%</b>	<b>31,7%</b>
	<b>Femme</b>	2,2%	2,3%	3,0%	4,0%	2,9%	2,0%	<b>16,3%</b>	
<b>Bruxelles</b>	<b>Homme</b>	0,4%	0,7%	0,5%	0,5%	1,0%	0,3%	<b>3,5%</b>	<b>8,2%</b>
	<b>Femme</b>	0,7%	0,9%	0,6%	0,5%	1,0%	1,1%	<b>4,8%</b>	
<b>Total</b>	<b>Homme</b>	<b>5,7%</b>	<b>5,1%</b>	<b>5,9%</b>	<b>10,4%</b>	<b>12,3%</b>	<b>9,4%</b>	<b>48,8%</b>	<b>100,0%</b>
	<b>Femme</b>	<b>7,7%</b>	<b>6,8%</b>	<b>7,8%</b>	<b>11,1%</b>	<b>11,0%</b>	<b>6,9%</b>	<b>51,2%</b>	

La comparaison du tableau 5 avec le tableau 6 montre que l'échantillon net est très représentatif et qu'il ne devrait donc être que minimalement corrigé au moyen d'une pondération.

## 2.3 Traitement et analyse des données

Les résultats ont été traités par le biais de **tabulations croisées**<sup>7</sup> (analyses bivariées), avec reproduction systématique de la base totale (analyses univariées). En outre, chaque tableau montre le nombre de répondants dans le sous-groupe concerné (pondéré N) ainsi que la colonne de pourcentage correspondante (pondérée %). Lorsque ça avait du sens, un nombre de caractéristiques statistiques élémentaires ont en outre été établies, telles que la moyenne, la médiane, le mode...

Pour chaque tabulation croisée, un **test de signification** (Chi<sup>2</sup>, ANOVA...) a permis de vérifier si une différence identifiée (en pourcentage de réponses ou moyenne) entre des sous-groupes était effectivement une différence ou relevait plutôt du hasard. L'étude des résultats se limite aux différences qui sont significatives.

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

---

<sup>7</sup> Des tabulations peuvent se produire sur tous les paramètres mais ne sont utiles que si les sous-populations sont plus grandes que N=75.

## 3. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

### 3.1 Profil du répondant

#### 3.1.1 Sexe

Le sexe est proportionnellement réparti dans l'échantillon, à savoir 50 % d'hommes et 50 % de femmes. Nous observons également une répartition égale des hommes et des femmes dans les régions.

Tableau 7 : Sexe des répondants – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Homme</b>	355	50,8 %	193	50,0 %	58	44,7 %	<b>606</b>	<b>49,9 %</b>
<b>Femme</b>	343	49,2 %	193	50,0 %	72	55,3 %	<b>608</b>	<b>50,1 %</b>
<b>Total</b>	<b>729</b>	<b>100,0 %</b>	<b>385</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0 %</b>

#### 3.1.2 Âge

La plupart des catégories d'âge comptent à peu près 17 % des répondants ; proportionnellement, il y a un nombre légèrement supérieur de répondants dans la catégorie d'âge entre 45 et 54 ans (19 %), et un nombre inférieur de répondants entre 65 et 74 ans (13 %). Les répondants sont en moyenne âgés de 44 ans. Les plus jeunes répondants ont 15 ans, les répondants les plus âgés ont 74 ans.

Tableau 8 : Âge des répondants – par région

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>15-24 ans</b>	105	15,1%	64	16,4%	20	15,6%	<b>189</b>	<b>15,6%</b>
<b>25-34 ans</b>	102	14,6%	72	18,7%	36	27,8%	<b>210</b>	<b>17,3%</b>
<b>35-44 ans</b>	116	16,7%	77	19,7%	21	16,2%	<b>214</b>	<b>17,6%</b>
<b>45-54 ans</b>	152	21,8%	66	17,1%	13	10,4%	<b>232</b>	<b>19,1%</b>
<b>55-64 ans</b>	128	18,3%	61	15,7%	22	17,3%	<b>211</b>	<b>17,4%</b>
<b>65-74 ans</b>	95	13,6%	47	12,2%	16	12,7%	<b>158</b>	<b>13,0%</b>
<b>Total</b>	<b>698</b>	<b>100,0%</b>	<b>387</b>	<b>100,0%</b>	<b>129</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>

**Tableau 9 : Paramètres statistiques les plus importants concernant l'âge des répondants**

	N	Moyenne	Médian	Mode	Écart type	Minimum	Maximum
<b>Flandre</b>	698	45,2	47	54	16,1	16	74
<b>Wallonie</b>	387	43,0	43	23	16,0	16	74
<b>Bruxelles</b>	129	42,2	37	24	16,6	17	74
<b>Total</b>	<b>1.214</b>	<b>44,2</b>	<b>44</b>	<b>54</b>	<b>16,1</b>	<b>16</b>	<b>74</b>

### 3.1.3 Région

Presque six répondants sur dix (57 %) résident en Flandre, un tiers (32 %) habite en Wallonie, et un répondant sur dix (10 %) habite la Région de Bruxelles-Capitale.

### 3.1.4 Revenu familial mensuel net<sup>8</sup>

8 % des répondants disposent d'un revenu familial mensuel net total inférieur à 1200 €. Un peu plus d'un cinquième des répondants (21 %) disposent d'un revenu familial mensuel net supérieur à 3600 €.

**Tableau 10 : Revenu familial mensuel net des répondants – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>&lt; € 1.200</b>	34	4,9%	42	10,8%	16	12,1%	<b>92</b>	<b>7,6%</b>
<b>€ 1.200 - € 1.799</b>	97	14,0%	72	18,7%	20	15,3%	<b>189</b>	<b>15,6%</b>
<b>€ 1.800 - € 2.399</b>	116	16,9%	60	15,6%	20	15,8%	<b>197</b>	<b>16,4%</b>
<b>€ 2.400 - € 2.999</b>	91	13,2%	59	15,4%	18	14,3%	<b>169</b>	<b>14,0%</b>
<b>€ 3.000 - € 3.599</b>	107	15,5%	44	11,4%	16	12,2%	<b>167</b>	<b>13,8%</b>
<b>≥ € 3.600</b>	154	22,4%	75	19,4%	27	20,5%	<b>256</b>	<b>21,2%</b>
<b>Je ne sais pas</b>	90	13,1%	34	8,7%	13	9,8%	<b>137</b>	<b>11,3%</b>
<b>Total</b>	<b>691</b>	<b>100,0%</b>	<b>385</b>	<b>100,0%</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>	<b>1206</b>	<b>100,0%</b>

<sup>8</sup> Le revenu familial mensuel net comprend tous les revenus nets issus d'une profession, les avantages sociaux (comme les allocations familiales, les allocations de chômage, la pension), les allocations supplémentaires (comme les intérêts...) et ce, pour tout membre de la famille vivant sous le même toit.

### 3.1.5 Nombre de personnes à charge<sup>9</sup>

Dans les ménages, presque quatre répondants sur dix (38 %) n'ont pas de personnes à charge. Presque autant de répondants (41 %) ont 1 à 2 personnes à charge dans leur ménage. 19 % des répondants ont 3 à 5 personnes à charge dans leur ménage. Seul 2 % des répondants ont un ménage avec plus de 5 personnes à charge.

**Tableau 11 : Nombre de personnes à charge dans les ménages – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Aucune</b>	276	39,7%	135	35,1%	54	41,7%	<b>465</b>	<b>38,4%</b>
<b>1 à 2</b>	287	41,2%	159	41,3%	51	39,1%	<b>496</b>	<b>41,0%</b>
<b>3 à 5</b>	126	18,1%	81	21,0%	23	18,1%	<b>231</b>	<b>19,1%</b>
<b>Plus de 5</b>	7	1,0%	10	2,6%	1	1,1%	<b>18</b>	<b>1,5%</b>
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>100,0%</b>	<b>385</b>	<b>100,0%</b>	<b>162</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.211</b>	<b>100,0%</b>

<sup>9</sup> Une personne à charge a été définie comme « une personne qui dépend financièrement de vous ou de votre ménage », et où un ménage est constitué de « toutes les personnes inscrites à la même adresse suivant la preuve de composition de ménage du registre de la population ».

## 3.2 Utilisation des télécommunications et des médias

Cette partie traite de l'utilisation faite des différents services de télécommunication. Il s'agit d'examiner quels sont les services les plus utilisés par les répondants, et si ces services sont repris dans une offre groupée.

On vérifiera également quel(s) opérateur(s) ont été choisis ainsi que les critères qui expliquent le choix de tel ou tel opérateur.

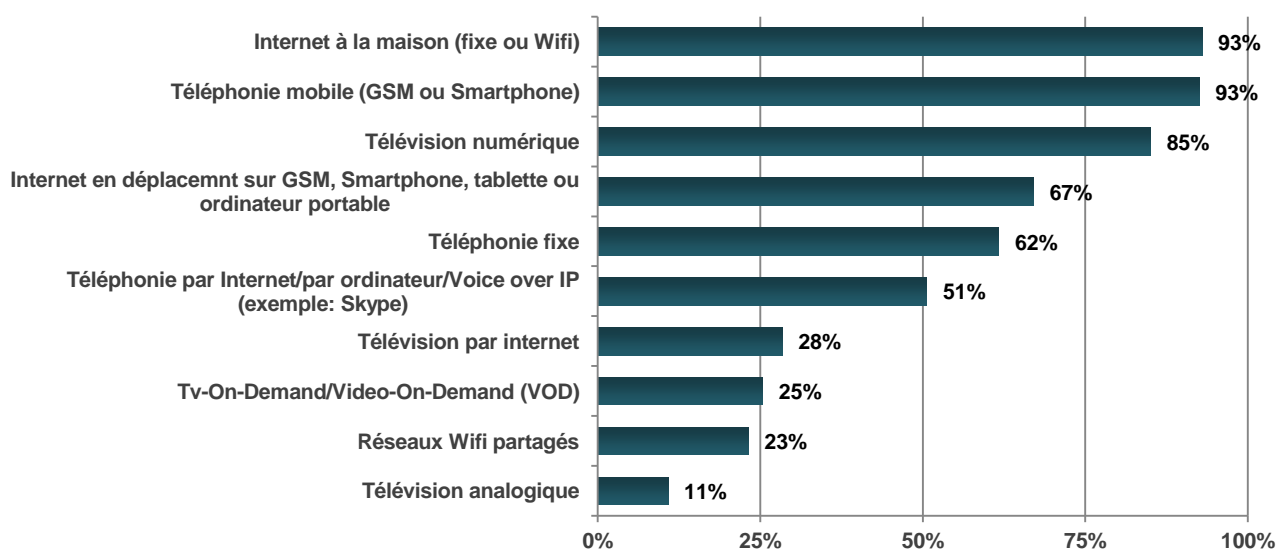
### 3.2.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs)

#### 3.2.1.1 SERVICES LES PLUS UTILISÉS

Les résultats montrent que les services les plus utilisés par les répondants correspondent aux cinq services principaux offerts sur le marché des communications électroniques en Belgique. Neuf répondants sur dix (93 %) utilisent aussi bien Internet à la maison (fixe ou Wifi) que la téléphonie mobile. 85 % des répondants possèdent la télévision numérique. Deux tiers (67 %) des répondants utilisent Internet en déplacement sur leur GSM, tablette ou ordinateur portable, et six répondants sur dix (62 %) disposent de la téléphonie fixe à domicile.

En outre, 51 % des répondants téléphonent par Internet, 28 % regardent la télévision sur Internet, 25 % ont la télévision ou la vidéo à la demande, et 23 % utilisent des réseaux Wifi partagés (appelés hotspots). Le service de télévision analogique est le service le moins utilisé par les répondants (11 %).

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



Base : l'ensemble des répondants (N=1.210)

L'utilisation des différents services de télécommunications et de médias diffère selon les régions. Plus de répondants en Flandre et en Wallonie disposent de la télévision numérique (respectivement 89 % et 84 %) que dans la région de Bruxelles-Capitale (68 %). Les répondants flamands et bruxellois, en comparaison de ceux de Wallonie, regardent plus souvent la télévision sur Internet (respectivement 30 % et 35 % contre 23 %). L'utilisation des réseaux Wifi partagés est plus importante en Flandre et à Bruxelles (respectivement 27 % et 30 %) par rapport à la Wallonie (14 %). Enfin, les répondants flamands font un usage plus fréquent de la téléphonie mobile (94 %), de l'Internet en déplacement (70 %) et de la téléphonie par Internet (53 %) que les répondants de Wallonie (respectivement 91 %, 61 % et 45 %).

**Tableau 12 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par région (plusieurs réponses possibles)**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Internet à la maison</b>	650	93,4%	357	92,6%	118	91,7%	<b>1.125</b>	<b>93,0%</b>
<b>Téléphonie mobile</b>	655	94,1% <sup>B</sup>	350	90,8%	115	89,4%	<b>1.120</b>	<b>92,6%</b>
<b>Télévision numérique</b>	619	88,9% <sup>BC</sup>	323	83,8% <sup>C</sup>	87	68,0%	<b>1.029</b>	<b>85,0%</b>
<b>Internet en déplacement</b>	484	69,5% <sup>B</sup>	237	61,4%	91	70,8%	<b>811</b>	<b>67,1%</b>
<b>Téléphonie fixe</b>	435	62,5%	240	62,1%	72	56,1%	<b>747</b>	<b>61,7%</b>
<b>Téléphonie par Internet</b>	370	53,1% <sup>B</sup>	173	44,8%	70	54,5%	<b>613</b>	<b>50,6%</b>
<b>Télévision par Internet</b>	208	29,9% <sup>B</sup>	90	23,4%	45	35,0% <sup>B</sup>	<b>343</b>	<b>28,4%</b>
<b>Tv -ou Video-On-Demand</b>	161	23,1%	108	28,0%	38	29,9%	<b>307</b>	<b>25,4%</b>
<b>Réseaux Wi-Fi partagés</b>	189	27,2% <sup>B</sup>	53	13,8%	38	29,5% <sup>B</sup>	<b>281</b>	<b>23,2%</b>
<b>Télévision analogique</b>	79	11,%	38	9,9%	14	11,0%	<b>131</b>	<b>10,8%</b>
<b>Total</b>	<b>696</b>	<b>100,0%</b>	<b>386</b>	<b>100,0%</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.210</b>	<b>100,0%</b>

L'âge des répondants influence le fait de disposer ou d'utiliser certains services de télécommunications et de médias. Plus le répondant est âgé, plus il est possible qu'il utilise la télévision numérique et la téléphonie fixe. À l'inverse, plus le répondant est jeune, plus il fait l'usage de la télévision ou de la vidéo à la demande payante, de la télévision ou de la téléphonie par Internet, de l'Internet en déplacement ainsi que des réseaux Wifi partagés. Aucun lien ne peut être établi entre l'âge du répondant et l'utilisation de la téléphonie mobile, de la télévision analogique ou de l'Internet à la maison.

**Tableau 13 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Internet à la maison	93,7% <sup>F</sup>	94,5% <sup>F</sup>	95,1% <sup>F</sup>	94,9% <sup>F</sup>	92,4% <sup>F</sup>	85,1%
Téléphonie mobile	91,6%	95,1%	93,4%	90,9%	93,6%	90,3%
Télévision numérique	76,0%	80,0%	85,6% <sup>A</sup>	91,7% <sup>A,B,C</sup>	87,2% <sup>A,B</sup>	89,4% <sup>A,B</sup>
Internet en déplacement	71,0% <sup>E,F</sup>	79,2% <sup>D,E,F</sup>	73,4% <sup>E,F</sup>	65,2% <sup>F</sup>	60,7% <sup>F</sup>	48,9%
Téléphonie fixe	54,3% <sup>B</sup>	35,4%	52,8% <sup>B</sup>	73,0% <sup>A,B,C</sup>	77,6% <sup>A,B,C</sup>	80,1% <sup>A,B,C</sup>
Téléphonie par Internet	64,2% <sup>C,D,E,F</sup>	61,5% <sup>D,E,F</sup>	52,2% <sup>F</sup>	43,9% <sup>F</sup>	45,4% <sup>F</sup>	34,5%
Télévision par Internet	40,7% <sup>C,D,E,F</sup>	34,8% <sup>E,F</sup>	24,8%	26,6%	21,8%	21,2%
Tv -ou Video-On-Demand	36,9% <sup>D,E,F</sup>	39,8% <sup>C,D,E,F</sup>	28,0% <sup>E,F</sup>	23,4% <sup>E,F</sup>	15,4% <sup>F</sup>	5,2%
Réseaux Wi-Fi partagés	30,7% <sup>B,F</sup>	19,7%	25,0% <sup>F</sup>	23,0% <sup>F</sup>	24,5% <sup>F</sup>	15,0%
Télévision analogique	16,4% <sup>E,F</sup>	10,8%	9,2%	11,6%	8,7%	8,1%
<b>Total (N)</b>	<b>189</b>	<b>210</b>	<b>213</b>	<b>230</b>	<b>210</b>	<b>158</b>

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

En plus de l'âge et de la région, le revenu joue un rôle dans le fait d'avoir ou d'utiliser certains services de télécommunications et de médias. Il peut être établi qu'en général, plus le revenu familial mensuel net du répondant est important, plus il est probable qu'il ou elle utilise l'Internet à la maison, la téléphonie mobile, la télévision numérique, l'Internet en déplacement, la téléphonie fixe, la téléphonie ou la télévision par Internet, la télévision ou la vidéo à la demande ainsi que les réseaux Wifi partagés. Seule la télévision analogique est utilisée de façon comparable par les différents groupes de revenu.

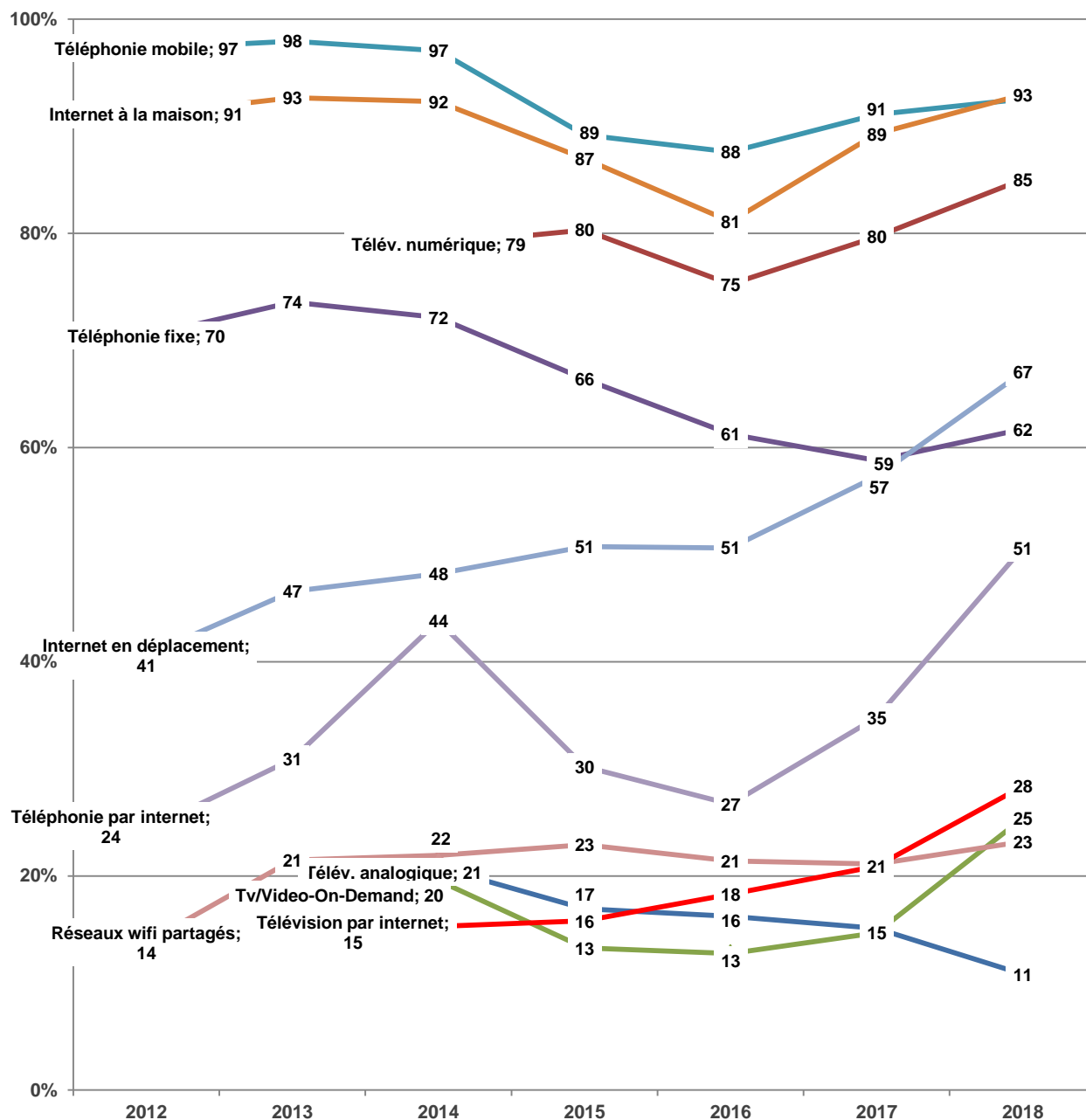
**Tableau 14 : Quels services de télécommunications/médias suivants utilisez-vous ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E	F
	< € 1200	€ 1200 - € 1799	€ 1800 - € 2399	€ 2400 - € 2999	€ 3000 - € 3599	≥ € 3600
Internet à la maison	79,1%	87,8%	93,8% <sup>A,B</sup>	94,3% <sup>A,B</sup>	98,3% <sup>A,B,C</sup>	99,2% <sup>A,B,C,D</sup>
Téléphonie mobile	81,6%	88,9%	90,2% <sup>A</sup>	95,7% <sup>A,B,C</sup>	96,8% <sup>A,B,C</sup>	98,2% <sup>A,B,C</sup>
Télévision numérique	65,2%	78,7% <sup>A</sup>	88,4% <sup>A,B</sup>	86,3% <sup>A</sup>	91,1% <sup>A,B</sup>	90,7% <sup>A,B</sup>
Internet en déplacement	42,1%	52,2% <sup>A</sup>	61,7% <sup>A</sup>	66,0% <sup>A,B</sup>	82,6% <sup>A,B,C,D</sup>	84,4% <sup>A,B,C,D</sup>
Téléphonie fixe	45,4%	54,5%	62,9% <sup>A</sup>	68,4% <sup>A,B</sup>	65,1% <sup>A,B</sup>	68,9% <sup>A,B</sup>
Téléphonie par Internet	30,8%	37,2%	39,0%	57,1% <sup>A,B,C</sup>	62,4% <sup>A,B,C</sup>	67,1% <sup>A,B,C,D</sup>
Télévision par Internet	20,9%	13,7%	23,6% <sup>B</sup>	29,8% <sup>B</sup>	38,0% <sup>A,B,C</sup>	36,7% <sup>A,B,C</sup>
Tv -ou Video-On-Demand	16,3%	18,9%	20,9%	27,9% <sup>A,B</sup>	27,9% <sup>A,B</sup>	33,6% <sup>A,B,C</sup>
Réseaux Wi-Fi partagés	9,5%	12,3%	21,8% <sup>A,B</sup>	22,3% <sup>A,B</sup>	32,0% <sup>A,B,C,D</sup>	33,1% <sup>A,B,C,D</sup>
Télévision analogique	12,9%	7,3%	12,4%	11,4%	8,0%	10,7%
<b>Total (N)</b>	<b>91</b>	<b>186</b>	<b>197</b>	<b>169</b>	<b>167</b>	<b>256</b>

\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne<sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (< 1200 € et du sous-groupe D (2400 € - 2999 €).

Lors de l'édition de 2017, **l'Internet en déplacement** connaissait déjà une tendance à la hausse. Dans la présente édition, le nombre d'utilisateurs de ce service continue de croître, passant de 57 % à 67 %. La proportion de répondants utilisant la **télévision analogique** diminue, si l'on compare avec les éditions précédentes (2015-2017 : 17 %-15 % ; 2018 : 11 %), au profit d'autres formes de télévision, à savoir la **télévision numérique**, qui en 2018 - après une première hausse en 2017 à 80 % - continue d'augmenter pour atteindre 85 %. La part de répondants avec **Internet TV** et avec la **télévision ou la vidéo à la demande** augmente systématiquement à partir de l'édition de 2015 (resp. 2015-2017 : 16 %-21 % ; 2018 : 28 % et 2015-2017 : 13 %-15 % ; 2018 : 25 %). En ce qui concerne **l'Internet à la maison**, l'utilisation continue de croître jusqu'au niveau de l'édition 2013 (soit 93 %). L'utilisation croissante de la **téléphonie par Internet**, déjà perceptible en 2017, augmente encore pour atteindre 51 %, soit un niveau supérieur à celui de 2014 (44 %). L'utilisation de la **téléphonie mobile** et des **réseaux Wifi partagés** reste pratiquement inchangée par rapport à 2016 et 2017. La baisse du nombre de répondants utilisant la **téléphonie fixe** semble se stabiliser. Depuis 2016, six répondants sur dix utilisent une ligne fixe.

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



Base : l'ensemble des répondants (N=1.210)

### 3.2.1.2 DISPONIBILITÉ D'UNE OFFRE GROUPEE

Huit répondants sur dix (82 %) déclarent qu'au moins un certain nombre des services qu'ils utilisent sont regroupés dans un pack. Plus d'un huitième des répondants ne dispose pas d'offre groupée (13 %), et 4 % n'en ont pas connaissance.

Les répondants en Flandre et en Wallonie indiquent plus fréquemment que les services qu'ils utilisent sont regroupés dans un pack (resp. 85 % et 82 %) en comparaison avec les répondants de Bruxelles-Capitale (72 %).

**Tableau 15 : Certains de vos services sont-ils dans une offre groupée (ou pack) ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	558	84,5% <sup>C</sup>	300	81,9% <sup>C</sup>	88	72,2%	946	82,4%
Non	74	11,2%	55	15,1%	23	19,0% <sup>A</sup>	153	13,3%
Je ne sais pas	28	4,3%	11	3,0%	11	8,8% <sup>B</sup>	50	4,4%
<b>Total</b>	<b>660</b>	<b>100,0%</b>	<b>366</b>	<b>100,0%</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.149</b>	<b>100,0%</b>

L'utilisation d'offres groupées (packs) augmente à mesure que les répondants vieillissent. Les plus jeunes indiquent beaucoup plus souvent qu'ils ne savent pas s'ils l'utilisent (16 %), probablement parce qu'ils peuvent utiliser les services de télécommunication de leurs parents.

En outre, plus le revenu mensuel est élevé, plus il est probable que certains des services utilisés sont regroupés dans un pack. C'est principalement le groupe aux revenus plus faibles (<1200) qui dispose moins souvent d'une offre groupée (64 %) que les groupes aux revenus plus élevés (≥ 1200 : 79 % à 90 %).

**Tableau 16 : Certains de vos services sont-ils dans une offre groupée (ou pack) ? – 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	72,0%	81,6% <sup>A</sup>	84,8% <sup>A</sup>	86,5% <sup>A</sup>	84,3% <sup>A</sup>	84,0% <sup>A</sup>
Non	12,2%	16,5%	12,0%	10,2%	14,2%	15,5%
Je ne sais pas	15,8% <sup>B,C,D,E,F</sup>	1,9%	3,2% <sup>F</sup>	3,3%	1,5%	0,5%
<b>Total (N)</b>	<b>181</b>	<b>206</b>	<b>203</b>	<b>218</b>	<b>197</b>	<b>143</b>
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Oui	64,0%	79,7% <sup>A</sup>	86,2% <sup>A</sup>	85,3% <sup>A</sup>	89,7% <sup>A,B</sup>	85,8% <sup>A</sup>
Non	32,2%	17,6% <sup>A</sup>	10,6% <sup>A</sup>	11,7% <sup>A</sup>	7,9% <sup>A,B</sup>	11,5% <sup>A</sup>
Je ne sais pas	3,8%	2,7%	3,2%	3,0%	2,4%	2,7%
<b>Total (N)</b>	<b>80</b>	<b>166</b>	<b>189</b>	<b>164</b>	<b>163</b>	<b>248</b>

\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne<sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (soit 15-24 ans, soit < 1200 €) et du sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit 2400 € - 2999 €).

Dans les éditions précédentes, nous constatons déjà une diminution du nombre de répondants qui ne disposaient pas d'offre groupée. En 2017, seuls 20 % ont déclaré ne pas encore utiliser de pack. Cela représente une baisse significative par rapport à 2016 (24 %) et à 2014 (26 %). Cette tendance se poursuit dans l'édition actuelle (2018) avec une baisse à 13 %, ce qui étaye le succès des offres groupées de télécommunication.

**Tableau 17 : Certains de vos services sont-ils dans une offre groupée (ou pack) ? – par édition**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Oui</b>	--	67,7% <sup>D</sup>	67,6% <sup>D</sup>	74,8% <sup>B,C,E</sup>	68,7% <sup>D</sup>	72,5%	82,4%
<b>Non</b>	--	24,0%	26,2% <sup>D,F</sup>	20,1% <sup>C</sup>	24,4% <sup>F</sup>	20,1% <sup>C,E</sup>	13,3%
<b>Je ne sais pas</b>	--	8,3% <sup>D</sup>	6,1%	5,1% <sup>B</sup>	6,9%	7,4%	4,4%
<b>Total (N)</b>	--	<b>1.207</b>	<b>1.029</b>	<b>1.159</b>	<b>1.405</b>	<b>1.545</b>	<b>1.149</b>

\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

L'offre groupée la plus courante est la combinaison de la télévision numérique, de la téléphonie fixe et de l'Internet à la maison : 25 % des répondants indiquent disposer d'un pack regroupant ces services. En 2015, 2016 et 2017, ce pack télévision, téléphonie fixe et Internet à la maison était également le plus fréquent. Sa part continuera de baisser (passant de 39 % en 2015, 31 % en 2016, 27 % en 2017, à 25 % actuellement). En deuxième place, suit un pack avec la télévision numérique, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, Internet à la maison et Internet en déplacement (19 %), puis un pack composé de la téléphonie mobile et d'Internet en déplacement (16 %), enfin, un pack avec la télévision numérique et Internet à la maison (10 %). Le top cinq se termine par un pack comprenant la télévision numérique, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et Internet à la maison (7 %).

**Tableau 18 : Top 5 des offres groupées les plus courantes – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Télévision + Téléphonie fixe + Internet à la maison</b>	162	23,1%	107	27,6%	31	24,0%	<b>299</b>	<b>24,7%</b>
<b>Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement</b>	153	21,9%	62	16,2%	19	14,6%	<b>234</b>	<b>19,3%</b>
<b>Téléphonie mobile + Internet en déplacement</b>	118	16,9%	60	15,5%	21	15,9%	<b>198</b>	<b>16,4%</b>
<b>Télévision + Internet à la maison</b>	78	11,2%	39	10,0%	10	7,6%	<b>126</b>	<b>10,4%</b>
<b>Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison</b>	46	6,5%	26	6,8%	9	6,8%	<b>81</b>	<b>6,6%</b>
...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Total</b>	<b>660</b>	<b>100,0%</b>	<b>366</b>	<b>100,0%</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.149</b>	<b>100,0%</b>

Le pack comprenant les cinq services (la télévision numérique, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'Internet à la maison et l'Internet en déplacement) est moins fréquent en Wallonie (16 %) qu'en Flandre (22 %).

Par rapport à l'âge, deux offres groupées sont moins fréquentes chez les répondants plus âgés : le pack avec la téléphonie mobile et l'Internet en déplacement (24 % chez les 15 à 34 ans, et 17 % chez les 35 à 54 ans, jusqu'à 8 % chez les 55-74 ans), et le pack avec la télévision et l'Internet à la maison (12 % des 15 à 54 ans contre 7 % chez les 55-74 ans).

En revanche, les packs de quatre ou cinq services sont plus fréquents chez les répondants plus âgés (12 % et 22 % chez les 54-74 ans contre 14 % et 2 % chez les 15-34 ans). En termes de revenus, les packs avec cinq services et ceux avec la téléphonie mobile et Internet en déplacement sont plus fréquents parmi les revenus supérieurs (22 % à 28 %).

## 3.2.2 Choix des opérateurs

### 3.2.2.1 OPÉRATEUR(S)

La moitié des répondants (51 %) ont déclaré être clients de Proximus. La deuxième place et la troisième place sont respectivement occupées par Telenet (39 %) et Orange (22 %). VOO (14 %) et BASE (11 %) se disputent les quatrième et cinquième places. Les autres opérateurs sont mentionnés par moins de 10 % des répondants. Force est de constater que tous les opérateurs n'offrent pas les mêmes services. Par exemple, BASE ne propose que la téléphonie mobile et Internet en déplacement depuis décembre 2014 (BASE disposait d'une offre en téléphonie fixe et en accès Internet à la maison via Snow<sup>10</sup>).

Chaque opérateur n'est pas représenté dans une même mesure dans les régions. Par exemple, les répondants en Flandre sont principalement clients de Telenet (64 %), de Proximus (45 %) et d'Orange (21 %). Les répondants de Wallonie sont surtout clients de Proximus (62 %), de VOO (38 %) - qui n'est pas présent en Flandre - et d'Orange (26 %). Enfin, les répondants de la région de Bruxelles-Capitale sont principalement clients de Proximus (53 %), de BASE (25 %) et d'Orange (17 %).

---

<sup>10</sup> Lancé en février 2013 et arrêté en décembre 2014.

**Tableau 19 : Pourriez-vous indiquer votre (vos) opérateur(s) pour les différents services que vous utilisez ? – par région (plusieurs réponses possibles)**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Proximus</b>	310	45,1%	238	62,2% <sup>A</sup>	68	53,2%	<b>616</b>	<b>51,4%</b>
<b>Telenet</b>	441	64,2% <sup>bc</sup>	2	0,6%	18	13,8% <sup>B</sup>	<b>461</b>	<b>38,5%</b>
<b>Orange</b>	143	20,8%	101	26,4% <sup>A</sup>	22	17,4%	<b>266</b>	<b>22,2%</b>
<b>Voo</b>	2	0,2%	144	37,6% <sup>A</sup>	16	12,2% <sup>A</sup>	<b>161</b>	<b>13,5%</b>
<b>BASE</b>	66	9,7%	27	7,1%	33	25,6% <sup>ab</sup>	<b>126</b>	<b>10,5%</b>
<b>Scarlet</b>	43	6,3%	26	6,8%	8	6,1%	<b>77</b>	<b>6,4%</b>
<b>Mobile Vikings</b>	36	5,2% <sup>B</sup>	3	0,8%	10	7,5% <sup>B</sup>	<b>48</b>	<b>4,0%</b>
<b>Telesat/TV</b>	10	1,4%	2	0,6%	3	2,4%	<b>15</b>	<b>1,3%</b>
<b>Lycamobile</b>	7	1,0%	3	0,7%	4	3,1%	<b>13</b>	<b>1,1%</b>
<b>SFR</b>	1	0,2%	1	0,2%	9	6,7% <sup>AB</sup>	<b>11</b>	<b>0,9%</b>
<b>Jim Mobile</b>	6	0,8%	3	0,7%	2	1,2%	<b>10</b>	<b>0,8%</b>
<b>Belgian Telecom</b>	5	0,7%	4	1,1%	1	0,7%	<b>10</b>	<b>0,8%</b>
...								
<b>Total</b>	<b>687</b>	<b>100,0%</b>	<b>383</b>	<b>100,0%</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.198</b>	<b>100,0%</b>

\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

En ce qui concerne les cinq principaux opérateurs, l'âge des répondants a une influence sur le choix de l'opérateur. Les deux catégories d'âge les plus âgées (55 à 64 ans et 65 à 74 ans) indiquent plus nettement être des clients de Proximus (resp. 56 % et 57 %) que les autres catégories d'âge plus jeunes. En outre, force est de constater que les répondants de la catégorie la plus âgée se tournent moins souvent vers BASE (4 %), probablement en raison d'une offre principalement axée sur la téléphonie mobile et Internet en déplacement. Enfin, les deux tranches d'âge les plus jeunes (15 à 24 ans et 25 à 34 ans) sont plus susceptibles d'être abonnées à Orange pour les services de télécommunications et de médias (resp. 29 % et 27 %). Pour les deux autres opérateurs, Telenet et VOO, aucune différence significative n'est observée entre les catégories d'âge.

En général, plus le revenu mensuel net de la famille est élevé, plus la probabilité d'être client de Proximus (≥1800 : 50 % à 62 %), et de Telenet (≥1800 : 35 % à 43 %) est élevée. Pour BASE et VOO, le rapport s'inverse. Plus le revenu mensuel net du répondant est bas, plus il est probable qu'il se tournera vers BASE (<3000 : 12 % à 14 %), en partie en raison d'une clientèle plus jeune. La même remarque s'impose pour VOO (< 1800 : 19 % et 20 %). Aucune différence significative entre les différents groupes de revenu n'est relevée pour Orange.

Proximus – subdivisé en Belgacom et Proximus (Belgacom Mobile) jusqu'en 2014 – a perdu du terrain en 2016 par rapport aux années précédentes (en 2016 : 55 % pour 60 %

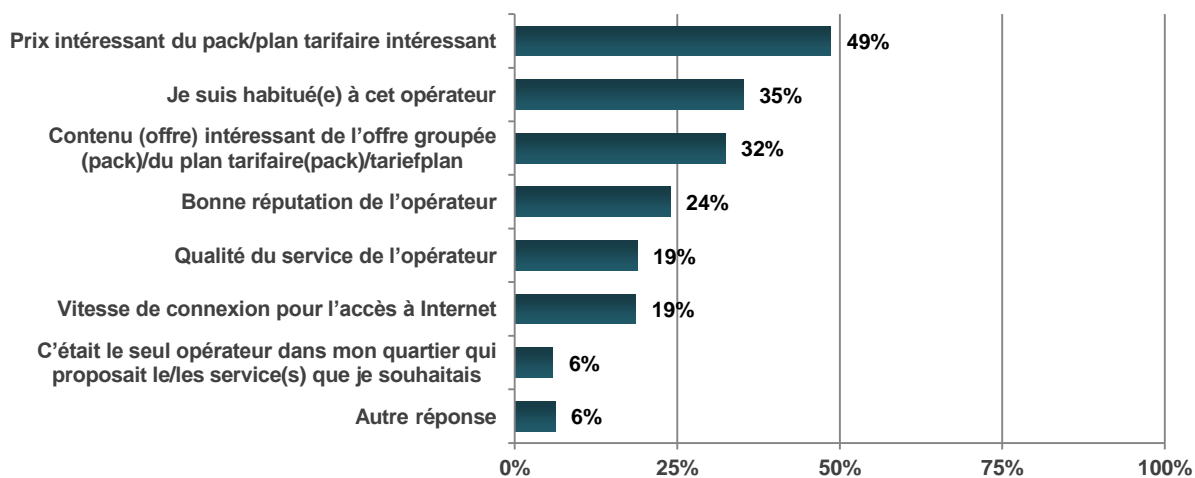
à 65 % en 2012-2015), mais demeure au même niveau en 2017 (53 %) et en 2018 (51 %).

Au fil des éditions, nous notons une tendance à la baisse pour les répondants clients d'Orange, mais en 2017 cela résulte pour la première fois en une différence significative : en 2012 et 2013 resp. 29 % et 30 % étaient encore clients d'Orange, pour atteindre 24 % en 2017. Cette tendance à la baisse pour Orange continue dans l'édition actuelle (2018) avec un pourcentage de clients de 22 %. En 2017, la part de Base est significativement inférieure comparé à 2012 (resp. 11 % contre 17 %). Pour les opérateurs Telenet et Voo, la part de clientèle est stable au fil des éditions.

### 3.2.2.2 CRITÈRES DE CHOIX

À la question des critères qui jouent un rôle dans le choix d'un opérateur, les répondants ont reçu plusieurs propositions et pouvaient en sélectionner plusieurs. Les critères les plus souvent mentionnés pour choisir un opérateur sont le prix du pack ou le plan tarifaire (49 %). Un contenu intéressant (32 %), le fait de connaître l'opérateur (35 %) et la bonne réputation de l'opérateur (24 %) constituent également des critères de choix importants. Un cinquième des répondants (19 %) déclare prendre en compte la vitesse de connexion Internet ainsi que la qualité du service de l'opérateur.

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



Base : l'ensemble des répondants (N=1.205 ; 5 répondants n'ont pas répondu)

Le critère de sélection « Prix intéressant du pack/plan tarifaire intéressant » joue surtout un rôle pour les répondants flamands et wallons (resp. 51 % et 48 %). Les répondants de la région de Bruxelles-Capitale y accordent moins de valeur (37 %). En outre, les répondants wallons et bruxellois indiquent plus fréquemment que leur choix a été guidé par le fait que le seul opérateur du quartier était celui qui proposait le ou les services souhaités (chaque fois 9 %). En Flandre, seuls 4% des répondants l'indiquent comme critère de sélection.

Les critères considérés comme importants pour le choix d'un opérateur diffèrent entre les catégories d'âge. Par exemple, les répondants de la catégorie la plus âgée (65 à 74 ans) indiquent significativement plus souvent être habitués à leur opérateur actuel (49 %). Les répondants plus jeunes examinent de plus près le prix ou le plan tarifaire le plus

intéressant (52 % à 58 %), le contenu de l'offre groupée (33 % à 40 %) ou la bonne réputation de l'opérateur (25 % à 30 %).

En ce qui concerne les groupes de revenu, il convient de noter que plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il attache de l'importance au contenu de l'offre groupée (35 % à 41 %) ainsi qu'à la vitesse de connexion à internet (24 % à 28 %).

En 2012, un prix intéressant du pack tarifaire était un critère de choix pour 41 % des répondants. En 2017, la proportion est significativement plus importante et se chiffre à 47 %. Cette tendance se poursuit en 2018 avec 49 % : le fait de faire du prix un critère de choix important est le reflet d'un marché qui a fortement évolué vers les télécommunications en tant que produit de base où le prix jouera un rôle important. Dans les années précédentes de 2013 à 2015, un contenu intéressant du pack ou un plan tarifaire étaient un critère de choix pour 45 % à 50 % des répondants. En 2016, la part diminue et atteint le niveau de 2012, à savoir 36 %. Cette part se maintient en 2017 (39 %) et en 2018 (32 %). Depuis 2013, la bonne réputation de l'opérateur est un critère pour un cinquième des répondants (pour 14 % en 2012). En 2017, ce critère de sélection gagne un peu en importance et est ainsi significativement supérieur aux éditions de 2012 et 2013 (resp. 25 % contre 14 % et 20 %). La vitesse de connexion Internet gagne également en importance en 2017 (20 %), mais ce critère diminue d'importance dans l'édition actuelle pour atteindre le niveau de 2016 (16 %).

**Tableau 20 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères ? – par édition (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Prix intéressant du pack/plan tarifaire</b>	41,3% <sup>D,F</sup>	46,4%	46,9%	48,2% <sup>A</sup>	44,2%	47,5% <sup>A</sup>	48,6
<b>Contenu intéressant du pack/plan tarifaire</b>	34,6% <sup>B,C,D</sup>	45,7% <sup>A,E,F</sup>	46,7% <sup>A,E,F</sup>	50,4% <sup>A,E,F</sup>	36,3% <sup>B,C,D</sup>	39,2% <sup>B,C,D</sup>	32,4
<b>Bonne réputation de l'opérateur</b>	14,1% <sup>B,C,D,E,F</sup>	20,1% <sup>A</sup>	22,4% <sup>A</sup>	22,2% <sup>A</sup>	24,1% <sup>A</sup>	24,9% <sup>A,B</sup>	23,9
<b>Vitesse de la connexion à l'internet</b>	18,5%	14,4% <sup>F</sup>	15,9%	18,9%	15,8% <sup>F</sup>	20,2% <sup>B,E</sup>	15,8
<b>Total (N)</b>	<b>1.094</b>	<b>1.241</b>	<b>1.059</b>	<b>1.122</b>	<b>1.373</b>	<b>1.518</b>	

\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

### 3.2.2.3 UTILISATION DE LA TÉLÉPHONIE/MESSAGERIE PAR INTERNET

Différentes applications permettent d'utiliser un service de téléphonie ou de messagerie (payant ou non) via l'Internet. Les répondants devaient indiquer – pour les services les plus populaires sur le marché belge – s'ils l'utilisaient, à titre privé, pour téléphoner et/ou pour envoyer des messages. Si d'autres applications étaient utilisées, les répondants pouvaient en préciser la nature.

Les deux applications les plus populaires utilisées par les répondants pour téléphoner et/ou envoyer des messages, sont Facebook Messenger (65 %) et WhatsApp (62 %), suivis dans une moindre mesure par Skype (29 %) et FaceTime (21 %) (pour les

utilisateurs Apple uniquement). 15 % des répondants ne font aucun usage de telles applications.

Dans les trois régions, l'utilisation des services de téléphonie et de messagerie par Internet diffère. Facebook Messenger est beaucoup plus utilisé par les répondants wallons (69 %) que ceux de Flandre (62 %). En Flandre et dans la région de Bruxelles-Capitale, l'utilisation de WhatsApp (resp. 67 % et 74 %) et de FaceTime (resp. 22 % et 28 %) est nettement supérieure à celle des répondants wallons (resp. 48 % et 16 %).

En outre, Skype est beaucoup plus utilisé dans la région Bruxelles-Capitale (45 %) pour passer des appels privés et/ou envoyer des messages qu'en Flandre (26 %) et qu'en Wallonie (28 %). Enfin, les répondants wallons signalent beaucoup plus souvent ne pas utiliser les applications (17 %) pour passer des appels privés via Internet et/ou envoyer des messages, comparé aux répondants de Bruxelles-Capitale (9 %).

**Tableau 21 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages ? – par région (plusieurs réponses possibles)**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Facebook Messenger</b>	435	62,4%	265	68,6 <sup>A</sup>	85	66,3%	<b>786</b>	<b>64,8%</b>
<b>Whatsapp</b>	467	66,9 <sup>B</sup>	186	48,1%	95	73,7 <sup>B</sup>	<b>748</b>	<b>61,6%</b>
<b>Skype™</b>	182	26,1%	108	27,8%	58	44,8 <sup>ab</sup>	<b>347</b>	<b>28,6%</b>
<b>FaceTime</b>	156	22,3 <sup>B</sup>	61	15,6%	36	28,2 <sup>B</sup>	<b>253</b>	<b>20,8%</b>
<b>Autre application</b>	41	5,8%	31	7,8%	9	6,91	<b>80</b>	<b>6,6%</b>
<b>Aucun</b>	106	15,2%	66	17,0 <sup>C</sup>	11	8,9%	<b>183</b>	<b>15,1%</b>
<b>Total</b>	<b>698</b>	<b>100,0%</b>	<b>387</b>	<b>100,0%</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>

L'utilisation d'applications pour appeler et/ou envoyer des messages via Internet est liée à l'âge des répondants. Plus le répondant est âgé, moins il utilise de telles applications. C'est ce qu'indiquent 32 % des répondants du groupe le plus âgé (65 à 74 ans) par rapport à tous les autres groupes d'âge plus jeunes. On peut noter un écart entre les 35 à 64 ans (14 % à 21 %) qui indiquent plus souvent que les répondants plus jeunes (3 % à 6 %) ne pas utiliser de telles applications. Les trois groupes les plus jeunes (15-24 ; 25-34 ; 35-44) font un plus grand usage de Facebook Messenger (resp. 94 % ; 81 % et 69 %) et de WhatsApp (resp. 70 % ; 77 % et 68 %). Il en résulte que le groupe d'âge le plus jeune (15 à 24 ans) utilise plus fréquemment Skype (47 %) et FaceTime (40 %) que les autres groupes plus âgés (esp. 21 % à 32 % et 11 % à 24 %).

Par groupes de revenu, une seule différence ressort dans l'utilisation des applications pour appeler et/ou envoyer des messages via Internet. Plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus l'utilisation de l'application WhatsApp est fréquente. Les répondants ayant un revenu familial mensuel net  $\geq$  3000 € utilisent plus cette application (esp. 72 % et 76 %) que les répondants ayant un revenu familial mensuel net inférieur à 3 000 € (49 % à 59 %).

Par rapport aux éditions précédentes (2015-2016), l'édition précédente (2017) et l'édition actuelle (2018) montrent une part plus élevée de répondants utilisant des services de téléphonie et de messagerie via Internet (2015 : 65 % ; 2016 : 68 % par rapport à 2017 : 78 % ; 2018 : 85 %). L'utilisation de Facebook Messenger (2016 : 40 % ; 2017 : 49 % par

rapport à 2018 : 65 %) et de WhatsApp (2015 : 29 % ; 2016 : 35 % ; 2017 : 46 % par rapport à 2018 : 62 %) a nettement augmenté dans l'édition actuelle.

En plus du canal spécifique, les répondants devaient aussi indiquer s'ils utilisaient uniquement le service en question pour passer des appels, uniquement pour envoyer des messages ou pour les deux. Le tableau ci-dessous montre que Skype et FaceTime sont les deux applications les plus utilisées pour appeler par Internet (esp. 17 % et 14 %). Facebook Messenger et WhatsApp ne sont guère utilisés par les répondants pour effectuer des appels téléphoniques (esp. 2 % et 3 %). Ces deux applications sont principalement utilisées pour envoyer des messages via Internet. 40 % des répondants utilisent Facebook Messenger à cette fin et 29 % utilisent WhatsApp.

**Tableau 22 : Utilisation concrète à titre privé des services spécifiés : téléphoner et/ou envoyer des messages ?**

	Téléphoner		Envoyer des messages		Les deux	
	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger	18	1,5%	489	40,3%	279	23,0%
WhatsApp	39	3,2%	353	29,1%	356	29,3%
Skype™	207	17,1%	43	3,5%	98	8,0%
FaceTime*	168	13,8%	25	2,1%	59	4,9%
Autre application	10	0,8%	35	2,9%	36	2,9%
<b>Total</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>

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

Enfin, nous avons demandé aux répondants à quelle fréquence ils utilisent ces services pour les appels et/ou les messages nationaux et internationaux. Quatre répondants sur dix (40 %) indiquent utiliser ces services en permanence pour les appels et/ou les messages nationaux. En outre, le même nombre de personnes interrogées (40 %) utilise ces services plusieurs fois par semaine pour appeler et/ou envoyer des messages au niveau national.

En ce qui concerne la fréquence d'utilisation de ces services pour les appels et/ou les messages internationaux, un septième des répondants (15 %) déclare utiliser ces services au moins plusieurs fois par semaine. 10 % l'utilisent une fois par semaine et 34 % au plus une fois par mois. Un peu plus du quart des répondants (27 %) n'utilise jamais ces services pour passer des appels ou envoyer des messages internationaux.

**Tableau 23 : À quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux ?**

	Appels, messages nationaux		Appels, messages internationaux	
	N	%	N	%
Tout le temps	407	40,1%	135	14,2%
Plusieurs fois par semaine	405	39,9%	138	14,5%
Une fois par semaine	91	9,0%	93	9,8%
Une fois par mois au maximum	74	7,3%	327	34,4%
Jamais	40	3,9%	259	27,2%
<b>Total</b>	<b>1.016</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.063</b>	<b>100,0%</b>

### 3.2.3 Conclusion concernant les services et le choix des opérateurs

#### 3.2.3.1 CONCERNANT L'UTILISATION DES SERVICES ET DES OFFRES GROUPÉES (PACKS)

- En général, la plupart des services de télécommunications et de médias sont utilisés plus souvent en 2018 qu'en 2017 et que dans les années précédentes. Par exemple, l'utilisation de la téléphonie mobile et de l'Internet à la maison a augmenté pour passer à 93 % et la télévision numérique à 85 %, auparavant respectivement 88 %, 81 % et 75 % en 2016. En outre, Internet en déplacement, la téléphonie par Internet, la télévision sur Internet ainsi que la télévision et la vidéo à la demande sont en forte progression en 2018 (resp. 67 %, 51 %, 28 % et 25 %) par rapport à l'édition 2016 (resp. 51 %, 27 %, 18 % et 13 %). Seule la part des répondants disposant de la télévision analogique tend à baisser, passant de 21 % en 2014 à 11% en 2018.
- Après une baisse en 2016 (69 %), la proportion de répondants disposant d'une offre groupée a de nouveau augmenté en 2017 (73 %) pour atteindre le niveau de 2015 (75 %). Dans l'édition actuelle (2018), 82 % des personnes interrogées ont déclaré bénéficier d'une offre groupée, ce qui est nettement supérieur à toutes les éditions précédentes.

#### 3.2.3.2 CONCERNANT LE CHOIX DE(S) OPÉRATEUR(S)

- Cinq opérateurs mènent la danse : Proximus, Telenet, Orange, Voo et Base. Proximus demeure l'opérateur préféré. Pour ces cinq opérateurs, la part de clientèle reste stable au cours des trois dernières éditions. Les principaux critères à l'origine du choix pour tel ou tel opérateur sont surtout d'ordre économique et pratique. Les trois critères les plus souvent indiqués sont : le prix intéressant du pack (49 %), l'habitude de son opérateur (35 %) et le contenu intéressant du pack (32 %).
- Le marché des services de téléphonie ou de messagerie par Internet est dominé par deux services, à savoir Facebook Messenger (65 %) et WhatsApp (62 %). Alors que WhatsApp et Skype ont été utilisés dans la même mesure en 2016, WhatsApp s'est déjà imposé à la deuxième place en 2017. Facebook Messenger est principalement utilisé pour envoyer des messages (40 %) et, dans une moindre mesure, pour appeler (23 %). WhatsApp, en revanche, est utilisé de manière égale pour envoyer uniquement des messages, ou soit pour effectuer des appels téléphoniques, soit pour envoyer des messages (29 % à chaque fois).

## 3.3 Satisfaction

Dans cette partie, il s'agit de sonder la satisfaction des répondants par rapport aux services de télécommunication. Les répondants ont été invités à évaluer les différents aspects de leur(s) offre(s) groupée(s), téléphonie fixe, téléphonie mobile et/ou Internet en attribuant un score 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 des consommateurs, les informations fournies 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 revenu. Nous avons ensuite comparé les résultats avec les deux éditions précédentes (2016-2017). Une comparaison avec les éditions de 2012 jusqu'à 2015 est impossible, puisqu'une autre échelle de réponse y a été utilisée (une échelle de 0 à 10 au lieu d'une échelle de 0 à 5).

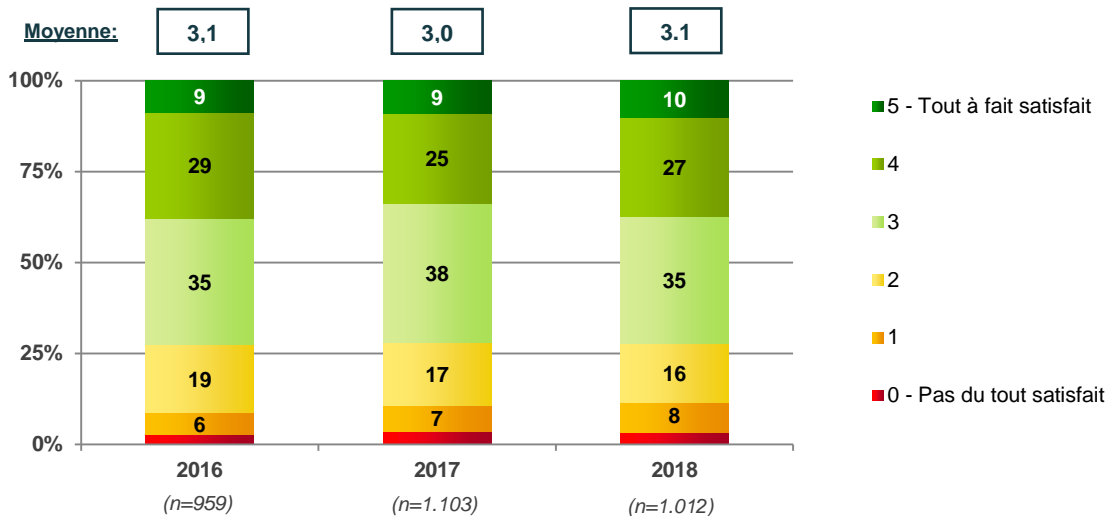
Les questions ont uniquement été posées aux répondants qui avaient préalablement indiqué qu'ils disposaient du service de télécommunication concerné.

### 3.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées

#### 3.3.1.1 SATISFACTION QUANT AUX TARIFS APPLIQUÉS

37 % des répondants sont satisfaits (score :  $\geq 4$  sur 5) des tarifs que l'opérateur applique aux offres groupées ou aux packs. Par ailleurs, 35 % s'en disent plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que près de trois répondants sur dix (28 %) disposant d'une offre groupée sont insatisfaits des tarifs pratiqués par leur opérateur (score :  $\leq 2$  sur 5). Le score moyen de 3,1 sur 5 montre que les répondants avec des offres groupées sont en général moyennement satisfaits des tarifs proposés pour leur opérateur. Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas entre les différentes éditions.

**Figure 4 : En ce qui concerne les offres groupées, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition**

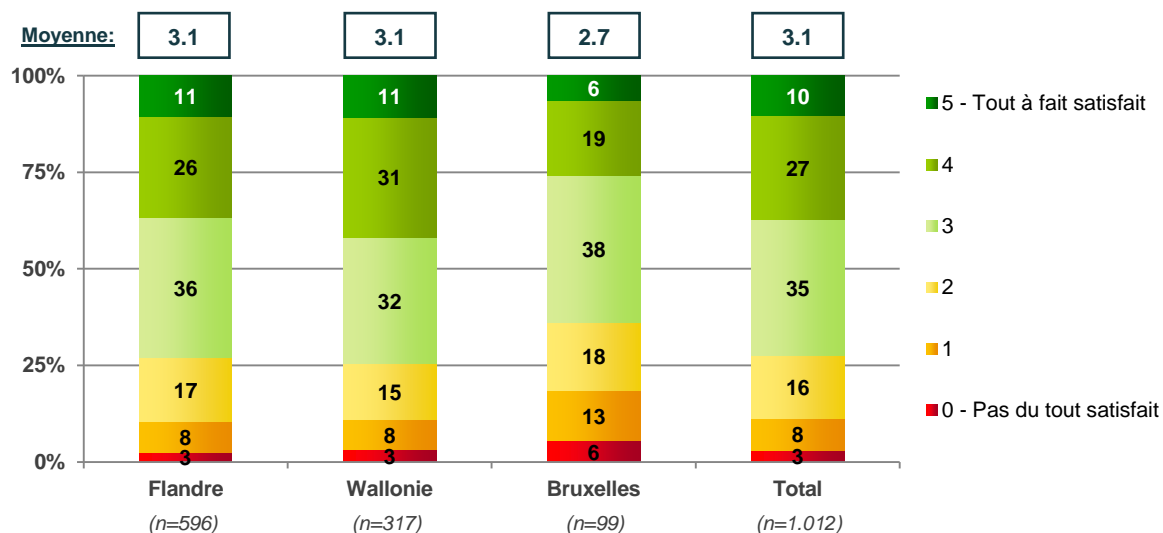


En Flandre et en Wallonie, les scores de satisfaction moyens (3,1 chacun) sont nettement plus élevés que dans la région de Bruxelles-Capitale (2,7) : les répondants de cette région sont donc en moyenne moins satisfaits des tarifs appliqués par leur opérateur pour les packs.

Par ailleurs, les répondants du groupe d'âge le plus jeune (15 à 24 ans) sont nettement plus satisfaits des tarifs de leur opérateur pour les packs (3,4) que toutes les autres catégories plus âgées (2,9 à 3,0).

Les répondants du groupe aux revenus les plus faibles sont en moyenne plus satisfaits des tarifs proposés par leur opérateur (resp. 3,6 et 3,3) que ceux des groupes aux revenus plus élevés (2,8 à 3,0).

**Figure 5 : En ce qui concerne les offres groupées, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par région**



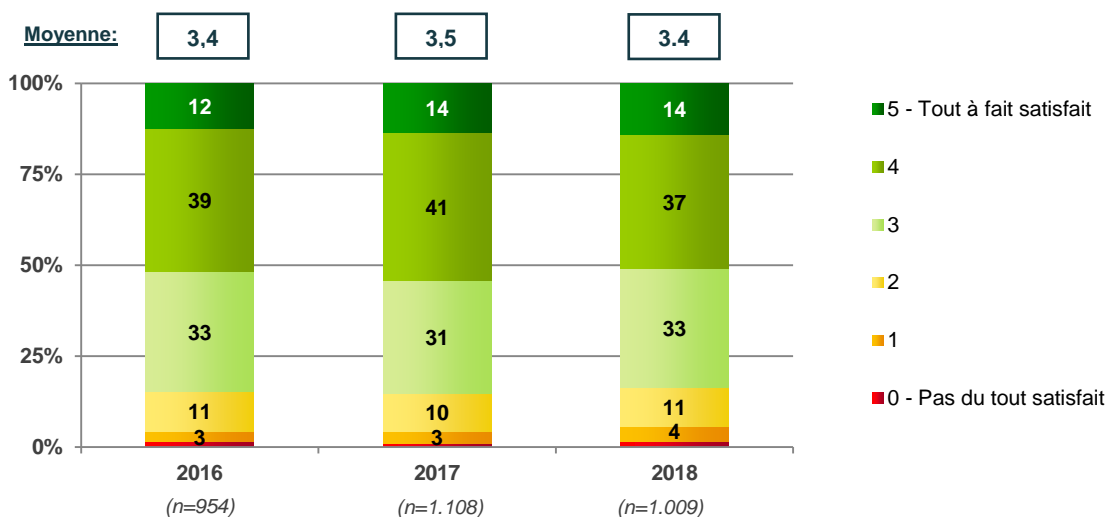
### 3.3.1.2 SATISFACTIONS QUANT AUX SERVICES FOURNIS

La moitié des répondants disposant d'une offre groupée (51 %) sont satisfaits (score :  $\geq 4$  sur 5) des services dont ils bénéficient chez leur opérateur. 31 % indiquent en être plus

ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept disposant d'une offre groupée (16 %) n'est pas satisfait du service proposé par son opérateur (score :  $\leq 2$  op 5).

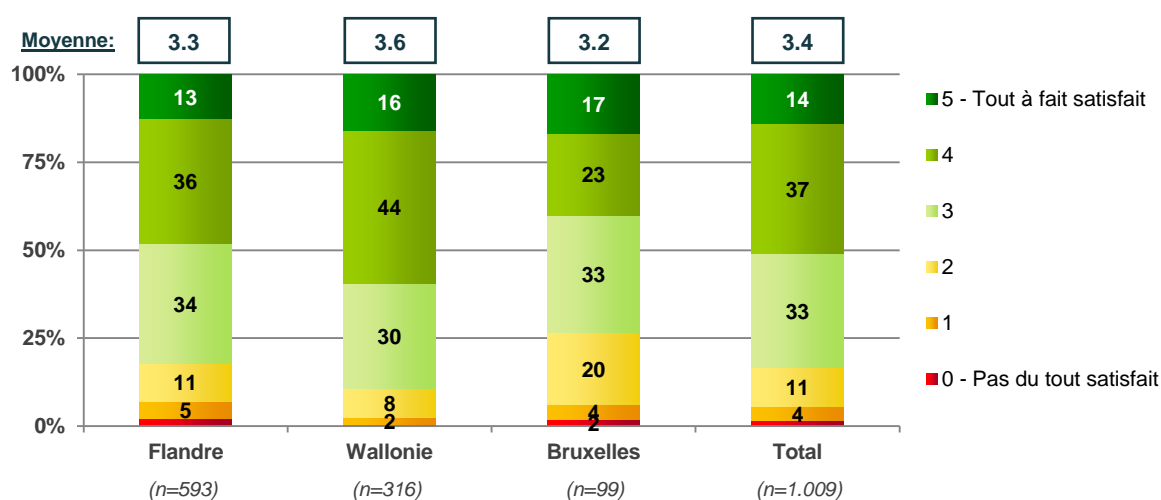
Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les personnes disposant d'offres groupées sont en général plutôt satisfaites du service dont elles bénéficient chez leur opérateur.

**Figure 6 : En ce qui concerne les offres groupées, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition**



Les répondants wallons sont en moyenne plus satisfaits des services reçus de leur opérateur concernant les offres groupées (3,6) que les répondants flamands et bruxellois (resp. 3,3 et 3,2). En outre, les répondants du groupe aux revenus les plus faibles (<1200 €) sont en moyenne nettement plus satisfaits des services fournis par leur opérateur (3,7) que ceux du groupe aux revenus les plus élevés (3600 €) (3,3). Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas entre les différentes catégories d'âge. Aucune différence significative ne peut être établie avec les éditions précédentes.

**Figure 7 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région**

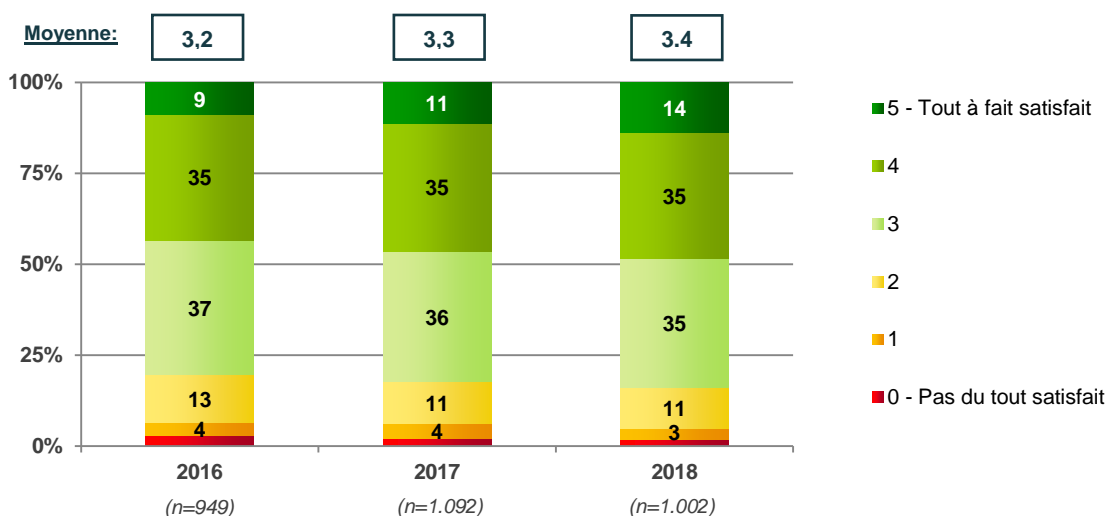


### 3.3.1.3 SATISFACTION QUANT AU RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

La moitié des répondants disposant d'une offre groupée (49 %) sont satisfaits de leur opérateur (score :  $\geq 4$  sur 5) quant au respect des droits des consommateurs. 35 % déclarent avoir plus ou moins confiance dans l'opérateur (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que presque un sixième des répondants disposant d'une offre groupée (16 %) n'a pas vraiment confiance dans l'opérateur pour ce qui est du respect des droits des consommateurs (score :  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants disposant d'une offre groupée sont en général satisfaits de leur opérateur quant au respect des droits des consommateurs.

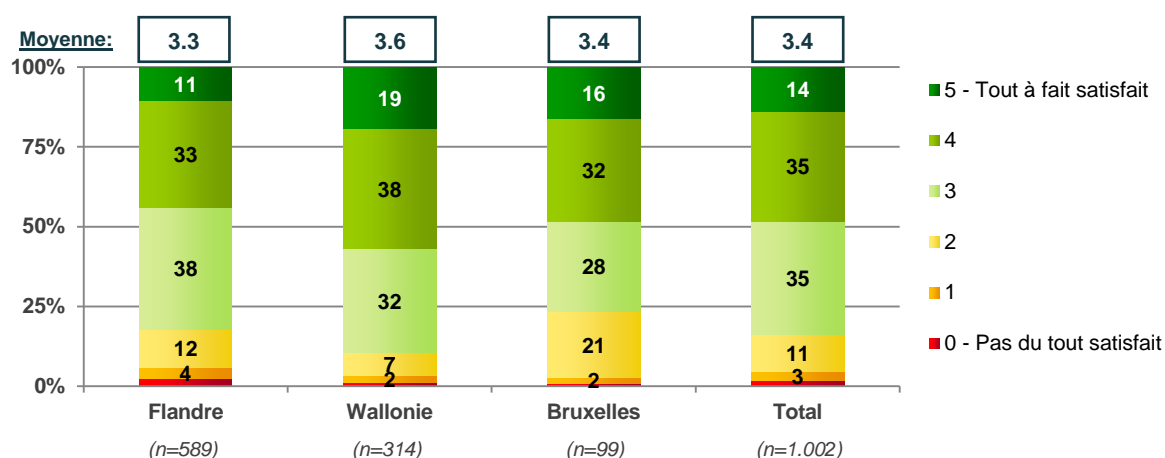
**Figure 8 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), êtes-vous satisfait (e) du respect de vos droits en tant que consommateur/trice ? – par édition**



En Wallonie, les répondants accordent en moyenne un score de satisfaction significativement plus élevé à leur opérateur d'offres groupées quant au respect des droits des consommateurs (3,6) que ceux en Flandre (3,3). Dans les catégories d'âge, une différence peut s'observer chez les jeunes répondants. En effet, les répondants de 15 à 24 ans sont en moyenne plus satisfaits de leur opérateur en matière de respect des droits des consommateurs (3,6) que les répondants d'âge moyen (35 à 54 ans) (3,3 chacun).

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas entre les différentes catégories de revenu. Aucune différence ne peut être établie avec les éditions précédentes.

**Figure 9 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du respect de vos droits en tant que consommateur/trice ? – par région**



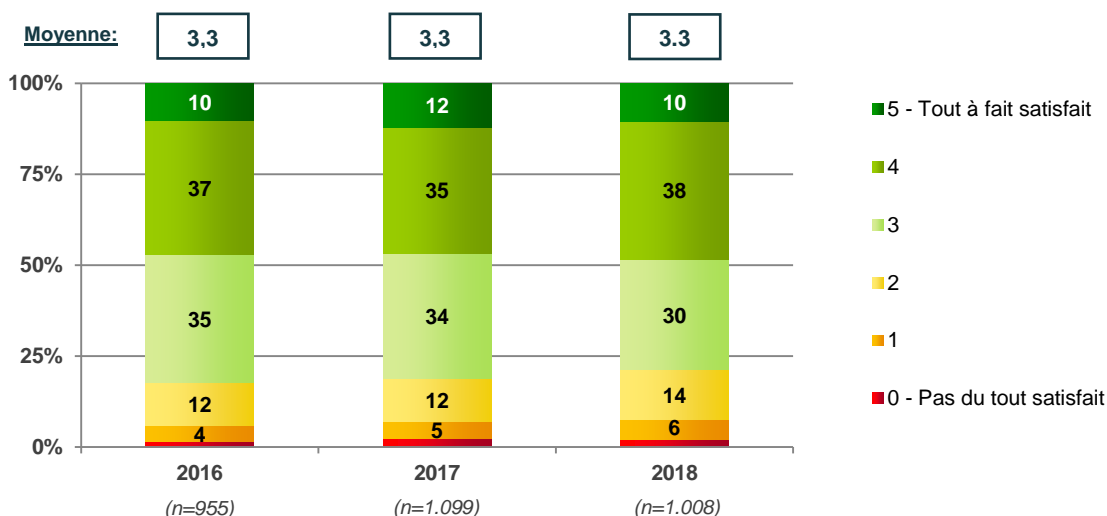
### 3.3.1.4 SATISFACTION QUANT AUX INFORMATIONS FOURNIES

Presque la moitié des répondants disposant d'une offre groupée (48 %) sont satisfaits des informations fournies par l'opérateur pour l'offre groupée (score :  $\geq 4$  sur 5). 30 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que plus d'un cinquième des répondants avec une offre groupée (22 %) ne sont pas réellement satisfaits des informations obtenues de leur opérateur concernant l'offre groupée (score :  $\leq 2$  sur 5).

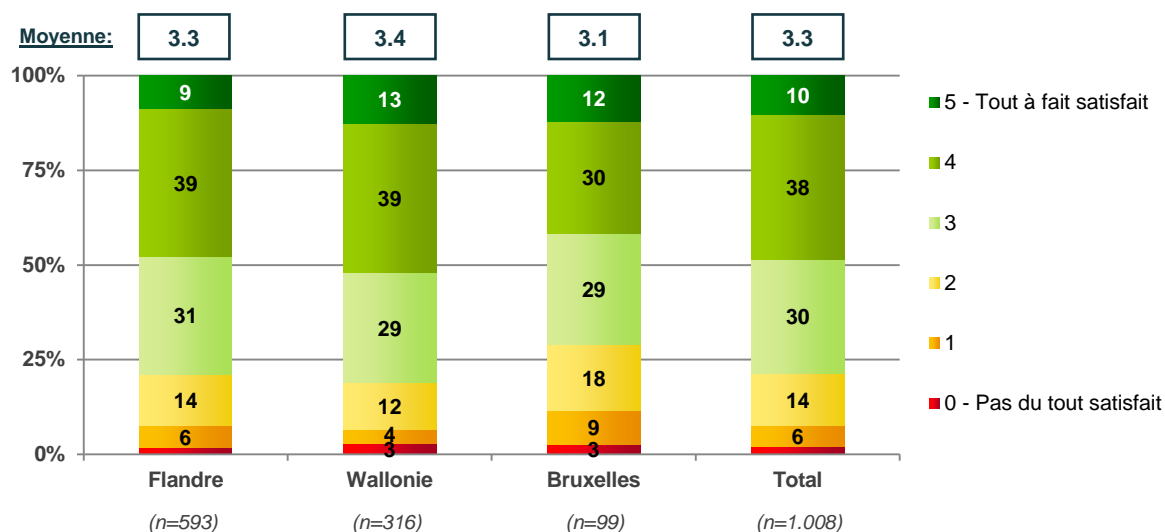
Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants disposant d'offres groupées sont en général satisfaits des informations qu'ils reçoivent de la part de leur opérateur.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, ni entre les différents groupes de revenu ou entre les différentes catégories d'âge. Aucune différence ne peut être établie avec les éditions précédentes.

**Figure 10 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par édition**



**Figure 11 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par région**



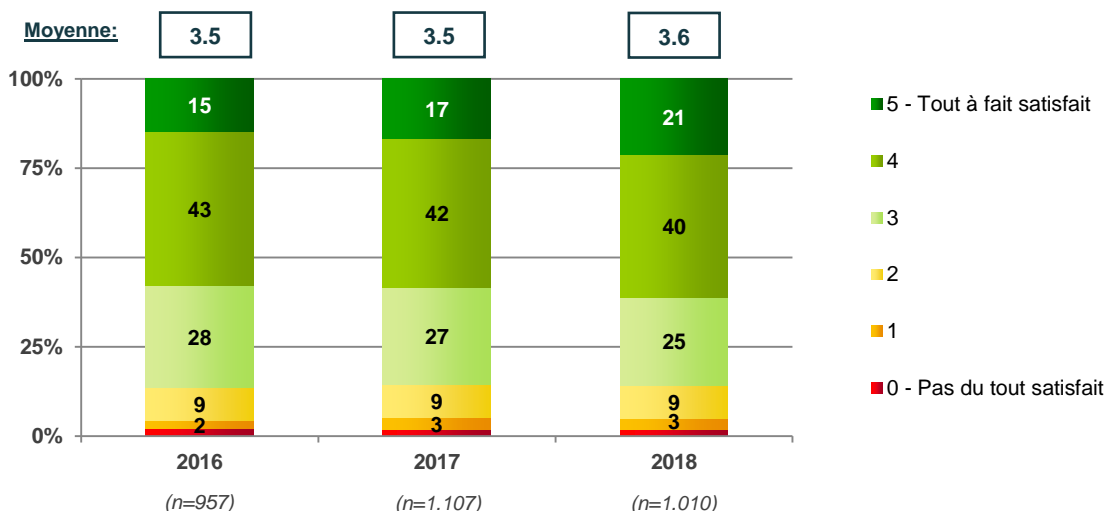
### 3.3.1.5 SATISFACTION QUANT À LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Presque six répondants sur dix disposant d'une offre groupée (61 %) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation pour leur offre groupée (score :  $\geq 4$  sur 5). Un quart des répondants déclarent en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept avec une offre groupée (14%) n'est pas vraiment satisfait de la fiabilité de la facturation de l'offre groupée (score :  $\leq 2$  sur 5).

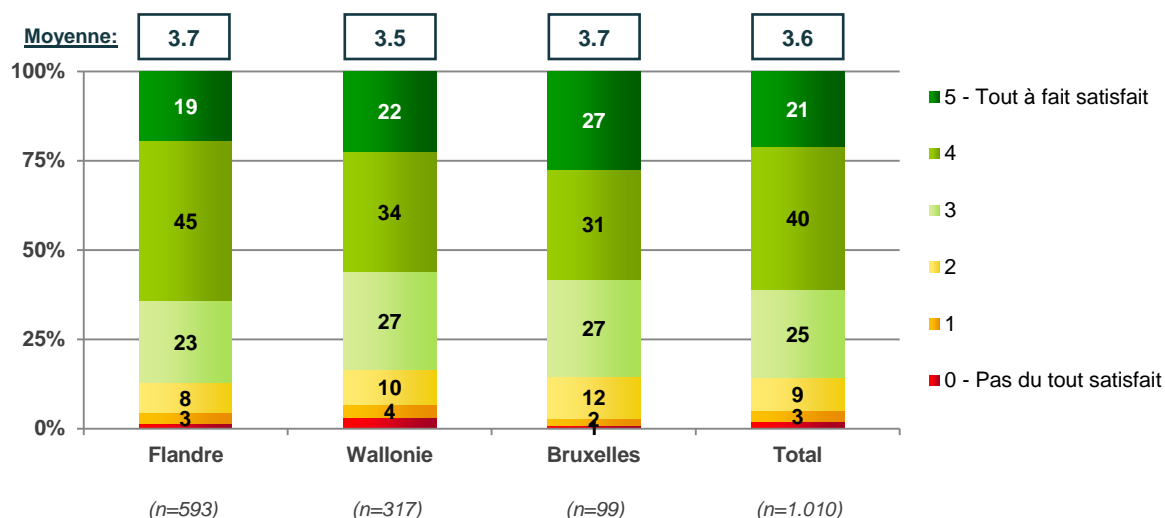
Le score moyen de 3,6 sur 5 indique que les répondants disposant d'une offre groupée sont en général satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur offre groupée.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions, ni entre les différents groupes de revenu ou entre les différentes catégories d'âge. Aucune différence ne peut être établie avec l'édition 2017.

**Figure 12 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la fiabilité de la facturation ? – par édition**



**Figure 13 : En ce qui concerne les offres groupées (packs), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la fiabilité de la facturation ? – par région**



## 3.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe

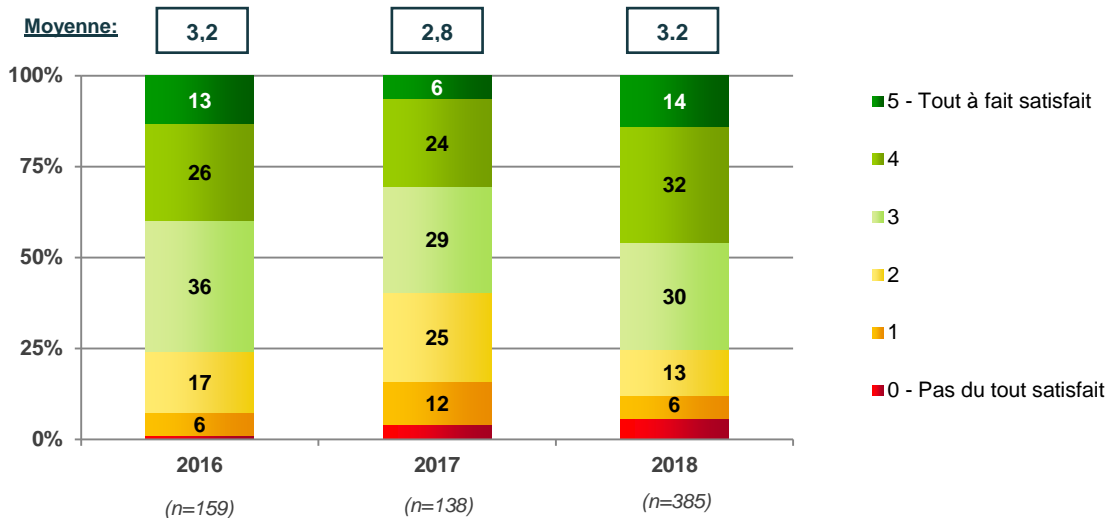
### 3.3.2.1 SATISFACTION QUANT AUX TARIFS APPLIQUES

Lorsque l'on demande aux répondants s'ils sont satisfaits des tarifs de leur opérateur actuel pour la téléphonie fixe, 46 % se disent satisfaits (score :  $\geq 4$  sur 5). En outre, trois sur dix (30 %) en sont plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 24 % des répondants avec la téléphonie fixe ne sont pas vraiment satisfaits des tarifs proposés par leur opérateur (score :  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe sont en général satisfaits des tarifs proposés par leur opérateur. Dans l'édition précédente de 2017 (2,8), le score moyen de satisfaction était nettement inférieur à l'édition de 2016 (3,2). Dans l'édition actuelle (2018), la moyenne a augmenté pour atteindre celle de 2016 (3,2).

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas entre les régions. En raison des petits sous-groupes, il est difficile de vérifier les différences significatives selon l'âge ou le revenu.

**Figure 14 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition**



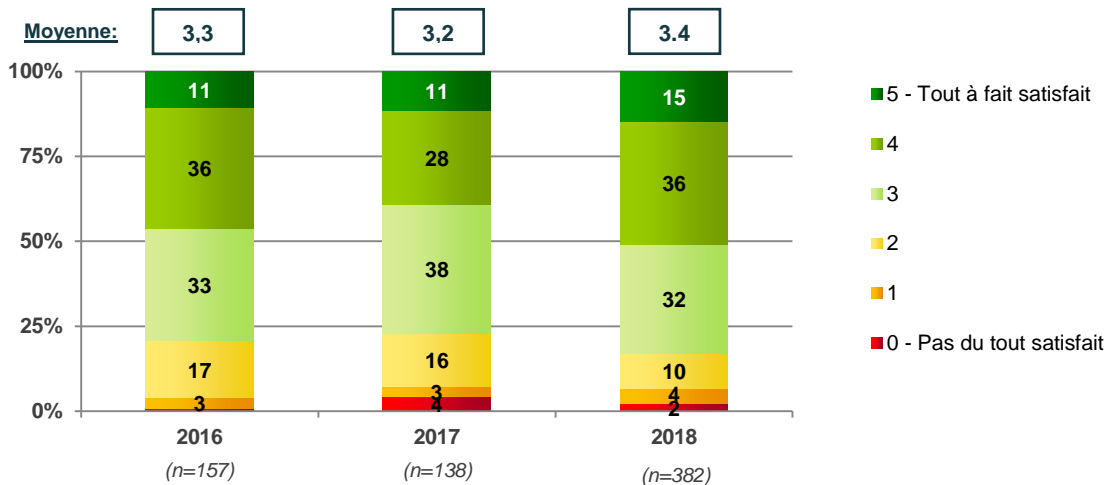
### 3.3.2.2 SATISFACTION QUANT AUX SERVICES FOURNIS

Cinq répondants sur dix disposant de la téléphonie fixe (51 %), sont satisfaits (score :  $\geq 4$  sur 5) des services dont ils bénéficient chez leur opérateur. 32 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que presque un sixième des répondants avec la téléphonie fixe (17 %) n'est pas satisfait du service de son opérateur (score :  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,4 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.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas entre les régions, ni entre les éditions. La taille des sous-groupes ne permet pas de vérifier s'il existe des écarts significatifs par région, âge ou revenu.

**Figure 15 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition**



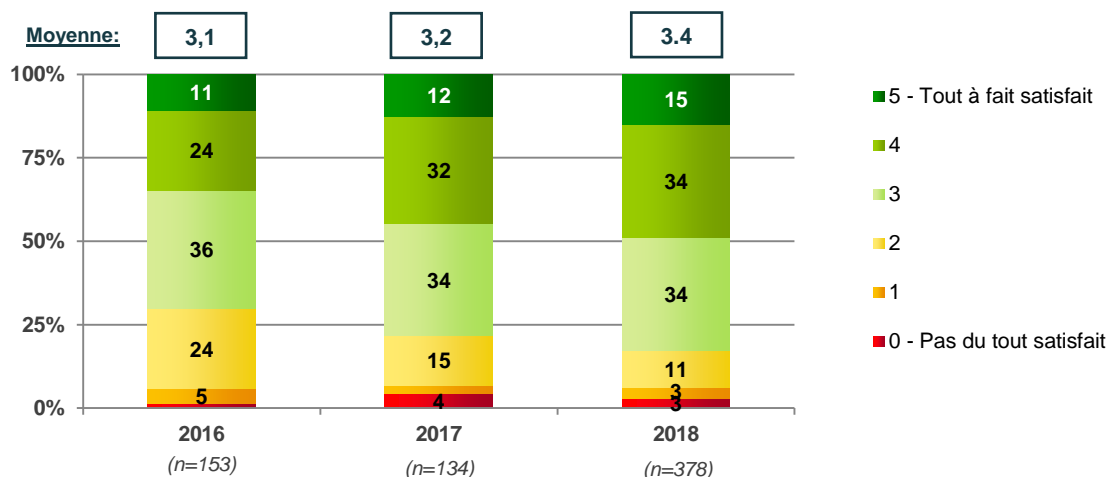
### 3.3.2.3 SATISFACTION QUANT AU RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

La moitié des répondants disposant de la téléphonie fixe (49 %) sont satisfaits de leur opérateur (score :  $\geq 4$  op 5) quant au respect des droits des consommateurs. 34 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 18 % des répondants avec la téléphonie fixe ne sont pas vraiment satisfaits de leur opérateur concernant le respect des droits des consommateurs (score :  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe sont en général plus ou moins satisfaits de leur opérateur pour ce qui est du respect des droits des consommateurs.

Les scores moyens de satisfaction diffèrent entre les régions. Les répondants de la région Bruxelles-Capitale sont significativement moins satisfaits de leur opérateur quant au respect des droits des consommateurs (2,9) par rapport aux répondants flamands et wallons (resp. 3,4 et 3,5). La taille des sous-groupes ne permet pas de vérifier s'il existe des écarts significatifs par âge ou revenu.

**Figure 16 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du respect de vos droits en tant que consommateur/trice ? – par édition**



### 3.3.2.4 SATISFACTION QUANT AUX INFORMATIONS FOURNIES

47 % des répondants disposant de la téléphonie fixe déclarent être satisfaits des informations fournies par leur opérateur concernant la téléphonie fixe (score :  $\geq 4$  sur 5).

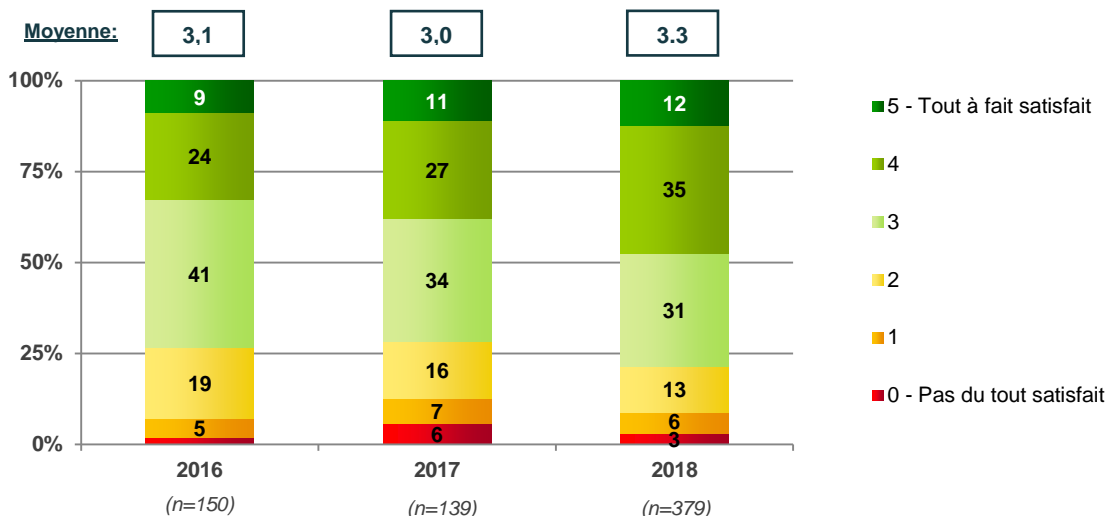
31 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que presque deux répondants sur dix avec la téléphonie fixe (22 %) ne sont pas réellement satisfaits des informations fournies par l'opérateur en matière de téléphonie fixe (score :  $\leq 2$  sur 5).

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 les informations fournies.

Comme pour la satisfaction quant au respect des droits des consommateurs, les répondants de la région Bruxelles-Capitale indiquent être significativement moins satisfaits des informations fournies par leur opérateur (2,8) par rapport aux répondants flamands et wallons (resp. 3,3 et 3,4).

La taille des sous-groupes ne permet pas de vérifier s'il existe des écarts significatifs par âge ou revenu.

**Figure 17 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par édition**



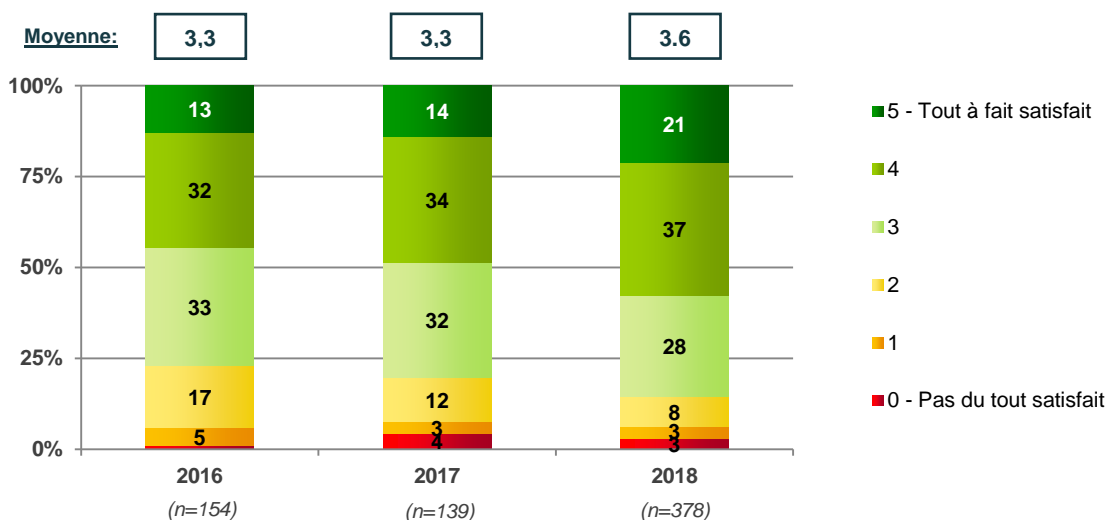
### 3.3.2.5 SATISFACTION QUANT À LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Presque six répondants sur dix disposant de la téléphonie fixe (58 %) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur téléphonie fixe (score :  $\geq 4$  sur 5). 28 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'à peine un septième des répondants ayant la téléphonie fixe (14 %), n'est pas réellement satisfait de la fiabilité de la facturation de sa téléphonie fixe (score :  $\leq 2$  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 de leur opérateur sur le plan de la fiabilité de la facturation de leur téléphonie fixe.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent ni entre les régions, ni entre les éditions. La taille des sous-groupes ne permet pas de vérifier s'il existe des écarts significatifs par région, âge ou revenu.

**Figure 18 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant à la fiabilité de la facturation ? – par édition**



### 3.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile

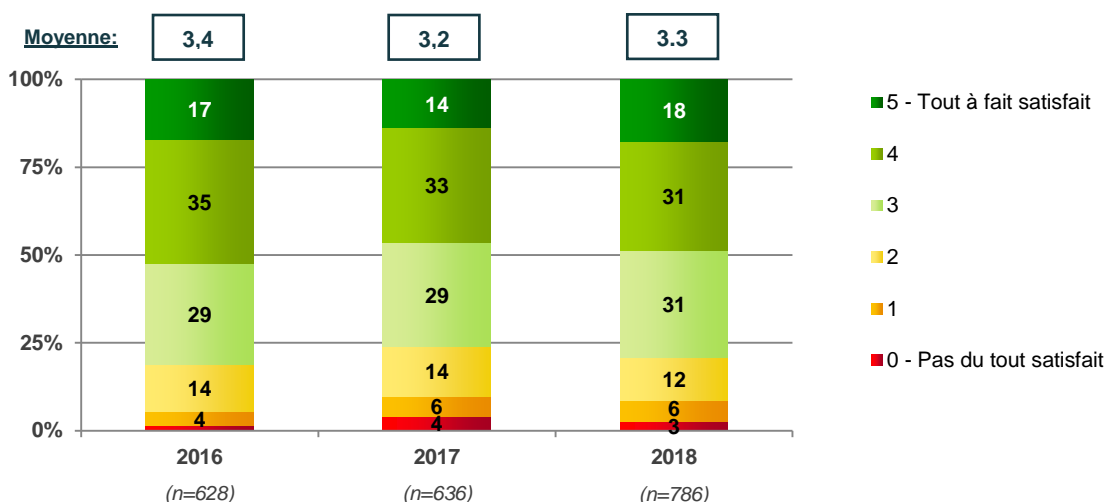
#### 3.3.3.1 SATISFACTION QUANT AUX TARIFS APPLIQUES

Presque la moitié des répondants (49 %) sont satisfaits (score :  $\geq 4$  sur 5) des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur concernant leur téléphonie mobile. 31 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un cinquième des répondants (20 %) est insatisfait des tarifs proposés par son opérateur (score :  $\leq 2$  sur 5).

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

Dans l'édition de 2016, le score moyen de satisfaction était encore de 3,4 contre 3,2 dans l'édition de 2017, ce qui indique que les répondants avec la téléphonie mobile sont un peu (mais de manière significative) moins satisfaits de leurs tarifs par rapport à 2016. Dans cette présente édition, le score de satisfaction revient à 3,3. Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent ni selon les régions, ni selon l'âge ou le revenu.

**Figure 19 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ? – par édition**



#### 3.3.3.2 SATISFACTION QUANT AUX SERVICES FOURNIS

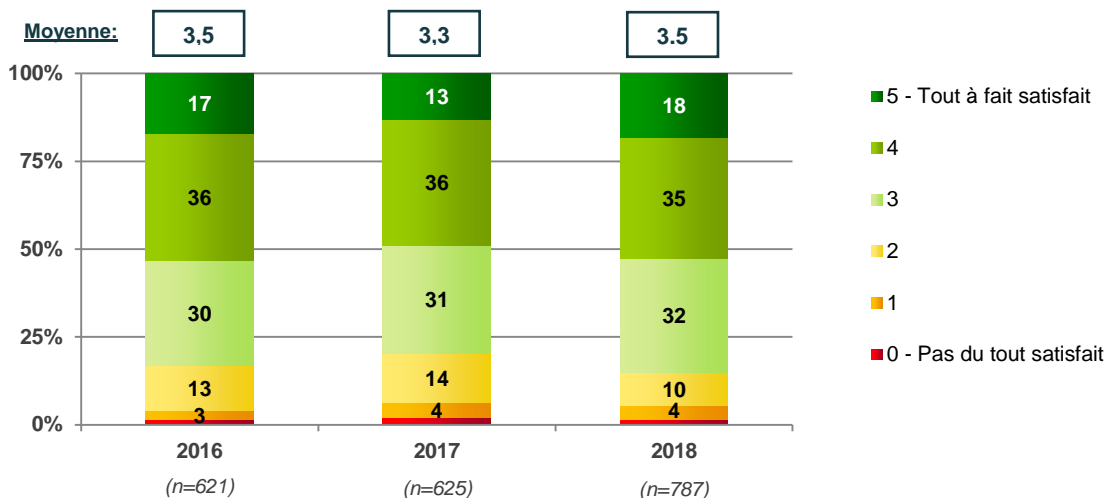
La moitié des répondants avec téléphonie mobile (53 %) sont satisfaits (score :  $\geq 4$  sur 5) des services dont ils bénéficient chez leur opérateur. 32 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 15 % des répondants avec la téléphonie mobile sont insatisfaits des services proposés par leur opérateur (score :  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile sont en général plus ou moins satisfaits des services dont ils bénéficient chez leur opérateur.

Comme pour la satisfaction en matière de tarifs de la téléphonie mobile, le score de satisfaction quant aux services fournis est tombé à 3,3 en 2017 contre 3,5 en 2016. Cela signifie que les répondants avec la téléphonie mobile sont légèrement, mais significativement, moins satisfaits des services fournis par leur opérateur mobile par rapport à 2016. Le score de satisfaction dans l'édition actuelle 2018 est de nouveau à la hausse pour rejoindre celui de 2016.

Les répondants en Wallonie sont nettement plus satisfaits des services fournis par leur opérateur (3,6) que ceux de la région de Bruxelles-Capitale (3,2). Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas selon l'âge ou le revenu.

**Figure 20 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition**



### 3.3.3.3 SATISFACTION QUANT AU RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

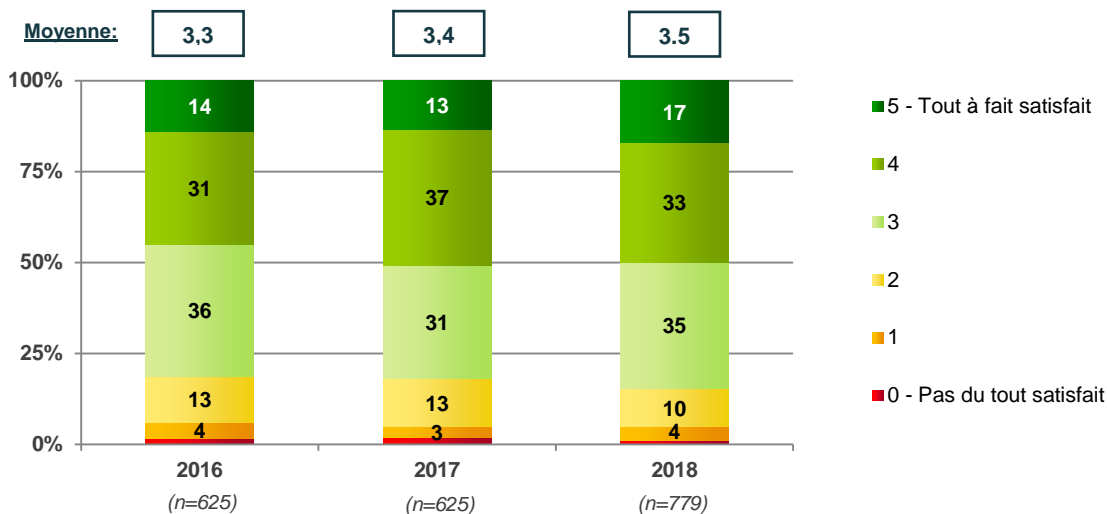
La moitié des répondants avec téléphonie mobile sont satisfaits de leur opérateur (score :  $\geq 4$  sur 5) en matière de respect des droits des consommateurs. 35 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 15 % des répondants avec la téléphonie mobile ne sont pas réellement satisfaits de leur opérateur pour ce qui est du respect des droits des consommateurs en téléphonie mobile (score :  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile sont en général plus ou moins satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

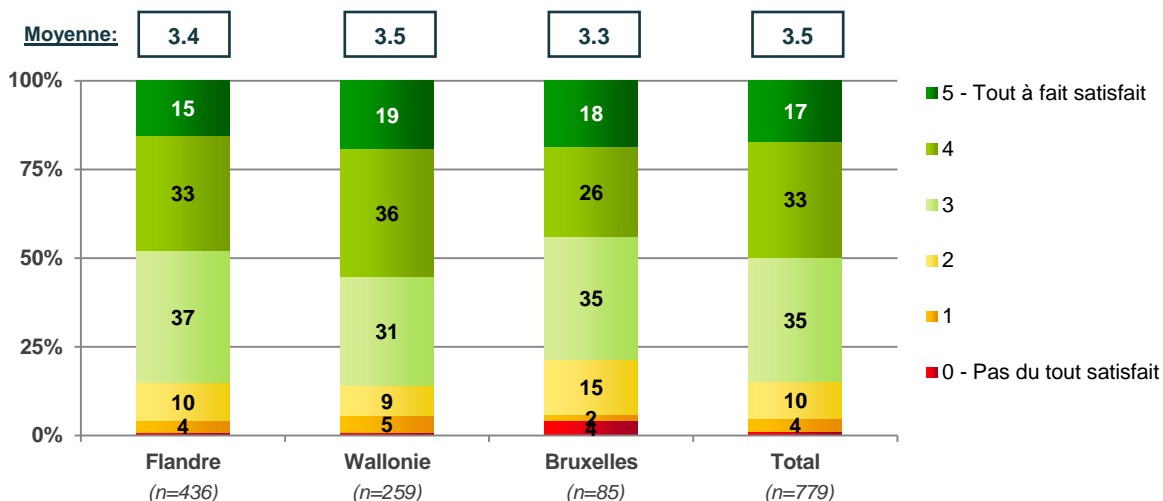
Les répondants de la tranche d'âge la plus jeune (15 à 24 ans) sont nettement plus satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs (3,7) que les deux tranches d'âge les plus âgées (55-64 : 3,4 ; 65-74 : 3,4).

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas selon les régions ou le revenu. Nous ne notons pas non plus de différence significative au niveau du score moyen de satisfaction par rapport à l'édition de l'année passée.

**Figure 21 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par édition**



**Figure 22 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant au respect de vos droits en tant que consommateur ? – par région**



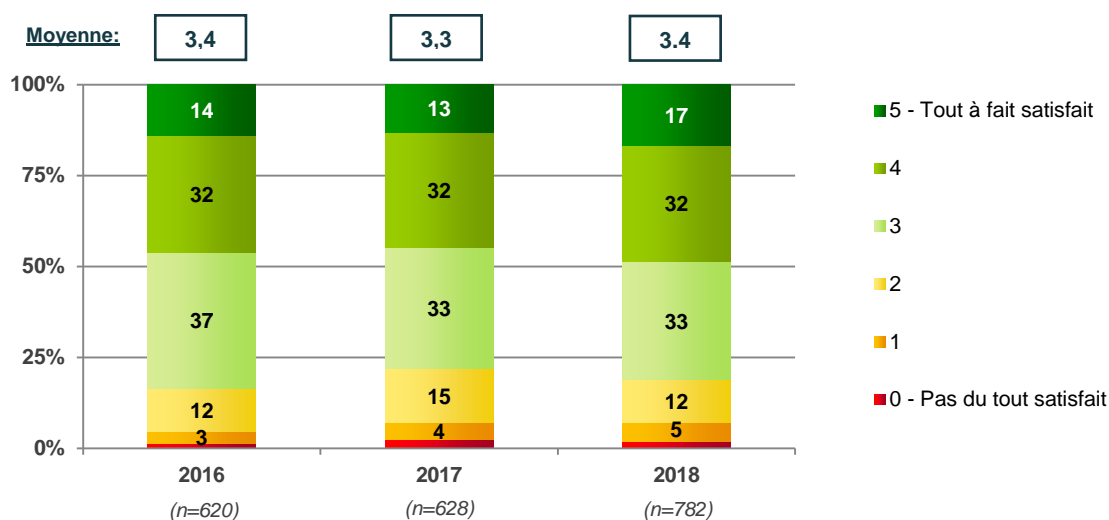
### 3.3.3.4 SATISFACTION QUANT AUX INFORMATIONS FOURNIES

Presque la moitié des répondants qui ont la téléphonie mobile (49 %) sont satisfaits des informations fournies par l'opérateur concernant la téléphonie mobile (score :  $\geq 4$  sur 5). 33 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 18 % des répondants qui ont la téléphonie mobile ne sont pas réellement satisfaits des informations fournies par leur opérateur pour la téléphonie mobile (score :  $\leq 2$  sur 5). Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants avec la téléphonie mobile sont en général plus ou moins satisfaits des informations fournies par leur opérateur.

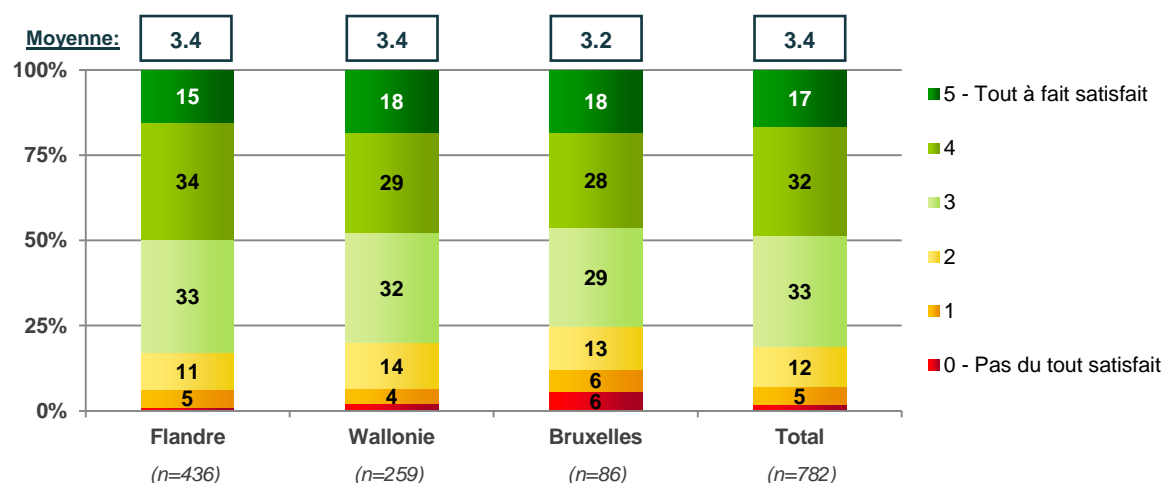
Les seuls groupes d'âge de 35 à 44 ans sont nettement moins satisfaits des informations fournies (3,2) par rapport aux autres catégories d'âge.

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions ou le revenu. Nous ne notons pas non plus de différence significative au niveau du score moyen de satisfaction par rapport à l'édition de l'année passée.

**Figure 23 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par édition**



**Figure 24 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par région**



### 3.3.3.5 SATISFACTION QUANT À LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

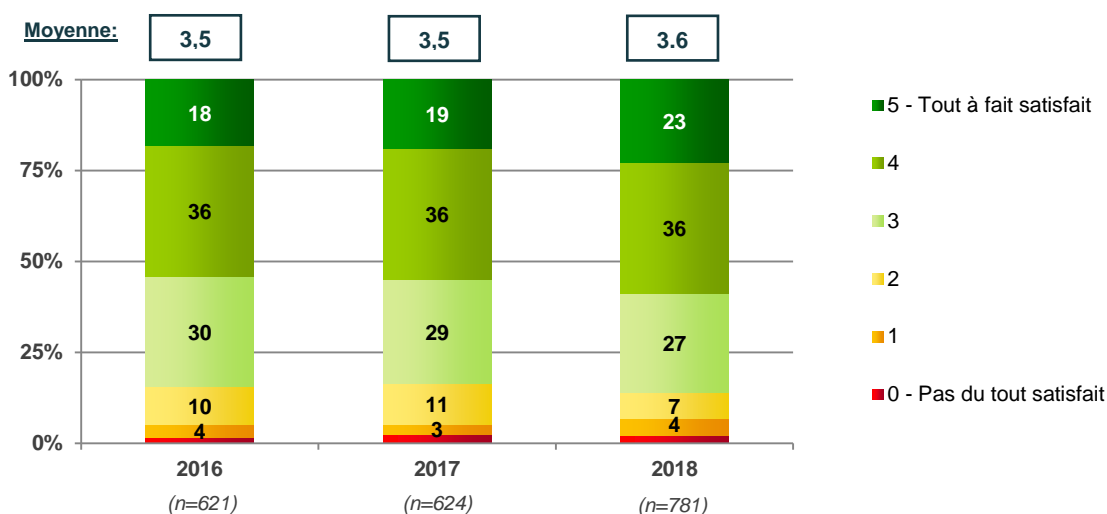
Six répondants sur dix disposant de la téléphonie mobile (59 %) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur téléphonie mobile (score :  $\geq 4$  sur 5). 27 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 14 % des répondants avec la téléphonie mobile ne sont pas réellement satisfaits de la fiabilité de la facturation pour leur téléphonie mobile (score :  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,6 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie mobile sont en général plus ou moins satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur téléphonie mobile.

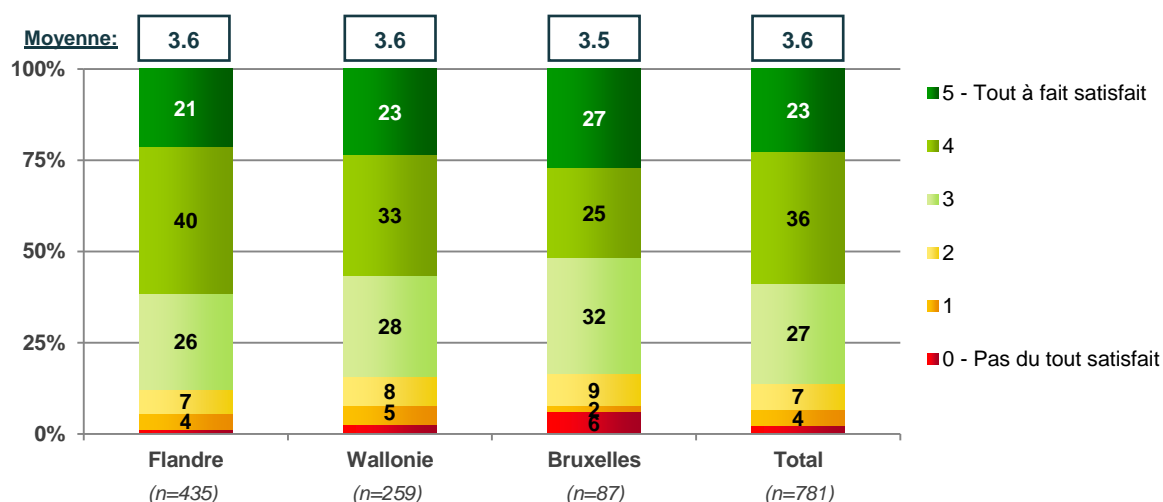
Comme pour les informations fournies, la catégorie d'âge de 35 à 44 ans indique qu'elle est nettement moins satisfaite de la fiabilité de la facturation (3,3) par rapport aux deux groupes d'âge plus jeunes (3,7% chacun).

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions ou le revenu. Nous ne notons pas non plus de différence au niveau du score moyen de satisfaction par rapport à l'édition de l'année passée.

**Figure 25 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant à fiabilité de la facturation ? – par édition**



**Figure 26 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant à fiabilité de la facturation ? – par région**



### 3.3.4 Satisfaction concernant l'accès à Internet

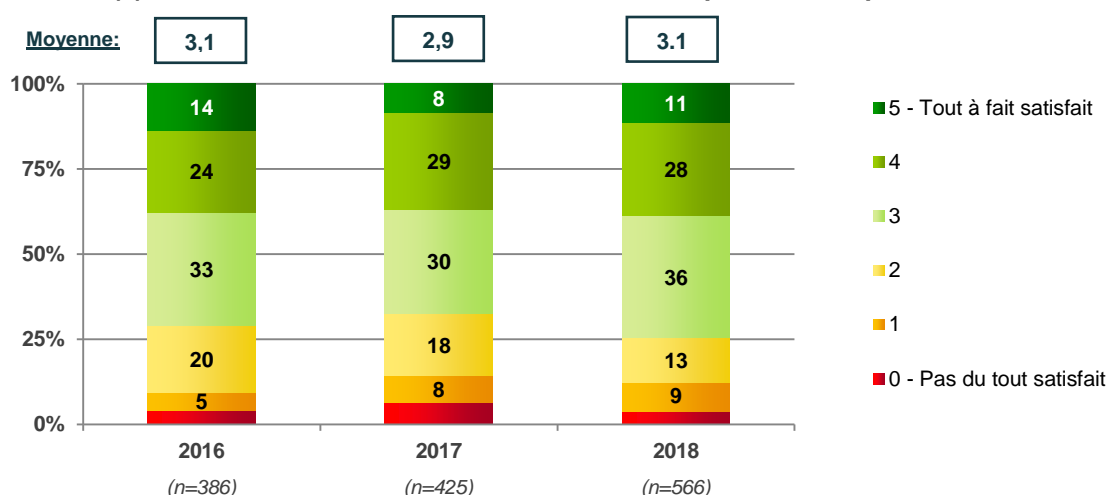
#### 3.3.4.1 SATISFACTION QUANT AUX TARIFS APPLIQUES

Presque quatre répondants sur dix (39 %) sont satisfaits (score :  $\geq 4$  sur 5) des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur concernant leur accès à Internet. 36 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un quart des répondants (25 %) ne sont pas satisfaits des tarifs proposés par leur opérateur (score :  $\leq 2$  sur 5).

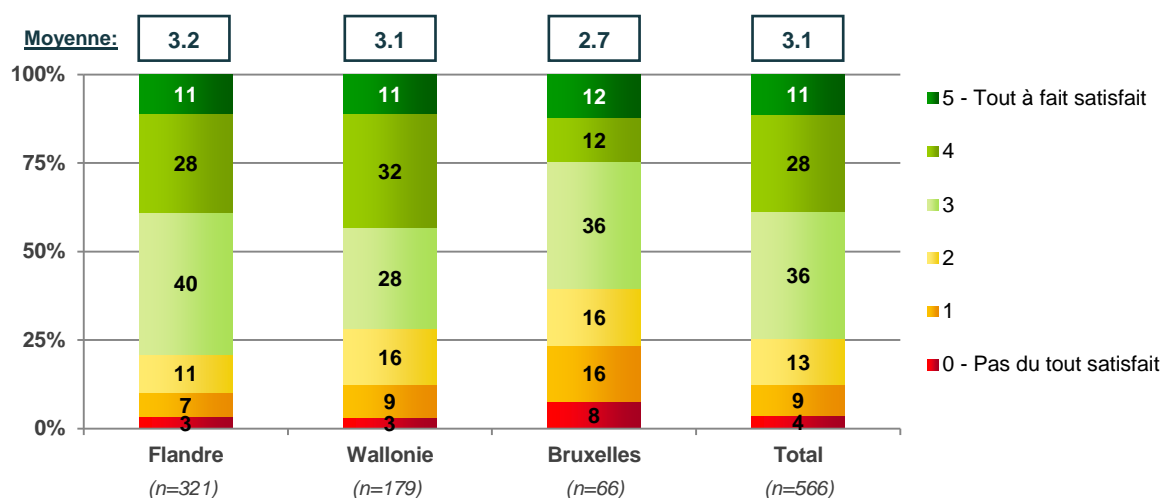
Le score moyen de 3,1 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès à Internet sont en général plus ou moins satisfaits des tarifs proposés par leur opérateur.

Dans l'édition de 2017, les répondants étaient en moyenne moins satisfaits des tarifs Internet proposés par leur opérateur (2,9). L'édition actuelle de 2018 retrouve le niveau de 2016 (3,1). Les répondants de la région de Bruxelles-Capitale indiquent qu'ils sont significativement moins satisfaits des tarifs appliqués par leur opérateur (2,7) que les répondants de Flandre et de Wallonie (resp. 3,2 et 3,1). En ce qui concerne l'âge, le groupe d'âge le plus jeune (15 à 24 ans) indique être nettement plus satisfait des tarifs Internet de l'opérateur (3,4) par rapport aux autres tranches d'âge. Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas entre les groupes de revenu.

**Figure 27 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition**



**Figure 28 : En ce qui concerne l'accès à internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des tarifs dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région**



### 3.3.4.2 SATISFACTION QUANT AUX SERVICES FOURNIS

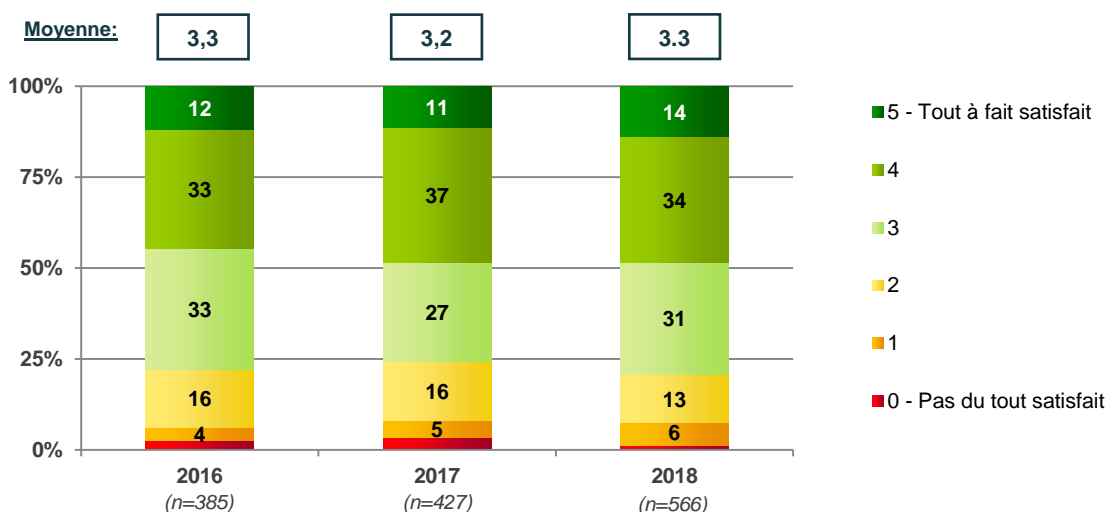
Presque la moitié des répondants avec accès à Internet (48 %) sont satisfaits (score :  $\geq 4$  sur 5) des services dont ils bénéficient chez leur opérateur. 31 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que presque un répondant sur cinq (21 %) avec accès à Internet est insatisfait des services proposés par son opérateur (score :  $\leq 2$  sur 5).

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

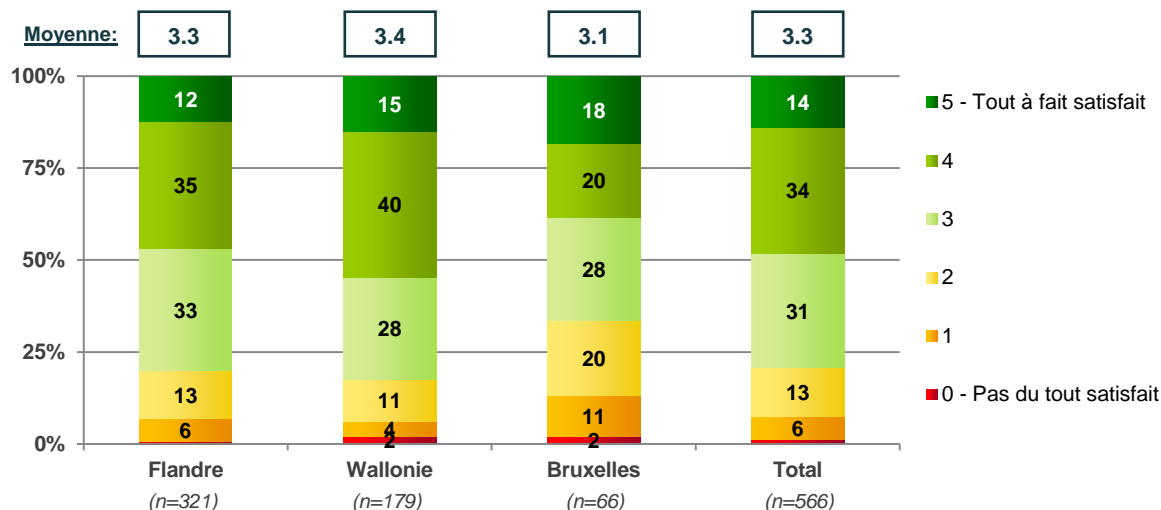
Les répondants âgés de 15 à 24 ans sont nettement plus satisfaits des services dont ils bénéficient chez leur opérateur (3,6) que les répondants âgés de 45 à 54 ans (3,2).

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions ou le revenu. Nous ne notons pas non plus de différence au niveau du score moyen de satisfaction par rapport à l'édition de l'année passée.

**Figure 29 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par édition**



**Figure 30 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services dont vous bénéficiez chez votre opérateur ? – par région**

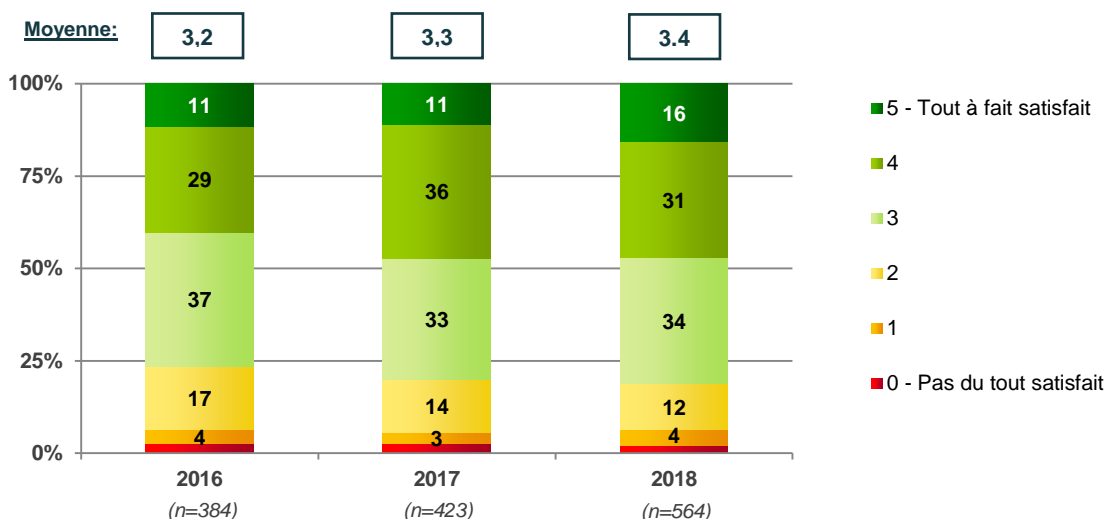


#### 3.3.4.3 SATISFACTION QUANT AU RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

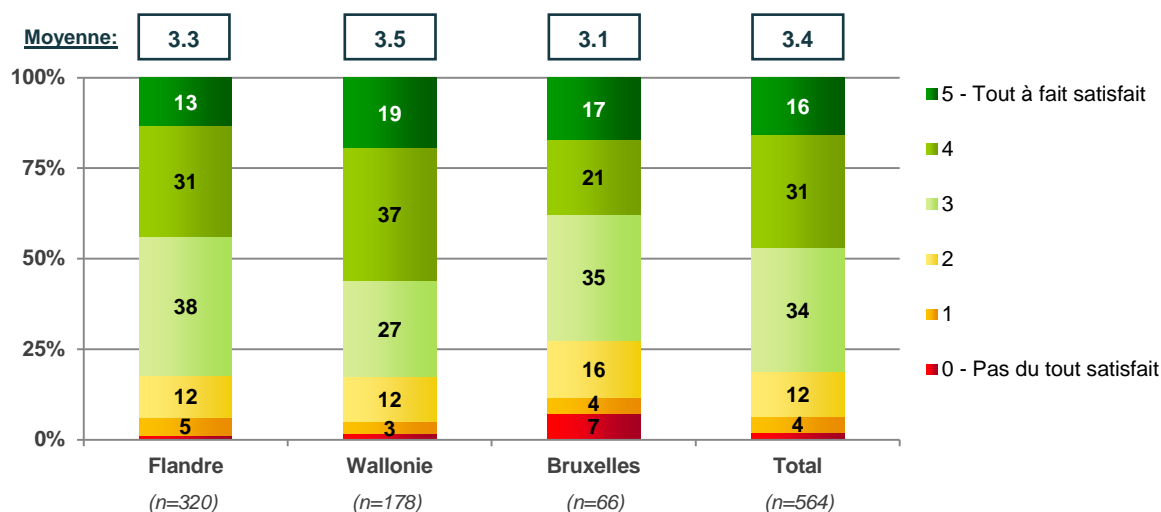
Presque la moitié des répondants (47 %) avec accès à Internet sont satisfaits de leur opérateur (score :  $\geq 4$  sur 5) quant au respect des droits des consommateurs. 34 % affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un cinquième des répondants n'est pas réellement satisfait de son opérateur dans ce domaine (score :  $\leq 2$  sur 5). Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès à Internet sont en général plus ou moins satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

Les répondants en Wallonie sont beaucoup plus satisfaits de leur fournisseur Internet en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs (3,5) que ceux de Bruxelles-Capitale (3,1). Il n'y a pas de différences au niveau de la satisfaction entre les différentes catégories d'âge ou de revenu ni avec les éditions précédentes.

**Figure 31 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant au respect de vos droits en tant que consommateur/trice ? – par édition**



**Figure 32 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) quant au respect de vos droits en tant que consommateur/trice ? – par région**



#### 3.3.4.4 SATISFACTION QUANT AUX INFORMATIONS FOURNIES

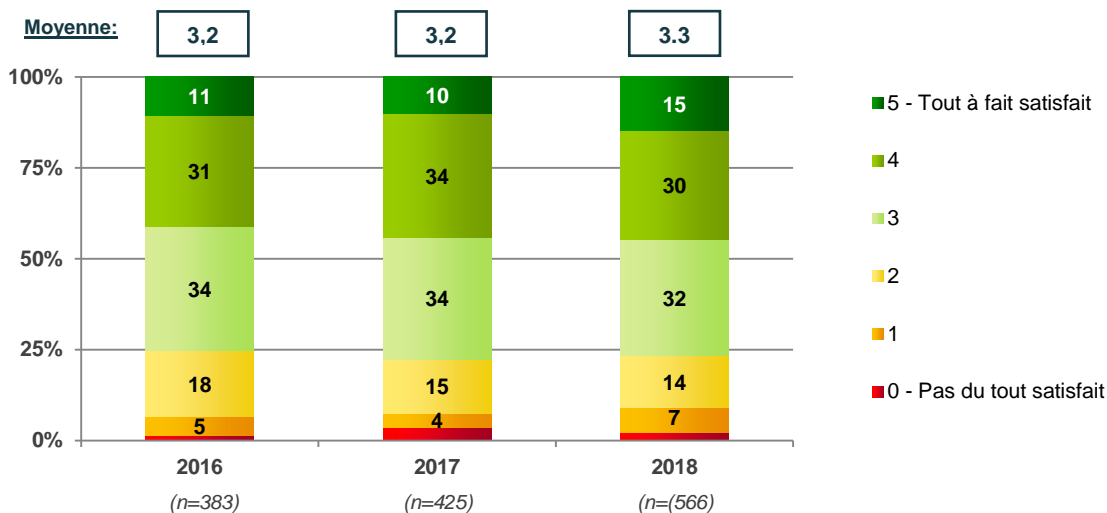
45 % des répondants avec accès à Internet sont satisfaits des informations fournies par leur opérateur en ce qui concerne l'accès à Internet (score :  $\geq 4$  sur 5). Un tiers (32 %) affirme en être plus ou moins satisfait (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 23 % des répondants avec accès à Internet ne sont pas vraiment satisfaits des informations fournies par leur opérateur dans ce domaine (score :  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants disposant d'un accès Internet sont en général plus ou moins satisfaits des informations fournies par leur opérateur.

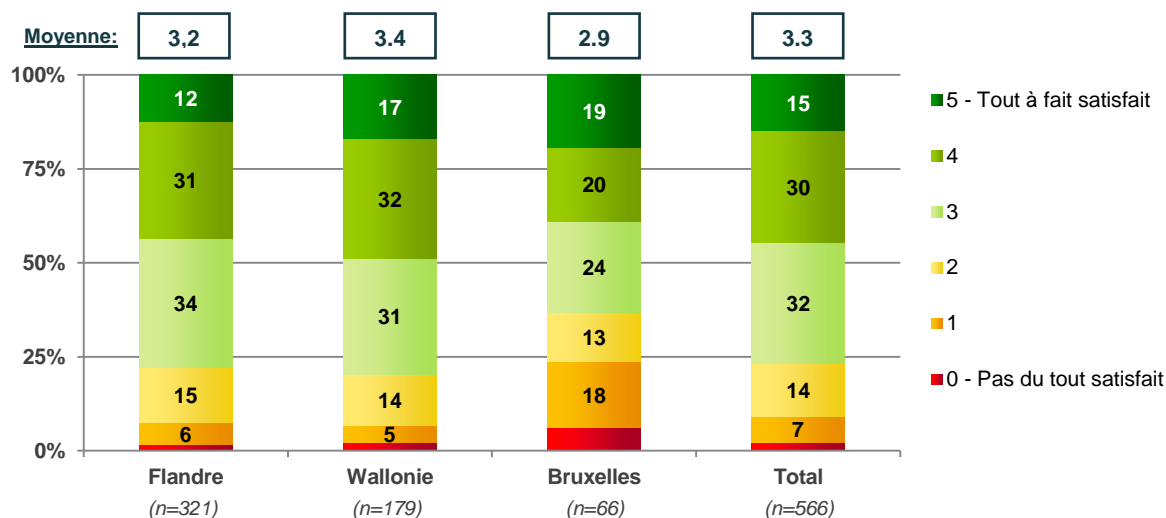
Les répondants wallons ont indiqué être nettement plus satisfaits des informations fournies par leur fournisseur d'accès à Internet (3,4) que les répondants de Bruxelles (2,9). Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas selon l'âge ou le revenu.

Comme avec l'édition des années précédentes, il n'y a pas de différence dans le score moyen de satisfaction.

**Figure 33 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par édition**



**Figure 34 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des informations fournies par votre opérateur ? – par région**



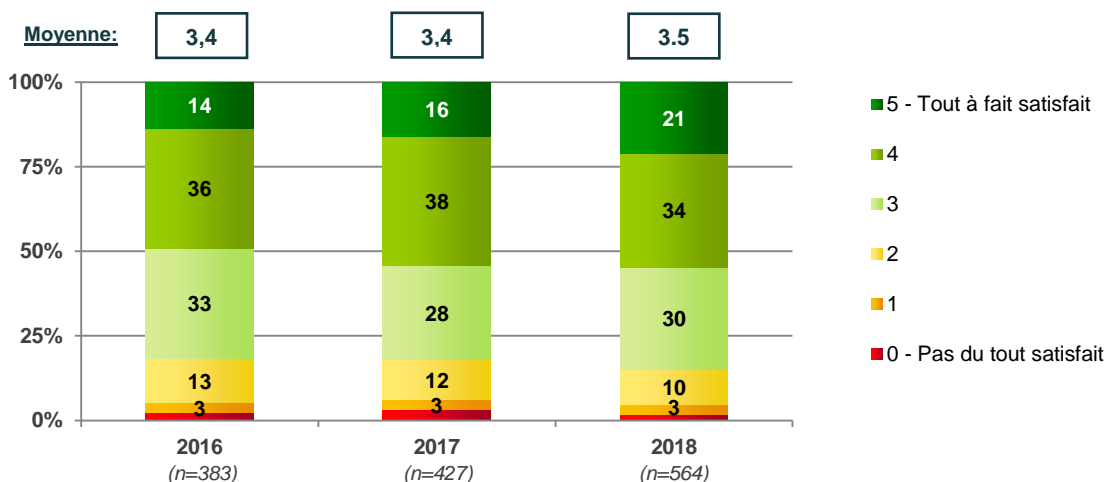
### 3.3.4.5 SATISFACTION QUANT À LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

La moitié des répondants avec accès à Internet (55 %) sont satisfaits de la fiabilité de la facturation pour l'accès à Internet (score :  $\geq 4$  sur 5). Trois répondants sur dix (30 %) affirment en être plus ou moins satisfaits (score : 3 sur 5). Il s'ensuit que 15 % des répondants avec accès à Internet ne sont pas vraiment satisfaits de la fiabilité de la facturation pour ce service (score :  $\leq 2$  sur 5).

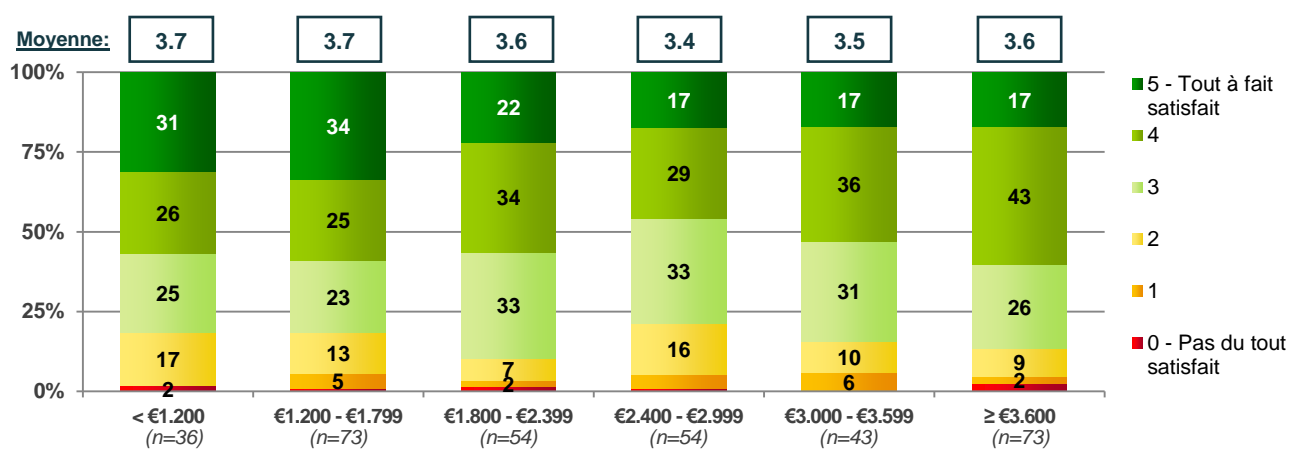
Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants avec accès à Internet sont en général plus ou moins satisfaits de la fiabilité de la facturation de leur accès à Internet.

Il n'y a pas de différences au niveau de la satisfaction entre les régions, catégories d'âge ou groupes de revenu ni entre les éditions précédentes.

**Figure 35 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la fiabilité de la facturation ? – par édition**



**Figure 36 : En ce qui concerne l'accès à Internet, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la fiabilité de la facturation ? – par groupe de revenu**



### 3.3.5 Conclusion sur la satisfaction

#### 3.3.5.1 QUANT À LA SATISFACTION EN MATIÈRE DE TARIFS

- Les répondants qui utilisent la téléphonie mobile donnent le score de satisfaction le plus élevé en ce qui concerne les tarifs appliqués par leur opérateur, à savoir 3,3 sur 5. Les répondants qui utilisent la téléphonie fixe, l'accès à Internet et/ou les offres groupées attribuent également des notes entre 3,2 et 3,1. Il ressort de ces résultats que les répondants sont en général modérément satisfaits des tarifs appliqués par leur opérateur.

#### **3.3.5.2 QUANT À LA SATISFACTION EN MATIÈRE DE SERVICES**

- Les répondants qui utilisent la téléphonie mobile donnent également le score le plus élevé à leur opérateur (3,5) pour la satisfaction des services fournis. Cependant, les répondants qui disposent d'une offre groupée, de la téléphonie fixe et/ou de l'accès à Internet attribuent un score presque similaire entre 3,4 et 3,3. Nous pouvons en déduire que les répondants sont généralement modérément satisfaits des services fournis par leur opérateur.

#### **3.3.5.3 QUANT À LA SATISFACTION EN MATIÈRE DE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS**

- De nouveau, les répondants qui utilisent la téléphonie mobile donnent le plus haut niveau de satisfaction à leur opérateur pour le respect des droits des consommateurs (3,5). Les répondants qui disposent d'une offre groupée, de la téléphonie fixe et/ou de l'accès à Internet attribuent à leur opérateur un score moyen de 3,4 en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs. Nous pouvons donc affirmer que, d'une manière générale, les répondants sont satisfaits de leur opérateur pour le respect des droits des consommateurs.

#### **3.3.5.4 QUANT À LA SATISFACTION EN MATIÈRE D'INFORMATIONS FOURNIES**

- Les répondants utilisant la téléphonie mobile donnent également le score le plus élevé à leur opérateur pour les informations fournies (3,4). Cependant, les répondants qui disposent d'une offre groupée, de la téléphonie fixe et/ou de l'accès à Internet donnent un score presque similaire de 3,3. Il ressort de ces résultats que les répondants sont en général relativement satisfaits des informations fournies par leur opérateur.

#### **3.3.5.5 QUANT À LA SATISFACTION EN MATIÈRE DE FIABILITÉ DE LA FACTURATION**

- Les répondants qui utilisent une offre groupée, la téléphonie fixe et/ou la téléphonie mobile attribuent une note moyenne de 3,6 à leur opérateur en ce qui concerne la fiabilité de la facturation. Seuls les répondants qui disposent de l'accès à Internet ont un score de satisfaction légèrement inférieur à 3,5 en moyenne. Néanmoins, nous pouvons en conclure que les répondants sont satisfaits de leur opérateur en ce qui concerne la fiabilité de la facturation.

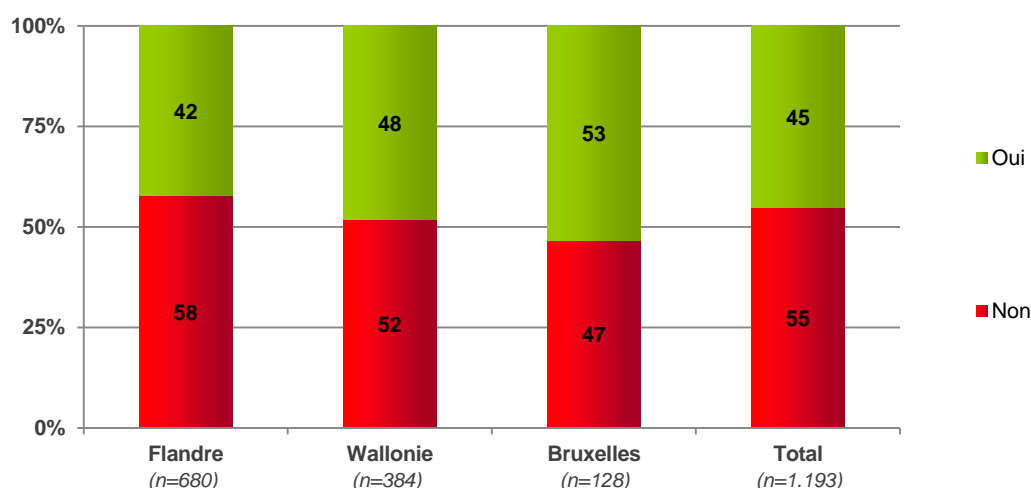
## 3.4 Problèmes et attitudes face à des problèmes

Cette partie du rapport abordera les problèmes éventuels que les répondants ont rencontrés avec leur(s) opérateur(s)<sup>11</sup> l'année dernière. Il s'agira de vérifier avec quel(s) service(s) de télécommunication les problèmes sont survenus et de déterminer la nature du problème. Nous vérifierons également 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.

### 3.4.1 Expérience d'un problème

Quatre répondants sur neuf (45 %) signalent avoir rencontré un ou plusieurs problème(s) avec leur(s) opérateur(s) l'année passée. Les répondants de la Région de Bruxelles-Capitale (53 %) indiquent significativement plus souvent avoir rencontré un ou plusieurs problème(s) avec leur(s) opérateur(s) que les répondants en Flandre (42 %).

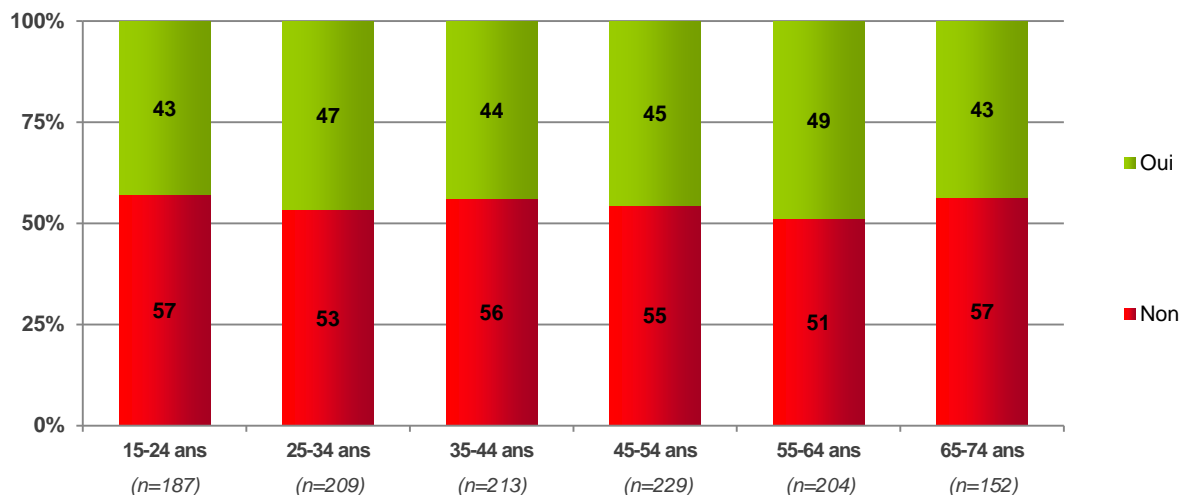
**Figure 37 : Avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs l'année dernière ? – par région**



<sup>11</sup> Dans les éditions précédentes du questionnaire, des questions ont été posées sur « les trois dernières années ». Étant donné que cette période est trop longue pour que les répondants s'en souviennent, cela a été ajusté à « l'année dernière ». En outre, cet ajustement a permis d'intégrer la procédure *Easy Switch* dans le questionnaire - cette procédure est entrée en vigueur en 2017.

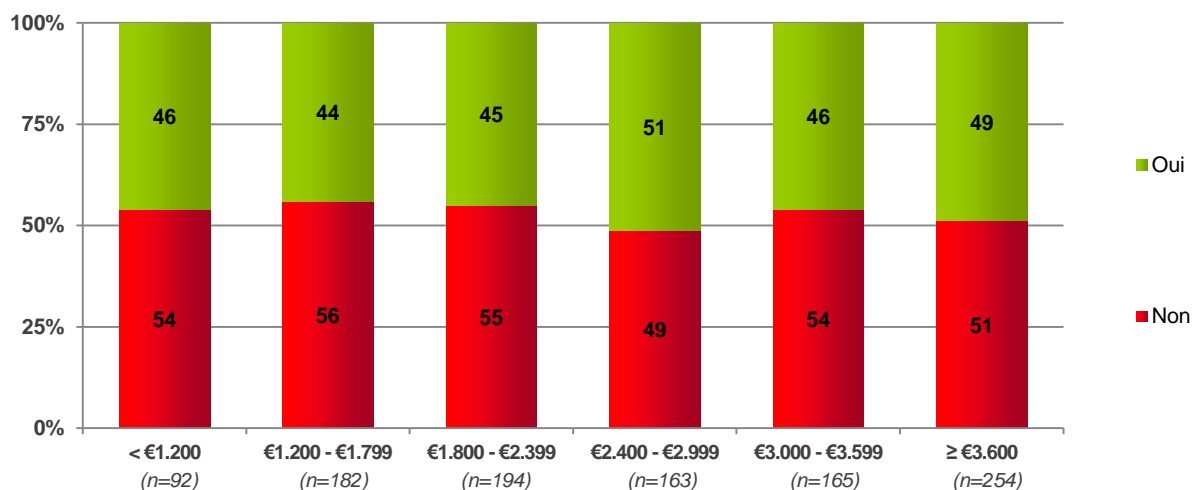
Dans les différentes catégories d'âge, environ la moitié des répondants ont indiqué avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec un opérateur l'année passée. Il n'y a pas d'écarts significatifs entre les différentes catégories d'âge.

**Figure 38 : Avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs l'année dernière ? – par catégorie d'âge**



Dans les différents groupes de revenu, environ la moitié des répondants ont indiqué avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec un opérateur l'année dernière. Il n'y a pas d'écarts significatifs entre les différents groupes de revenu, comme d'ailleurs pour les catégories d'âge.

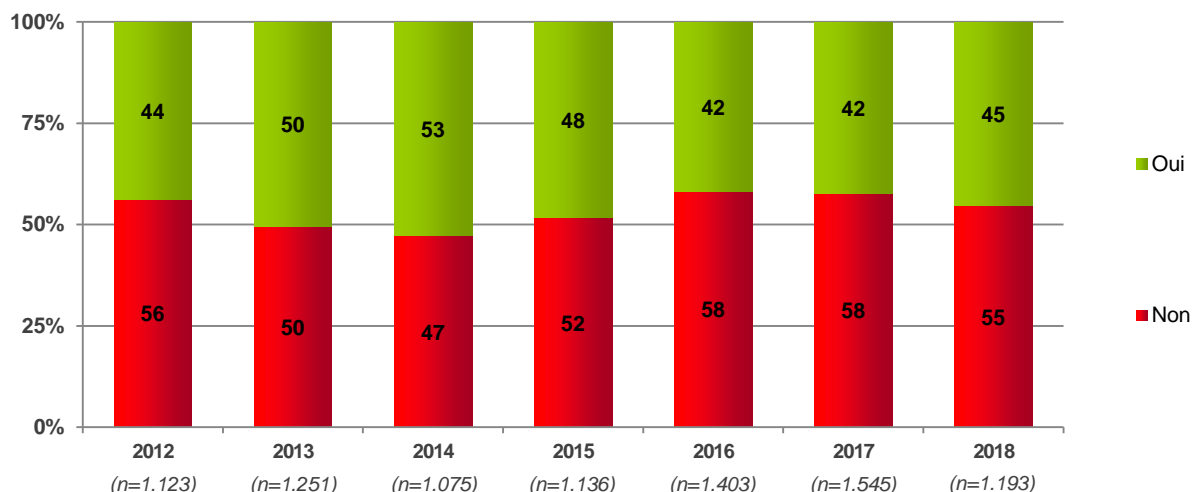
**Figure 39 : Avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs l'année dernière ? – par groupe de revenu**



En 2013, nous avons constaté une plus grande part de répondants ayant rencontré un problème avec (au moins) un opérateur dans l'année précédente (resp. 50 % contre 44 % en 2012). Dans les deux éditions suivantes (2014 et 2015), cette part est demeurée stable (resp. 53 % et 48 %). Cependant, en 2016, nous observons une nouvelle baisse – jusqu'au niveau de 2012 – de la part de répondants ayant rencontré un problème avec

leur opérateur (42 %). Dans l'édition précédente et actuelle (2017 et 2018), cette part est demeurée relativement stable (resp. 42 % et 45 %).

**Figure 40 : Avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs ces trois dernières années (2012-2017) / l'année dernière ? – par édition**

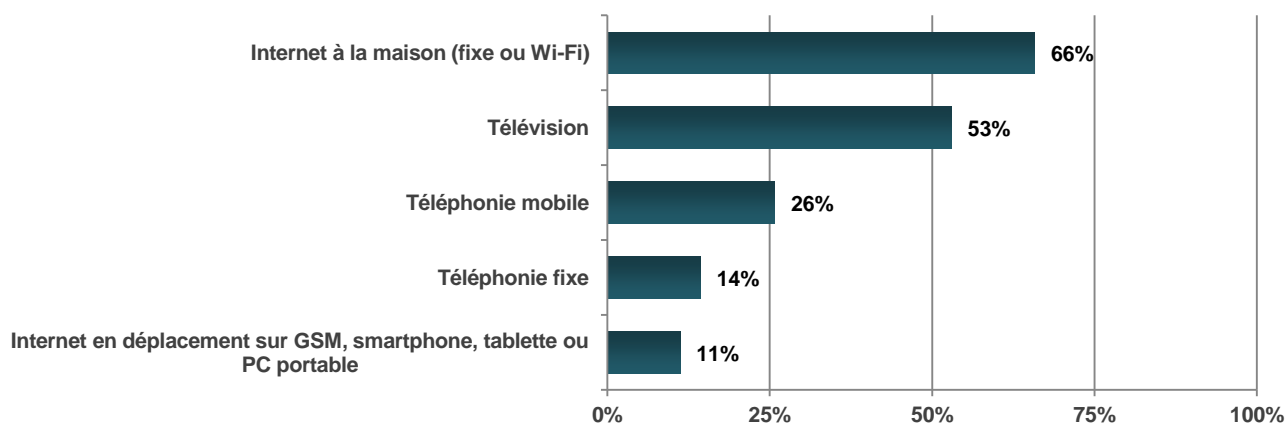


### 3.4.2 Problème avec quel service de télécommunication

Les répondants ayant rencontré un problème furent invités à indiquer le(s) service(s) pour le(s)quel(s) ils ont rencontré un ou plusieurs problèmes l'année passée. Les deux services les plus souvent mentionnés sont l'Internet à la maison (fixe ou Wifi) (66 %) et la télévision (53 %).

La téléphonie mobile et la téléphonie fixe sont également parfois problématiques pour les répondants (resp. 26 % et 14 %). Ils rencontrent moins de problèmes avec Internet en déplacement (11 %).

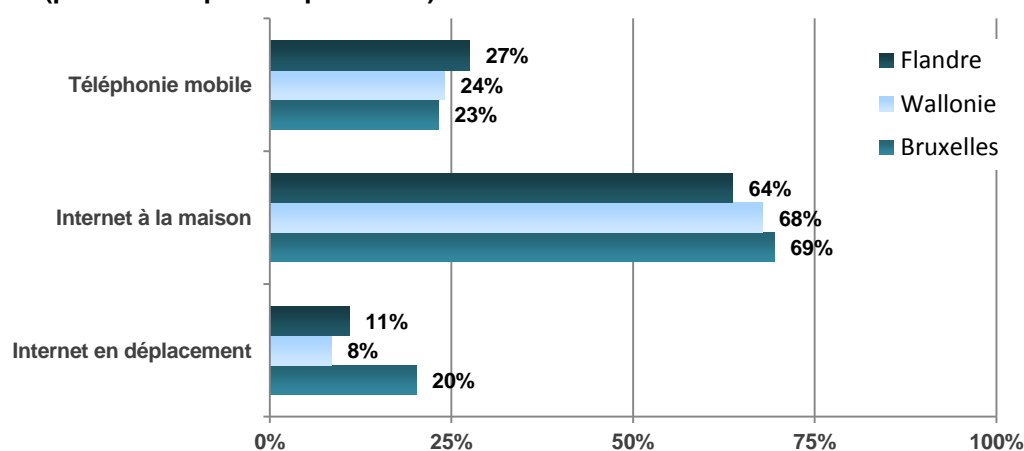
**Figure 41 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : 549 répondants ayant rencontré des problèmes

Les écarts entre les régions sont moins significatifs que l'année précédente. Plus du quart des répondants en Flandre (27 %) ont rencontré des problèmes avec la téléphonie mobile, ce qui est une part significativement plus importante que chez les répondants de Wallonie (24 %) et ceux de la Région de Bruxelles-Capitale (23 %). Nous constatons le contraire pour l'Internet à la maison : plus de problèmes ont été rencontrés à Bruxelles qu'en Flandre (resp. 69 % pour 64 %). Une différence significative entre les régions concerne le service de l'Internet en déplacement : bien qu'une part limitée des répondants indique avoir rencontré des problèmes concernant ce service, elle semble être significativement plus importante en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Flandre et qu'en Wallonie (resp. 20 % pour 11 % et 8 %).

**Figure 42 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par région (plusieurs réponses possibles)**

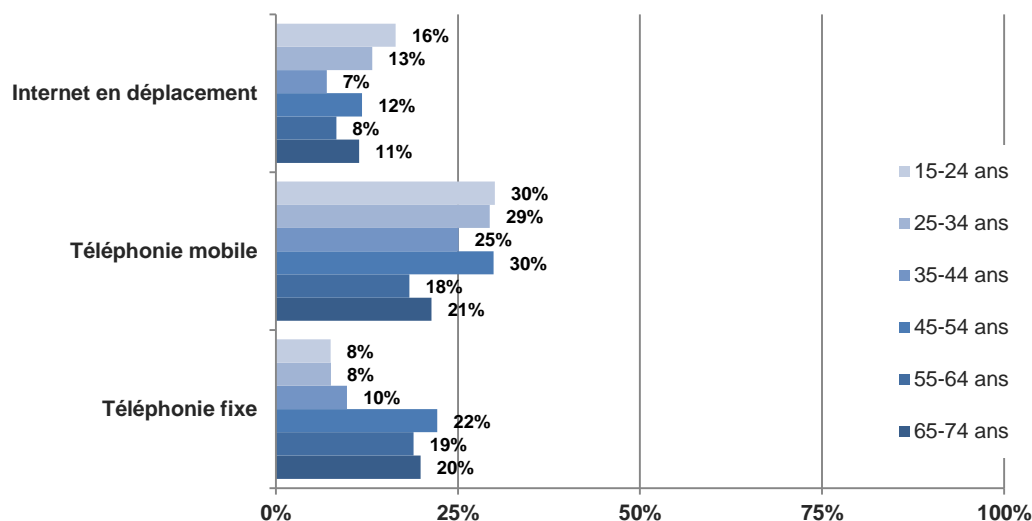


Base : 549 répondants ayant rencontré des problèmes

Tous les problèmes ne sont pas aussi fréquents pour toutes les catégories d'âge. Il ressort des résultats que les répondants à partir de 45 ans et plus indiquent avoir rencontré plus fréquemment des problèmes l'année passée avec la téléphonie fixe que les répondants plus jeunes. Inversement, les répondants de moins de 54 ans ont été confrontés plus fréquemment à des problèmes de téléphonie mobile. En ce qui concerne l'Internet en déplacement, toutes les catégories d'âge ont connu des problèmes à peu près aussi souvent.

Dans les groupes de revenu, les répondants dont le revenu familial mensuel net se situait entre 1800 et 2399 euros ont eu nettement plus de problèmes avec leur télévision analogique ou numérique (65 %) que ceux du groupe de revenu <1200 euros (44 %) et >3000 euros (resp. 47 % et 51 %).

**Figure 43 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**



Base : 549 répondants ayant rencontré des problèmes

Bien que moins de répondants aient déclaré disposer d'Internet à la maison en 2015 et 2016 (2012-2014 : 91 % à 93 % par rapport à 2015 : 87 % ; 2016 : 81 %), la part de répondants ayant eu des problèmes avec la connexion Internet a augmenté à respectivement 66 % et 64 % contre 53 % à 55 % en 2013 et en 2014. Dans l'édition précédente (2017) et actuelle (2018), on note une augmentation du nombre de répondants disposant d'un accès Internet à la maison (respectivement 89 % et 93 %).

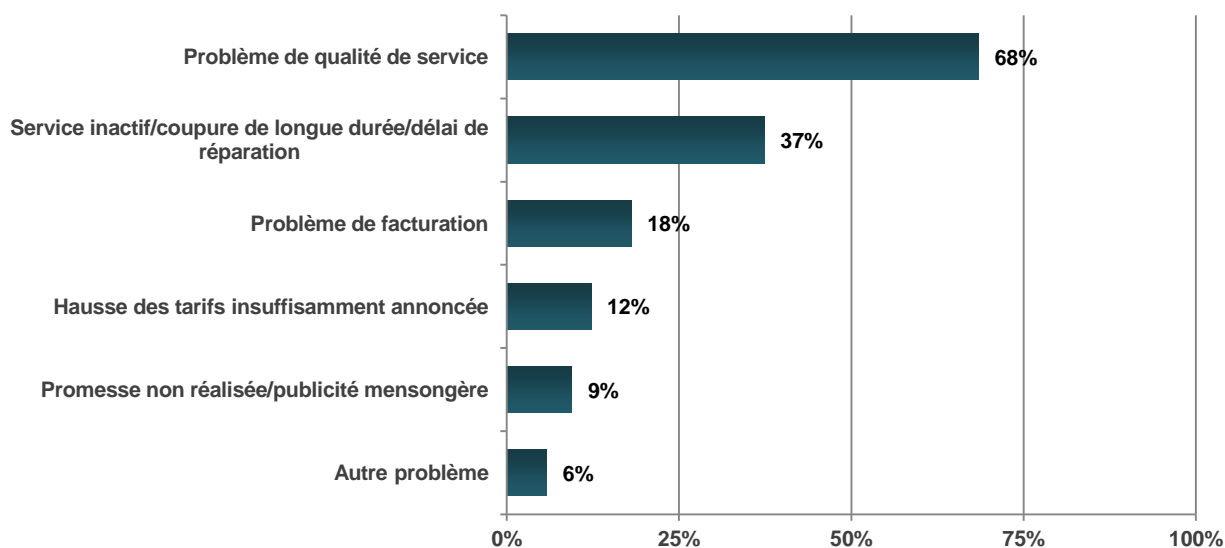
Le nombre de problèmes rencontrés avec l'Internet à la maison a également légèrement augmenté pour atteindre 64 % en 2017 et 66 % en 2018. Une légère diminution peut donc être observée dans l'édition actuelle (2018) par rapport à 2017, pour ce qui est de la part de répondants ayant connu des problèmes de téléphonie mobile et fixe (26 % auparavant 29 % et 14 % auparavant 19 %).

### 3.4.3 Nature des problèmes

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

Le problème le plus fréquent concerne la qualité des services (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture). 68% des répondants indiquent avoir rencontré ce type de problème l'année passée. Les autres problèmes courants concernent une inactivité du service, des coupures de longue durée et/ou de délais de réparation (37 %). Enfin, les répondants sont confrontés à des problèmes de facturation (18 %) et subissent des augmentations de tarifs insuffisamment annoncées (12 %).

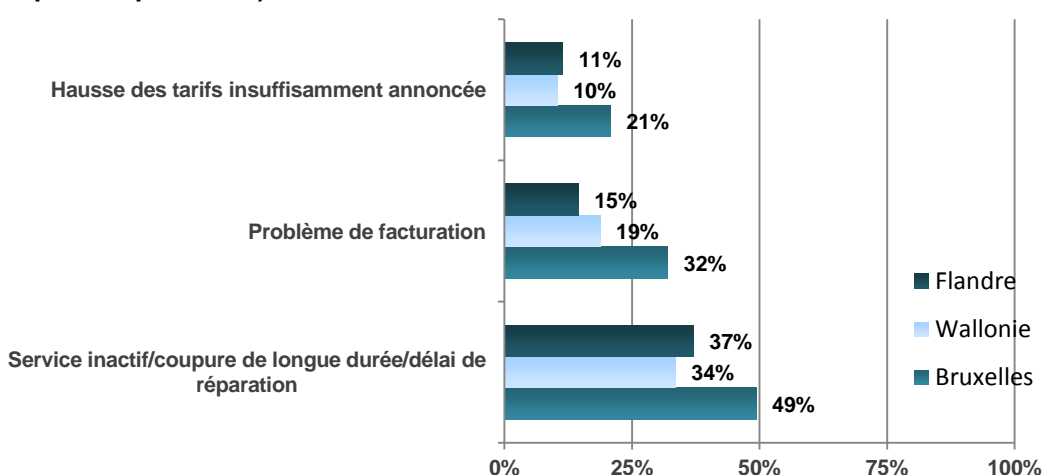
**Figure 44 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : 547 répondants ayant rencontré des problèmes

Une différence significative peut être établie par région pour trois types de problèmes. Les répondants de la région de Bruxelles-Capitale (49 %), par rapport aux répondants de Flandre et de Wallonie (resp. 37 % et 34 %), indiquent avoir été confrontés l'an dernier à un service non actif et/ou à des coupures ou à des délais de réparation de longue durée. La même tendance s'observe pour les problèmes de facturation (32 % dans la région de Bruxelles-Capitale contre respectivement 15 % et 19 % en Flandre et en Wallonie) et pour une hausse des tarifs insuffisamment annoncée (21 % dans la région de Bruxelles-Capitale contre 11% et 10 % respectivement en Flandre et en Wallonie).

**Figure 45 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par région (plusieurs réponses possibles)**

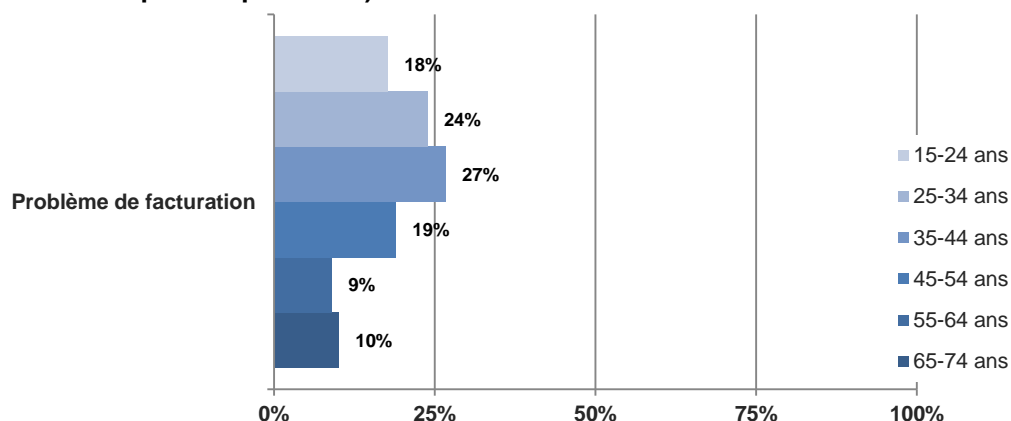


Base : 547 répondants ayant rencontré des problèmes

Pour les problèmes de facturation, un rapport peut être établi avec l'âge du répondant. Les répondants dans le groupe d'âge 25 à 54 ont rencontré plus de problèmes de

facturation que les répondants plus âgés. Le revenu du répondant n'intervient pas dans le type de problème rencontré.

**Figure 46 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**



Base : 547 répondants ayant rencontré des problèmes

La part des répondants rencontrant des problèmes de qualité des services (réseau saturé, problèmes de couverture, etc.) a connu une augmentation spectaculaire en 2014 par rapport à 2013 (de 21 % à 78 %), suivie d'une baisse en 2015 (62 %). Depuis, ce pourcentage est resté relativement stable. Le nombre de répondants confrontés à des coupures de longue durée a relativement peu changé depuis 2015. En ce qui concerne le non-respect des promesses de la part de l'opérateur, ce pourcentage a considérablement diminué de 2012 à 2013 (de 25 % à 13 %). Dans cette édition, nous notons une diminution de 2017 à 2018, de 15 % à 10 %.

**Tableau 24 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés ? – par édition (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Problème de qualité de service</b>	--	21,2% <sup>C,D,E,F</sup>	77,7% <sup>B,D,E,F</sup>	62,0% <sup>B,C</sup>	64,5% <sup>B,C</sup>	66,3% <sup>B,C</sup>	68,5%
<b>Service inactif/coupure</b>	58,4% <sup>B,C,D,E,F</sup>	82,9% <sup>A,C,D,E,F</sup>	25,7% <sup>A,B,D,E,F</sup>	37,9% <sup>A,B,C</sup>	38,7% <sup>A,B,C</sup>	36,0% <sup>A,B,C</sup>	37,4%
<b>Hausse des tarifs insuffisamment annoncée</b>	18,4% <sup>B,C,D</sup>	8,7% <sup>A,F</sup>	9,9% <sup>A,F</sup>	10,4% <sup>A,F</sup>	13,6%	17,7% <sup>B,C,D</sup>	12,2%
<b>Promesse non tenue</b>	24,5% <sup>B,C,D,E,F</sup>	13,3% <sup>A</sup>	12,4% <sup>A</sup>	12,2% <sup>A</sup>	14,6% <sup>A</sup>	15,3% <sup>A</sup>	9,5%
<b>Total (N)</b>	<b>445</b>	<b>615</b>	<b>535</b>	<b>537</b>	<b>586</b>	<b>647</b>	<b>547</b>

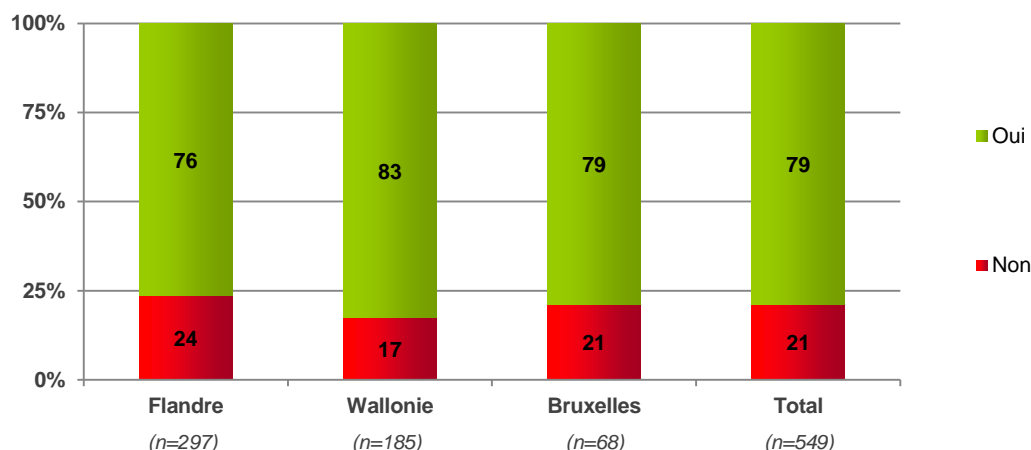
\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

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

79 % des répondants ayant rencontré un ou plusieurs problèmes l'année passée ont pris contact avec l'opérateur afin de résoudre le(s) problème(s).

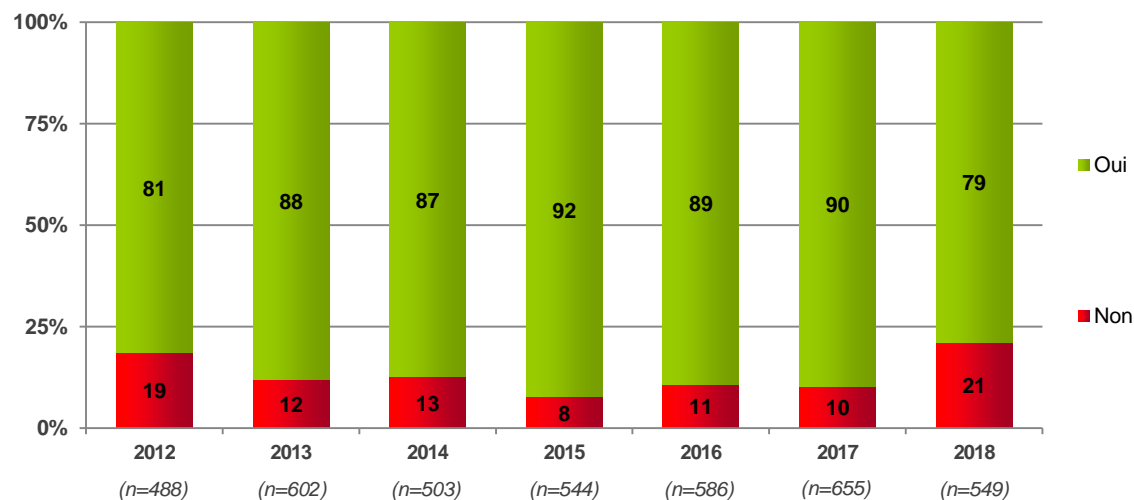
La région où le répondant est domicilié n'influence pas le fait d'avoir ou non pris contact avec l'opérateur à la suite d'un problème.

**Figure 47 : Dans cette/ces situation(s), avez-vous pris contact avec l'opérateur pour résoudre le(s) problème(s) ? – par région**



Les répondants âgés de 25 à 34 ans ont beaucoup moins contacté leur opérateur à la suite d'un problème (63 %) que les groupes plus âgés (82 % à 88 %). Dans cette édition, 79 % des répondants ont contacté leur opérateur en réponse à un problème, soit une part nettement inférieure à celle de 2017 (90 %). En 2012 également, la part était inférieure (81 %) à celle de toutes les éditions ultérieures jusqu'à cette année.

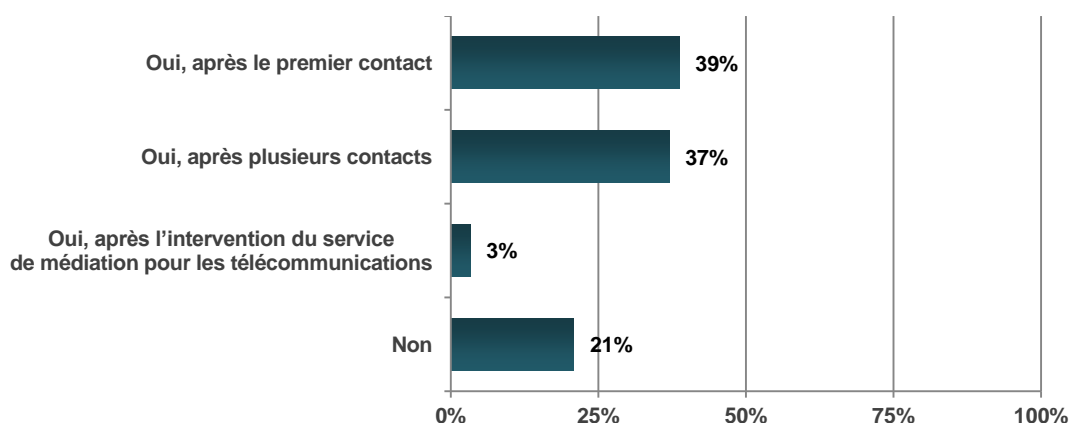
**Figure 48 : Dans cette/ces situation(s), avez-vous pris contact avec l'opérateur pour résoudre le(s) problème(s) ? – par édition**



### 3.4.5 Solutions fournies par l'opérateur

Lorsque les répondants ont contacté l'opérateur pour résoudre le(s) problème(s), aucune solution n'a été proposée pour un cinquième d'entre eux (21 %). En revanche, dans quatre cas sur dix (39 %), une solution avait déjà été fournie au premier contact. Tout aussi fréquemment (37 %), le problème n'a été résolu qu'après plusieurs contacts avec l'opérateur. Le service de médiation des télécommunications n'est intervenu que dans 3 % des cas.

**Figure 49 : Le(s) problème(s) ont-ils été résolu(s) ?**



Base : 587 répondants ayant contacté leur opérateur à la suite d'un problème

### 3.4.6 Indemnisation après coupure

Nous avons demandé aux répondants ayant rencontré un ou plusieurs problèmes s'ils avaient reçu une indemnisation à la suite d'une coupure du service. 14 % des répondants n'ont pas subi de coupure. Parmi les répondants ayant subi une coupure (396 répondants), 32 % ont répondu ignorer qu'une indemnisation était possible. 18 % ne connaissaient pas les démarches à suivre, et 10 % pensaient que la procédure serait trop longue. 9 % ont bénéficié d'une indemnisation à la suite des démarches entreprises. 8 % des répondants déclarent ne pas avoir obtenu d'indemnisation malgré les démarches entreprises. Enfin, 10 % indiquent qu'ils n'ont pas trouvé nécessaire d'obtenir une indemnisation.

**Tableau 25 : Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunication, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Pas d'application, je n'ai pas subi de coupure	36	12,7%	30	17,1%	8	12,2%	74	14,1%
<b>J'ai subi une coupure :</b>	<b>230</b>	<b>80,7%<sup>B</sup></b>	<b>119</b>	<b>68,4%</b>	<b>47</b>	<b>73,7%</b>	<b>396</b>	<b>75,8%</b>
➤ Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnisation	24	8,4%	16	9,3%	6	8,8%	46	8,7%
➤ Non, je ne savais pas que c'était possible	105	36,6% <sup>B</sup>	45	25,7%	17	26,2%	166	31,7%
➤ Non, il n'était pas nécessaire d'obtenir une indemnisation	19	6,7%	25	14,5%	9	14,1%	53	10,2%
➤ Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre	50	17,4%	33	18,8%	12	19,3%	95	18,1%
➤ Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue	25	8,7%	18	10,4%	7	11,2%	50	9,5%
➤ Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnisation	27	9,6% <sup>B</sup>	7	4,3%	5	8,3%	40	7,7%
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>100,0%</b>	<b>174</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>523</b>	<b>100,0%</b>

Les répondants en Flandre (37 %), par rapport aux répondants en Wallonie (26 %), sont nettement moins au courant (37 %) de la possibilité de recevoir une indemnisation du fournisseur en cas de coupure du service.

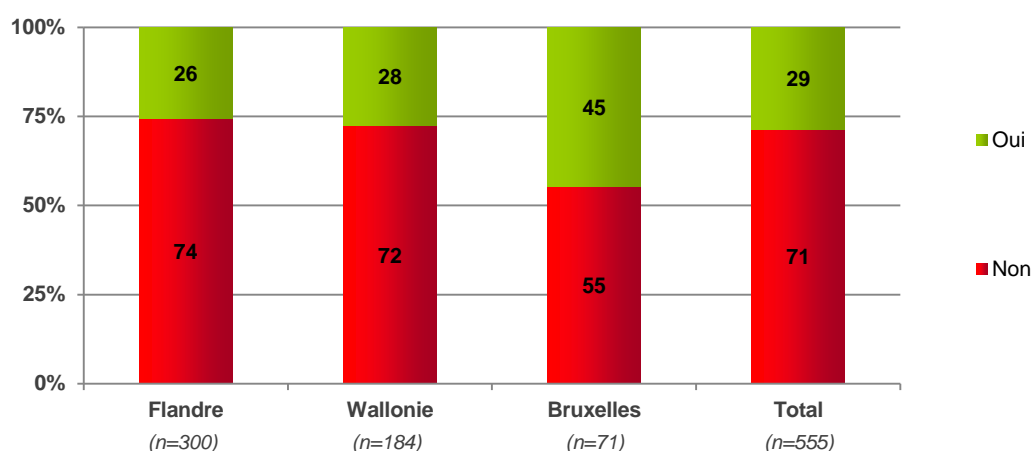
La catégorie d'âge des 25-34 ans connaît nettement moins les mesures à prendre (27 %) pour recevoir une indemnisation, en comparaison avec les répondants de 45 à 64 ans (12 % à 15 %).

### 3.4.7 Modification du plan tarifaire par l'opérateur

La question a été posée à tous les répondants ayant rencontré un problème avec leur opérateur si celui-ci avait modifié leur plan tarifaire au cours de l'année dernière de sa propre initiative : 29 % des réponses étaient positives et 71 % négatives.

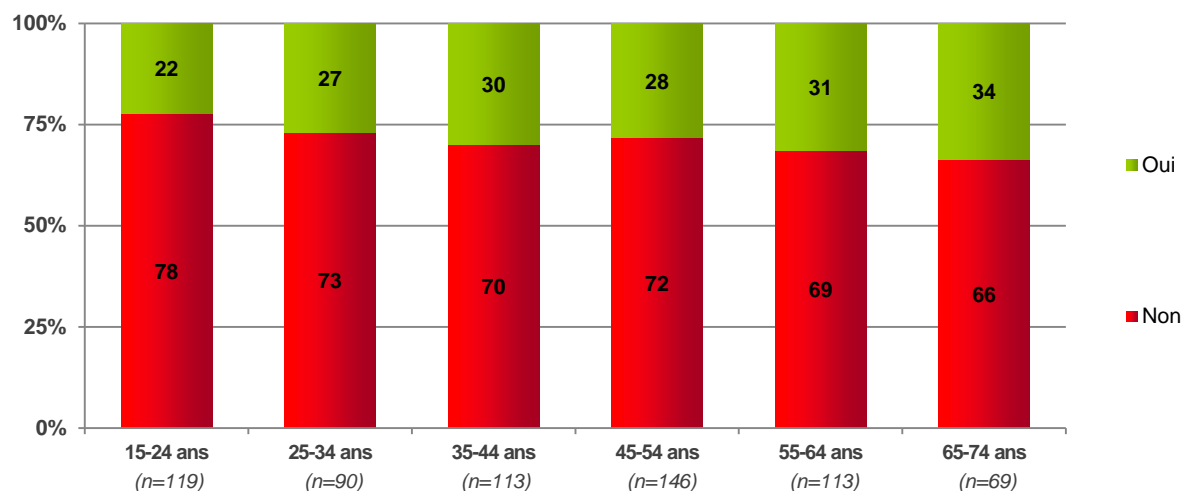
Dans la région de Bruxelles-Capitale (45 %), le nombre de répondants affirmant que leur plan tarifaire a été modifié est significativement plus important qu'en Flandre (26 %) et qu'en Wallonie (28 %).

**Figure 50 : Votre opérateur a-t-il changé de sa propre initiative votre plan tarifaire l'année dernière ? – par région**



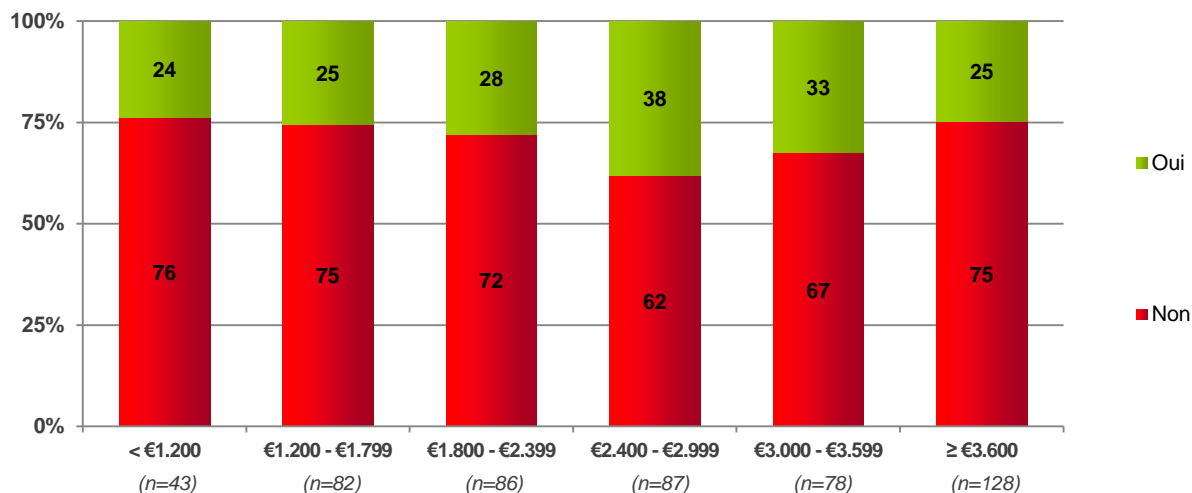
Plus le répondant est âgé, plus il indique fréquemment que son plan tarifaire a été modifié par l'opérateur au cours de l'année passée. Néanmoins, il n'y a pas de différence significative dans les différentes catégories d'âge.

**Figure 51 : Votre opérateur a-t-il changé de sa propre initiative votre plan tarifaire l'année dernière ? – par catégorie d'âge**



Le groupe de revenu compris entre 2400 € et 2999 € indique de manière beaucoup plus fréquente que son opérateur a modifié le plan tarifaire l'année passée, principalement par rapport au groupe au revenu le plus élevé.

**Figure 52 : Votre opérateur a-t-il changé de sa propre initiative votre plan tarifaire l'année dernière ? – par groupe de revenu**



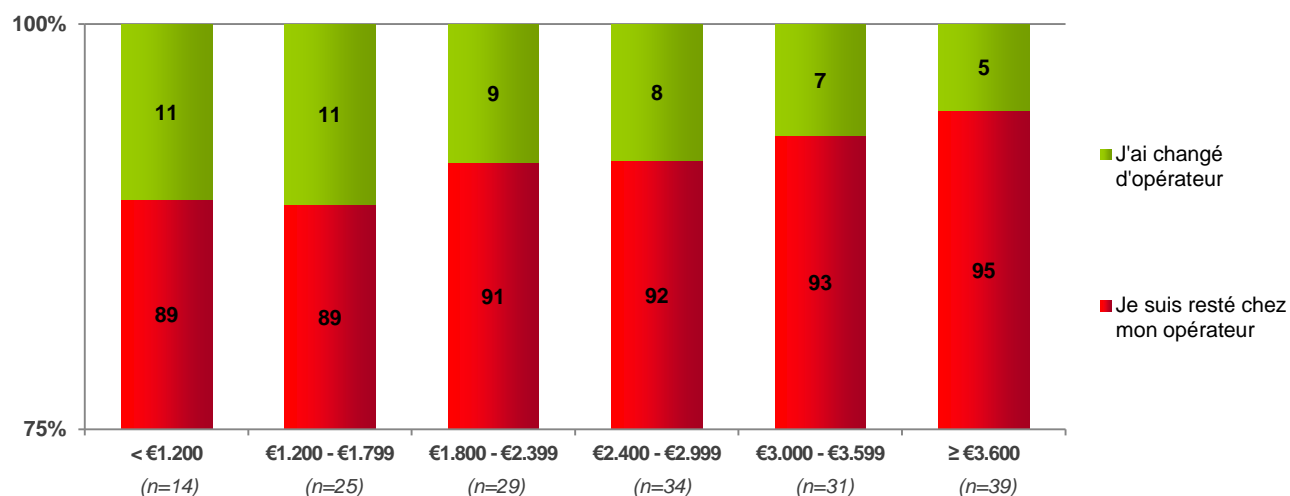
### 3.4.8 Changement d'opérateur à la suite d'une modification du plan tarifaire

La grande majorité des répondants pour qui le plan tarifaire a été modifié au cours de l'année dernière est resté fidèle à son opérateur. Seuls 8 % affirment avoir changé d'opérateur à la suite d'un changement de tarif.

Les répondants dans les groupes à plus faibles revenus indiquent plus fréquemment qu'ils ont changé d'opérateur à la suite d'une modification du tarif. Cependant, cela diffère peu des groupes aux revenus plus élevés.

Le fait de changer ou non d'opérateur à la suite d'une modification du plan tarifaire n'est pas influencé par la région où l'on est domicilié, ni par l'âge du répondant.

**Figure 53 : Si votre opérateur a modifié le plan tarifaire, comment avez-vous réagi ? – par groupe de revenu**



### 3.4.9 Conclusion sur les problèmes et les attitudes à la suite à ces problèmes

#### 3.4.9.1 CONCERNANT DES PROBLÈMES AVEC L'OPÉRATEUR

- Quatre répondants sur neuf (45 %) ont rencontré un ou plusieurs problèmes avec leur(s) opérateur(s) au cours de l'année dernière. Ce pourcentage est nettement inférieur aux éditions 2013 et 2014 (resp. 50 % et 53 %) et retrouve le niveau de l'édition 2012 (44 %), 2016 et 2017 (42 % à chaque fois).
- Les répondants ayant rencontré des problèmes avec leur opérateur l'année passée indiquent qu'ils concernent surtout Internet à la maison (fixe ou Wifi) (66 %) ainsi que la télévision (53 %). Les répondants connaissent le moins de problèmes avec leur connexion Internet en déplacement (11 %).
- En ce qui concerne la nature spécifique du problème rencontré par les répondants, 68 % ont indiqué qu'il s'agissait de problèmes liés à la qualité du service (réseau saturé, vitesse de connexion, etc.). Les autres problèmes courants sont : un service inactif, des coupures de longue durée ou des délais de réparation (37 %).

#### 3.4.9.2 CONCERNANT LA PRISE DE CONTACT AVEC L'OPÉRATEUR

- À la suite des problèmes rencontrés, huit personnes sur dix (79 %) ont contacté l'opérateur pour résoudre le problème. Lorsque les répondants contactent leur opérateur, aucune solution n'est proposée pour un cinquième d'entre eux (21 %). Les 79 % restants se voient proposer une solution : 39 % après le premier contact, 37 % après plusieurs contacts et seulement 3 % après l'intervention du médiateur.
- Un tiers des répondants (32 %) ayant subi une coupure d'un service de télécommunication ou de média ignoraient pouvoir demander une indemnisation à leur

opérateur. 18 % savaient qu'ils pouvaient prétendre à une indemnisation, mais ils n'étaient pas certains des démarches à entreprendre.

**3.4.9.3 CONCERNANT UNE MODIFICATION DU PLAN TARIFAIRE PAR L'OPÉRATEUR**

- Trois répondants sur dix (29 %) ont vu leur plan tarifaire modifié par l'opérateur l'année passée. Parmi ceux-ci, la grande majorité a conservé le même opérateur.

Seuls 8 % des personnes interrogées déclarent avoir changé d'opérateur à la suite de la modification du plan tarifaire.

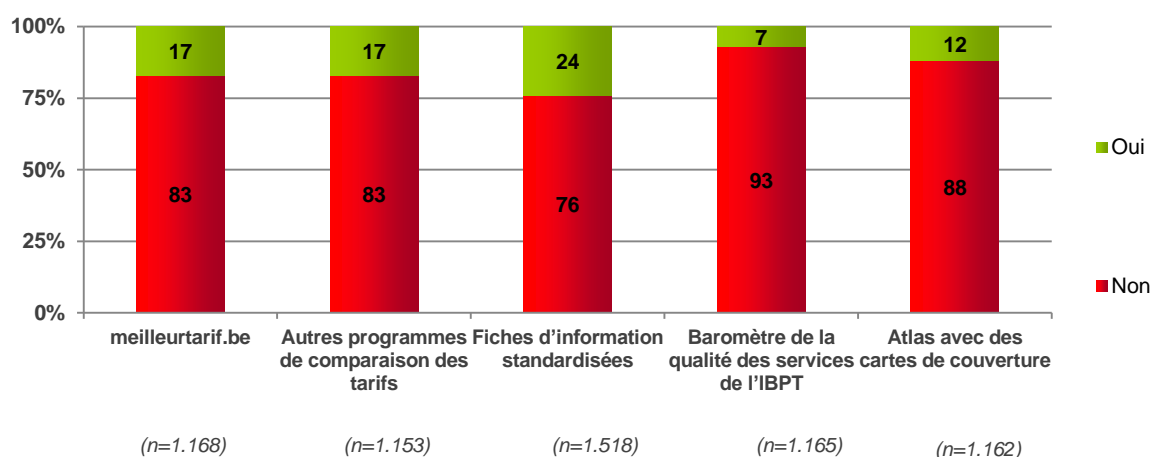
## 3.5 Comparaison

La quatrième partie de l'enquête examine 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. Un bilan sera également dressé sur le comparateur tarifaire de l'IBPT. Ce programme est-il connu et utilisé ? Comment est-il évalué ? Incite-t-il le consommateur à changer d'opérateur ?

### 3.5.1 Connaissance et utilisation des outils de comparaison

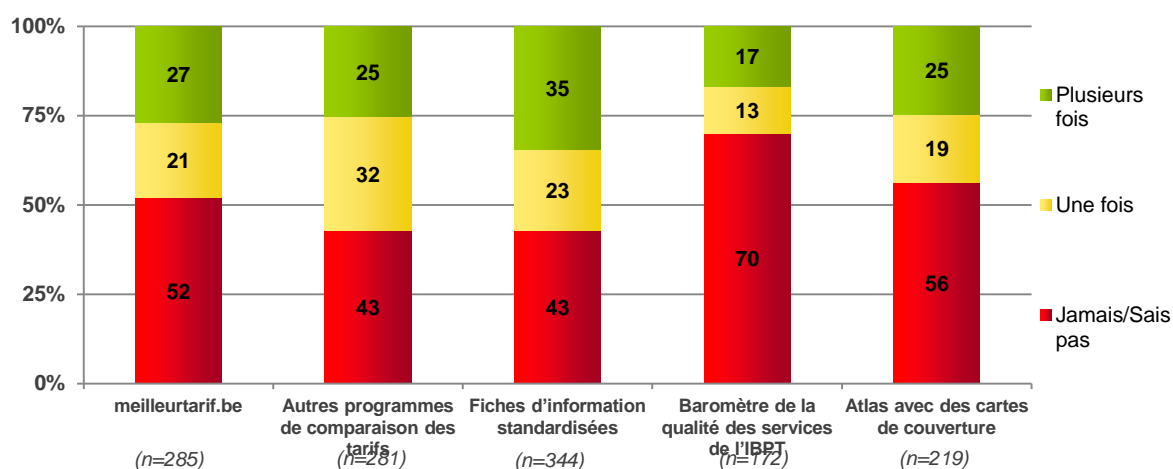
Nous avons demandé aux répondants dans quelle mesure ils connaissaient les services ou les outils suivants pour comparer l'offre des différents opérateurs. L'outil le plus connu est la fiche d'information standardisée (24 %). Ensuite, un répondant sur six connaît le programme de comparaison tarifaire de l'IBPT ([www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be)) (17 %) et d'autres programmes de comparaison de tarifs. Les services ou les outils les moins connus sont l'atlas avec les cartes de couverture (12 %) et le baromètre de la qualité de service de l'IBPT (7 %).

**Figure 54 : Connaissez-vous les services/outils suivants pour comparer les différents opérateurs ?**



Parmi les répondants ayant indiqué connaître le service concerné ([www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be), fiches d'information ou Atlas), environ la moitié d'entre eux ne l'a jamais utilisé. Le service concerné est utilisé une seule fois par 20 % à 35 % des répondants. Un nombre égal de répondants utilise les services à plusieurs reprises. Dans le cas du baromètre, le service n'est pas utilisé par sept répondants sur dix, à peine 13 % l'ont utilisé une fois, et seulement 17 % l'ont utilisé plusieurs fois.

**Figure 55 : Si vous connaissez un ou plusieurs de ces services, combien de fois l'avez-vous déjà utilisé ?**



## 3.5.2 Comparateur tarifaire de l'IBPT

### 3.5.2.1 DERNIÈRE UTILISATION

Parmi les répondants qui ont répondu avoir utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT au moins une fois, 29 % déclarent l'avoir utilisé durant les 12 derniers mois. Un tiers des répondants (33 %) l'ont utilisé il y a plus d'un an, et 37 % ne se souviennent plus de la dernière fois qu'ils l'ont utilisé. Il n'y a pas d'écarts significatifs entre les trois régions.

**Tableau 26 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtaarif.be, quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Durant les 12 derniers mois	31	29,6%	28	33,4%	6	18,1%	65	29,3%
Il y a plus d'un an	34	32,1%	26	30,5%	15	44,1%	74	33,3%
Je ne sais pas / je ne me souviens pas	41	38,3%	30	36,2%	12	37,7%	83	37,4%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100,0%</b>	<b>84</b>	<b>100,0%</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>	<b>223</b>	<b>100,0%</b>

Bien que, par rapport aux éditions précédentes, davantage de répondants aient utilisé au moins une fois le programme de comparaison tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtaarif.be) (2012-2016 : 3 % à 7 % ; 2017 : 12 % par rapport à 2018 : 21 %), il semble qu'ils l'aient utilisé il y a longtemps déjà. Au cours des éditions précédente et actuelle, 36 % et 29 % des utilisateurs ont consulté le site Web au cours des 12 derniers mois, tandis que, sur la période 2013-2016, ce pourcentage était de 48 % à 72 %.

**Tableau 27 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, www.meilleurtarif.be, quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ? – par édition**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Durant les 12 derniers mois	--	72,1% <sup>E,F</sup>	51,6% <sup>F</sup>	57,3% <sup>F</sup>	48,2% <sup>B,F</sup>	35,7% <sup>B,C,D,E</sup>	29,3%
Il y a plus d'un an	--	12,6% <sup>C,E,F</sup>	38,2% <sup>B</sup>	32,6%	42,6% <sup>B</sup>	44,7% <sup>B</sup>	33,3%
Je ne sais pas / je ne me souviens pas	--	15,3%	10,3%	10,0%	9,3% <sup>F</sup>	19,5% <sup>E</sup>	37,4%
<b>Total (N)</b>	--	<b>56</b>	<b>73</b>	<b>70</b>	<b>91</b>	<b>177</b>	<b>222</b>

\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

### 3.5.2.2 ÉVALUATION DE LA FACILITÉ D'UTILISATION ET PERTINENCE

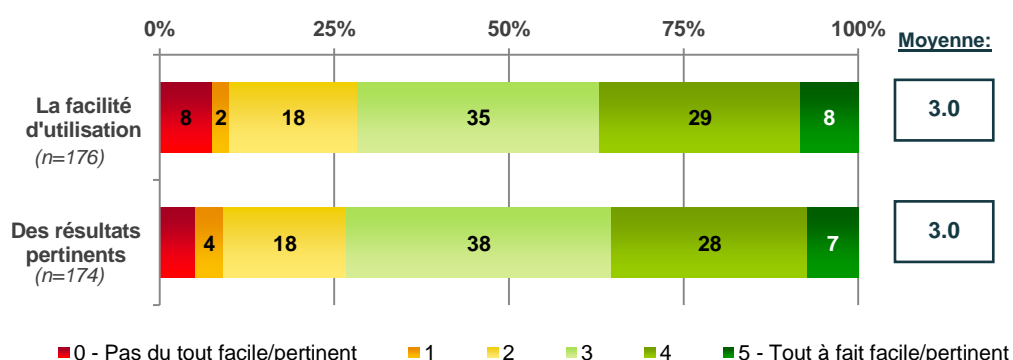
Nous avons demandé aux répondants ayant déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT d'évaluer leur expérience d'utilisateur en fonction de deux aspects : la facilité d'utilisation et la pertinence des résultats.

En général, les répondants semblent avoir un avis plutôt positif par rapport à la facilité d'utilisation du programme ainsi que la pertinence des résultats.

Concernant la facilité d'utilisation, 37 % des répondants ayant déjà fait usage du comparateur tarifaire le trouvent facile à utiliser (score :  $\geq 4$  op 5). 28 % déclarent que le comparateur est difficile à utiliser (score :  $\leq 2$  op 5).

Concernant la pertinence des résultats, un rapport identique peut être constaté : 35 % des répondants qui ont déjà utilisé le programme de comparaison tarifaire estiment que les résultats sont pertinents (score :  $\geq 4$  sur 5). 38 % estiment que les résultats sont plutôt pertinents (score : 3 sur 5). Il ressort que 27 % estiment que les résultats ne sont pas du tout pertinents (score :  $\leq 2$  sur 5).

**Figure 56 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, diriez-vous : qu'il est facile de l'utiliser / que les résultats sont pertinents ?**



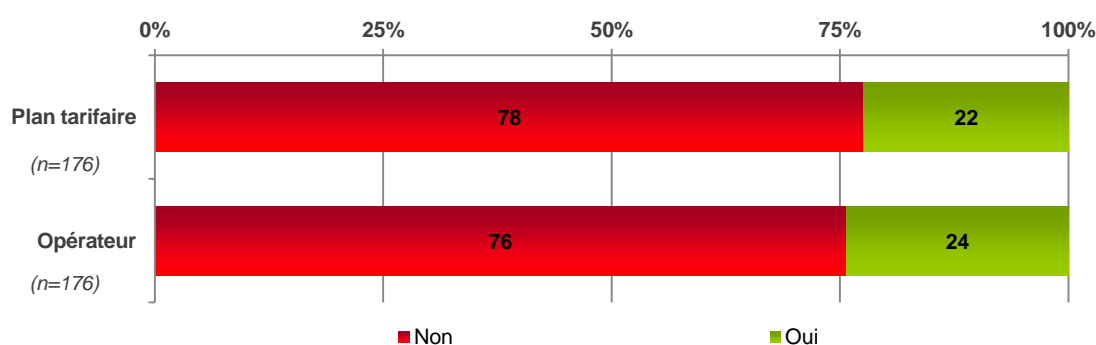
L'évaluation du comparateur tarifaire de l'IBPT ne diffère pas entre les régions, ni entre les différentes catégories d'âge ou les différents groupes de revenu.

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

À la question de savoir si la consultation du comparateur tarifaire a engendré un changement de plan tarifaire et/ou d'opérateur, 22 % des répondants déclarent avoir changé de plan tarifaire et 24 % d'opérateur.

Il n'y a aucun écart significatif entre les régions et les différentes catégories d'âge et groupes de revenu.

**Figure 57 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, avez-vous changer de plan tarifaire et/ou d'opérateur par la suite ?**



Dans l'édition de 2015, la part de répondants ayant changé leur plan tarifaire et/ou d'opérateur après avoir consulté le programme de comparaison tarifaire de l'IBPT (resp. 10 % et 8 %) était très faible, avant d'augmenter à nouveau en 2016 et 2017 pour atteindre le niveau des éditions 2012 à 2014 (resp. 35 % et 26 % en 2016 et 2017). Dans l'édition actuelle de 2018, ce pourcentage retombera à son niveau de 2013 (resp. 22 % et 24 %).

**Tableau 28 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, avez-vous changer de plan tarifaire et/ou d'opérateur par la suite ? – par édition**

	A	B	C	D	E	F	G
<b>Plan tarifaire</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Oui	30,0%	22,0%	35,7% <sup>D</sup>	9,9% <sup>C,E</sup>	35,2% <sup>D</sup>	34,8% <sup>D</sup>	22,4%
Non	70,0%	78,0%	64,3% <sup>D</sup>	90,1% <sup>C,E</sup>	64,8% <sup>D</sup>	65,2% <sup>D</sup>	77,6%
<b>Total (N)</b>	<b>36</b>	<b>51</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>91</b>	<b>176</b>	<b>233</b>
<b>Opérateur</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Oui	19,9%	25,7%	19,7%	7,6% <sup>E</sup>	26,3% <sup>D</sup>	26,0% <sup>D</sup>	24,3%
Non	80,1%	74,3%	80,3%	92,4% <sup>E</sup>	73,7% <sup>D</sup>	74,0% <sup>D</sup>	75,7%
<b>Total (N)</b>	<b>33</b>	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>91</b>	<b>176</b>	<b>234</b>

\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

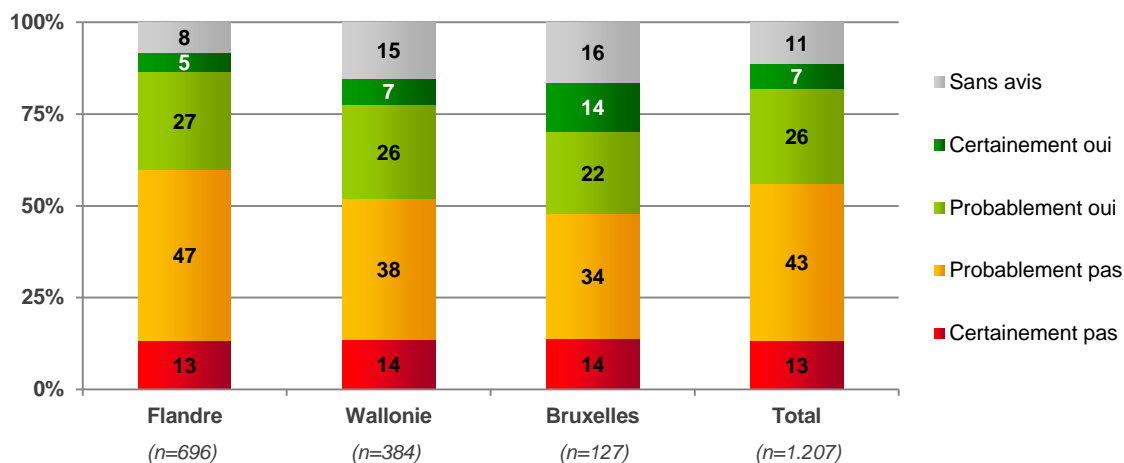
### 3.5.3 Évaluation du tarif actuel

Plus de la moitié des répondants (56 %) estiment ne pas disposer de l'offre la moins chère sur le marché en fonction de leur profil de consommation. Environ un répondant sur huit (13 %) en est même convaincu.

En revanche, 31 % des répondants estiment bénéficier réellement de l'offre la moins chère sur le marché en fonction de leur profil de consommation, et 7 % en sont persuadés.

La Flandre compte une proportion significativement plus importante de répondants qui estiment ne pas bénéficier du tarif le meilleur marché (60 %) par rapport à la Wallonie et à la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 52 % et 48 %).

**Figure 58 : Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil de consommation ? – par région**



Les répondants de la catégorie d'âge la plus jeune sont nettement plus convaincus de bénéficier du prix le plus bas en fonction de leur profil de consommation (37 %), contrairement à toutes les autres catégories d'âge (20 % à 26 %). Dans les groupes de revenu, les répondants dont le revenu familial net mensuel est inférieur à 1200 euros (20 %) et entre 3000 et 3599 euros (24 %) sont nettement plus persuadés de ne pas disposer de l'offre la moins chère du marché en fonction de leur profil de consommation par rapport aux autres groupes de revenu.

**Tableau 29 : Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil de consommation ? – par groupe de revenu**

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
<b>Certainement oui</b>	8,6%	9,1%	4,7%	4,9%	6,5%	7,6%
<b>Probablement oui</b>	24,7%	26,3%	26,5%	32,3% <sup>E,F</sup>	22,2%	21,7%
<b>Probablement pas</b>	31,8%	39,2%	44,4% <sup>A</sup>	40,7%	43,1%	50,9% <sup>A,B,D</sup>
<b>Certainement pas</b>	19,7% <sup>B,C</sup>	9,4%	10,9%	13,0%	23,7% <sup>B,C,D,F</sup>	12,9%
<b>Sans avis</b>	15,2% <sup>E,F</sup>	16,1% <sup>D,E,F</sup>	13,6% <sup>E,F</sup>	9,1%	4,5%	6,8%
<b>Total (N)</b>	<b>91</b>	<b>187</b>	<b>196</b>	<b>167</b>	<b>167</b>	<b>256</b>

\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (< 1200 € et sous-groupe D (2400 € - 2999 €)).

Dans l'édition précédente de 2017, la part de répondants convaincus de ne pas disposer du tarif le moins cher sur le marché (58 %) était nettement supérieure à celle des éditions précédentes (2013-2016 : 53 % à 54 %). Cette fois, le pourcentage est légèrement inférieur, à savoir 56 % des répondants.

### 3.5.4 Comparaison des services & prix des opérateurs

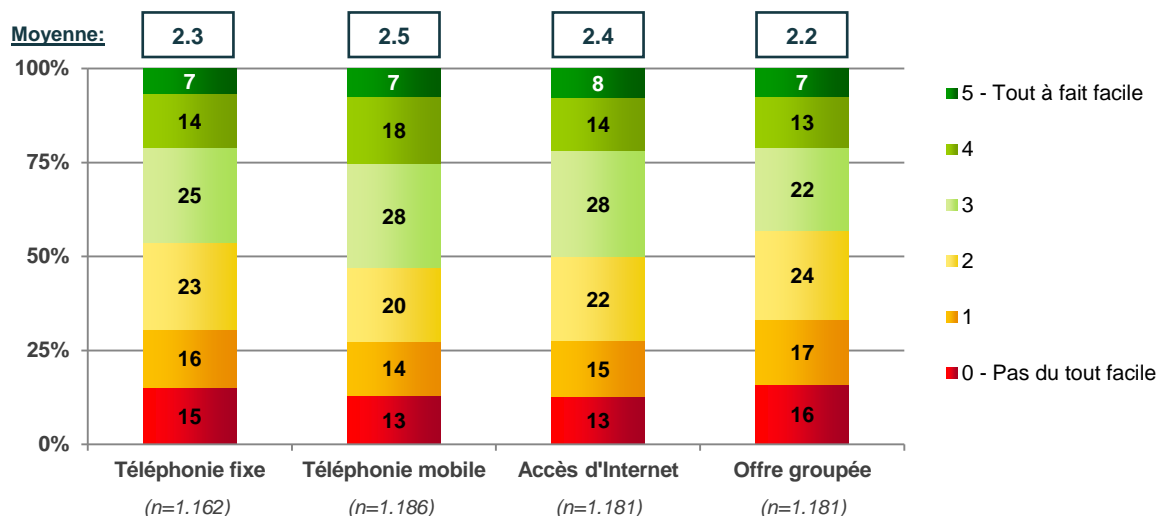
Afin d'obtenir un aperçu de la mesure dans laquelle les répondants estiment pouvoir aisément comparer les services proposés, les prix demandés et la qualité fournie des opérateurs, ils devaient attribuer un score sur une échelle de 0 (« pas du tout facile ») à 5 (« tout à fait facile ») à quatre services de télécommunication – la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'accès à Internet et les offres groupées/packs.

Il en ressort que 20 à 25 % des répondants estiment qu'il est généralement facile (score : ≥ 4 sur 5) de comparer les services proposés, les prix demandés et la qualité fournie des différents opérateurs.

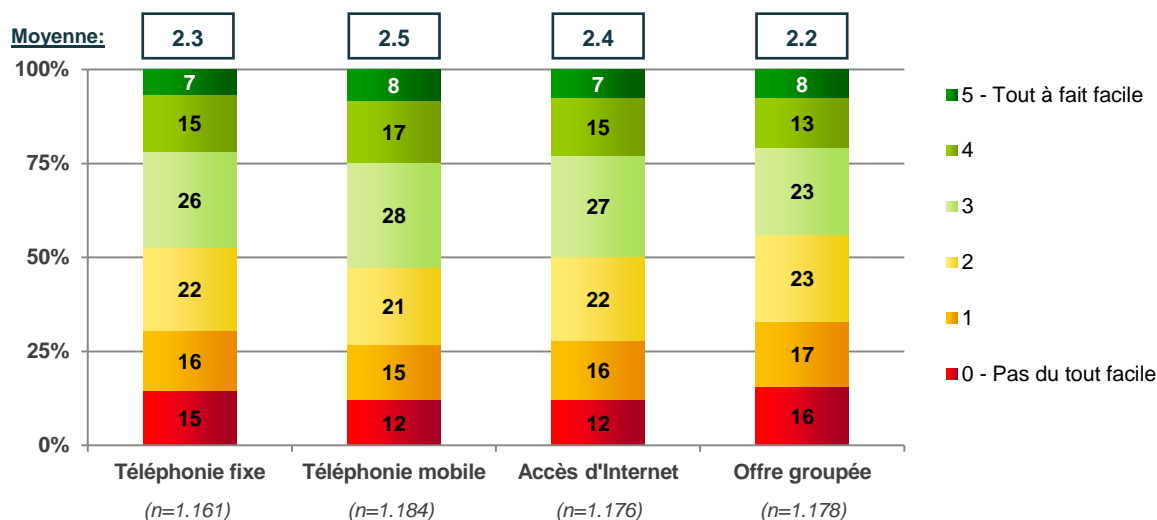
Concernant la qualité fournie, moins de répondants (autour de 15 à 18 %) estiment qu'il est facile de comparer les différents opérateurs. 25 % affirment en outre que cela est plus ou moins facile de comparer les trois services (score : 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un peu plus de la moitié des répondants estiment que ce n'est pas facile (score : ≤ 2 sur 5).

Dans l'évaluation des services offerts et des prix demandés, la moyenne fluctue entre 2,2 et 2,5. Cela indique que le groupe de répondants qui éprouve des difficultés à comparer les services offerts et les prix pratiqués par divers opérateurs est aussi important que le groupe de répondants qui trouve cela facile. Les moyennes associées à la comparaison de la qualité fournie se situent autour de 2,0 à 2,1. Le nombre de répondants qui éprouve des difficultés à comparer la qualité fournie des différents opérateurs est supérieur au nombre de répondants qui trouve cela facile.

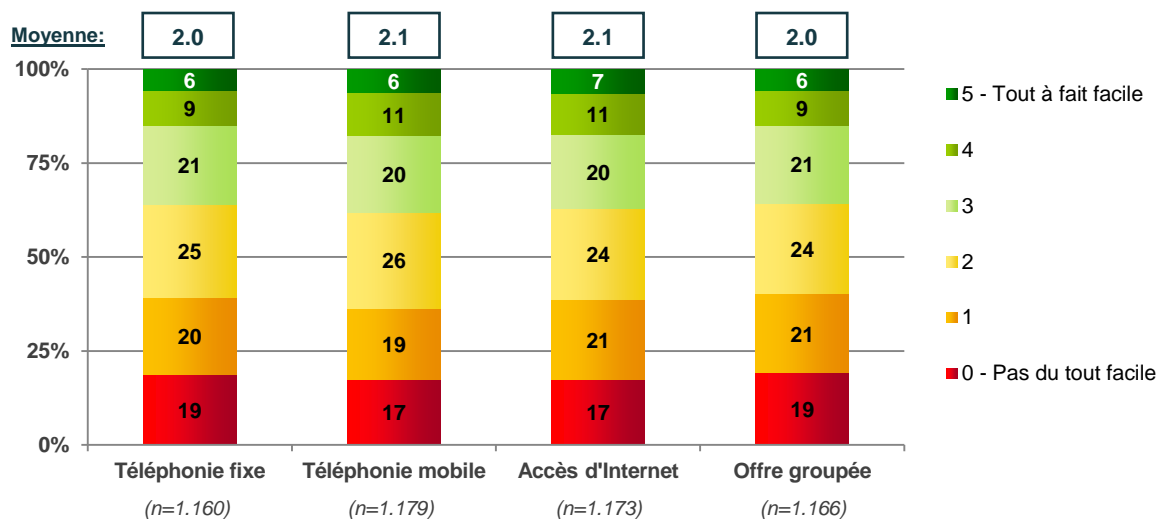
**Figure 59 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les SERVICES OFFERTS ?**



**Figure 60 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les PRIX DEMANDÉS ?**



**Figure 61 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer LA QUALITÉ FOURNIE ?**



Selon les catégories d'âge et pour les quatre services de télécommunication : plus le répondant est jeune, plus il lui est facile de comparer les services offerts, les prix demandés et la qualité fournie des différents opérateurs. Il en va de même pour les groupes de revenu : moins le revenu du répondant est élevé, plus il lui est facile de comparer les services offerts, les prix demandés et la qualité fournie des différents opérateurs.

Contrairement aux catégories d'âge et aux groupes de revenu, il n'y a pas de différences entre les régions.

### 3.5.5 Conclusion de la comparaison des opérateurs

#### 3.5.5.1 CONCERNANT LES SITES WEB DE COMPARAISON

- 76 % à 93 % des répondants indiquent n'avoir jamais utilisé les outils de comparaison suivants : fiches d'information standardisées, [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be), Atlas avec cartes de couverture et baromètre de la qualité de service de l'IBPT. Un quart des répondants indiquent utiliser les fiches d'information standardisées, tandis que seuls 7 % indiquent utiliser le baromètre de la qualité du service de l'IBPT.
- Parmi les répondants qui ont indiqué avoir utilisé le programme de comparaison tarifaire de l'IBPT ([www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be)) au moins une fois (48 %), trois sur dix (29 %) déclarent l'avoir utilisé au cours des 12 derniers mois. En outre, un tiers (33 %) indique que c'était il y a déjà plus d'un an, et 37 % ne se souviennent plus de la dernière fois.
- Le site Internet [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) obtient, de la part des répondants qui l'ont déjà utilisé, un score de satisfaction moyen de 3 sur 5. Toujours au niveau de la pertinence des résultats, le site affiche un score de 3 sur 5, avec respectivement 37 % et 35 % de répondants qui trouvent le site pertinent et facile à utiliser.
- Deux répondants sur dix (22 %) ont déclaré avoir modifié leur plan tarifaire après avoir consulté [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be). En outre, un quart (24 %) indique également avoir choisi un autre opérateur.

#### 3.5.5.2 CONCERNANT L'ÉVALUATION DU TARIF ACTUEL

- Plus de la moitié des répondants (56 %) pensent ne pas disposer de l'offre la moins chère du marché en fonction de leur profil de consommation. Environ un sur huit (13%) affirme au contraire en être convaincu.

### 3.5.5.3 CONCERNANT LA COMPARAISON DES SERVICES, DES PRIX ET DE LA QUALITÉ

- À la question « Dans quelle mesure est-il facile de comparer les services offerts par les opérateurs ? », les répondants qui utilisent la téléphonie mobile répondent en donnant le score moyen le plus élevé, à savoir 2,5 sur 5. Les répondants utilisant la téléphonie fixe (2,3), l'accès à Internet (2,4) et les offres groupées (2,2) donnent en moyenne des scores plus faibles. Il en ressort que les répondants éprouvent des difficultés à comparer les services offerts par différents opérateurs.
- Pour la comparaison des prix demandés, les chiffres sont semblables à ceux des services offerts. Nous pouvons donc également en conclure que les répondants rencontrent des difficultés à comparer les prix demandés par les différents opérateurs.
- Lorsqu'il s'agit de comparer la qualité fournie, les utilisateurs de la téléphonie mobile et de l'accès à Internet donnent le score moyen le plus élevé, à savoir 2,1 sur 5. Les répondants utilisant la téléphonie fixe et les offres groupées attribuent en moyenne un score légèrement inférieur à 2,0. Ces scores plus faibles indiquent que les répondants éprouvent des difficultés à comparer la qualité fournie entre les opérateurs.

## 3.6 Changement d'opérateur & transparence

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

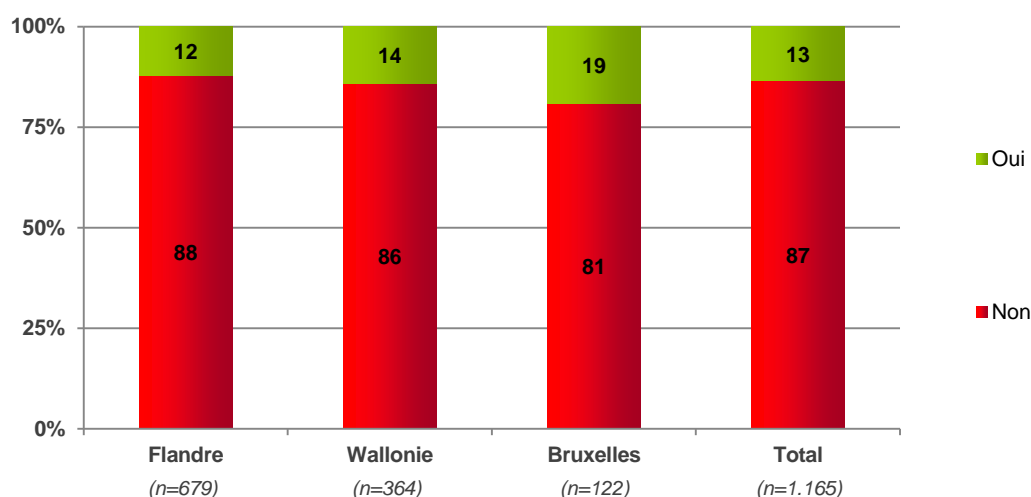
### 3.6.1 Services fixes

#### 3.6.1.1 CHANGEMENT AU COURS DE L'ANNÉE PASSÉE

Parmi les répondants disposant actuellement d'un service de télécommunication fixe (une offre groupée, la téléphonie fixe et/ou un accès à Internet), un sur huit semble avoir changé d'opérateur l'année dernière (13 %).

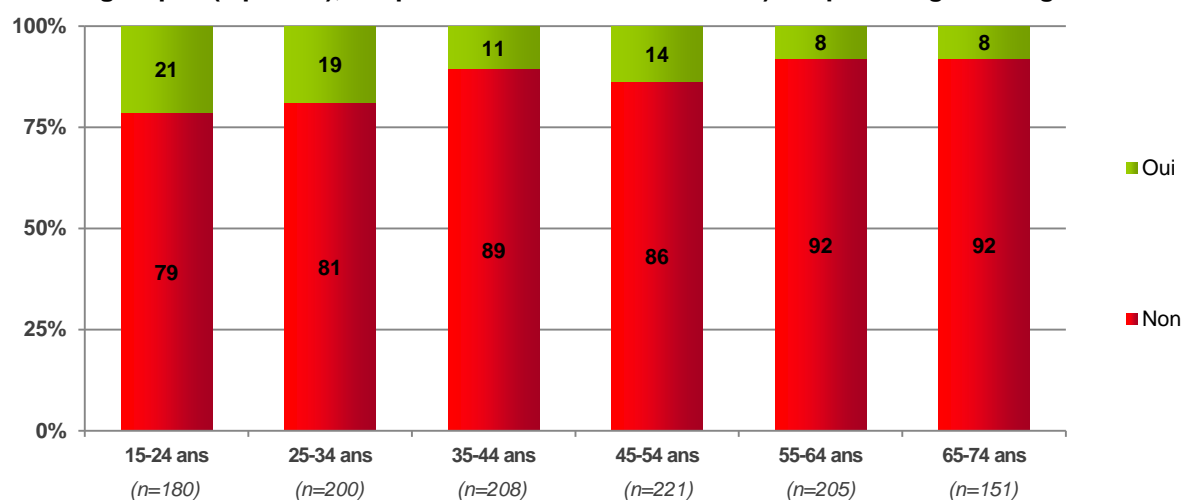
Dans la région de Bruxelles-Capitale, un plus grand nombre de répondants ont indiqué avoir changé d'opérateur l'année passée, comparativement à la Flandre et à la Wallonie (resp. 19 % contre 12 % et 14 %).

**Figure 62 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes l'année dernière (offre groupée (« pack »), téléphonie fixe ou accès Internet) ? – par région**



Pour les différentes catégories d'âge, une différence apparaît entre les répondants les plus jeunes et les plus âgés. Les répondants de moins de 34 ans indiquent plus fréquemment avoir changé d'opérateur l'année dernière que les répondants plus âgés.

**Figure 63 : Avez-vous changé de fournisseur de services fixes l'année dernière (offre groupée (« pack »), téléphonie fixe ou accès internet) ? – par catégorie d'âge**

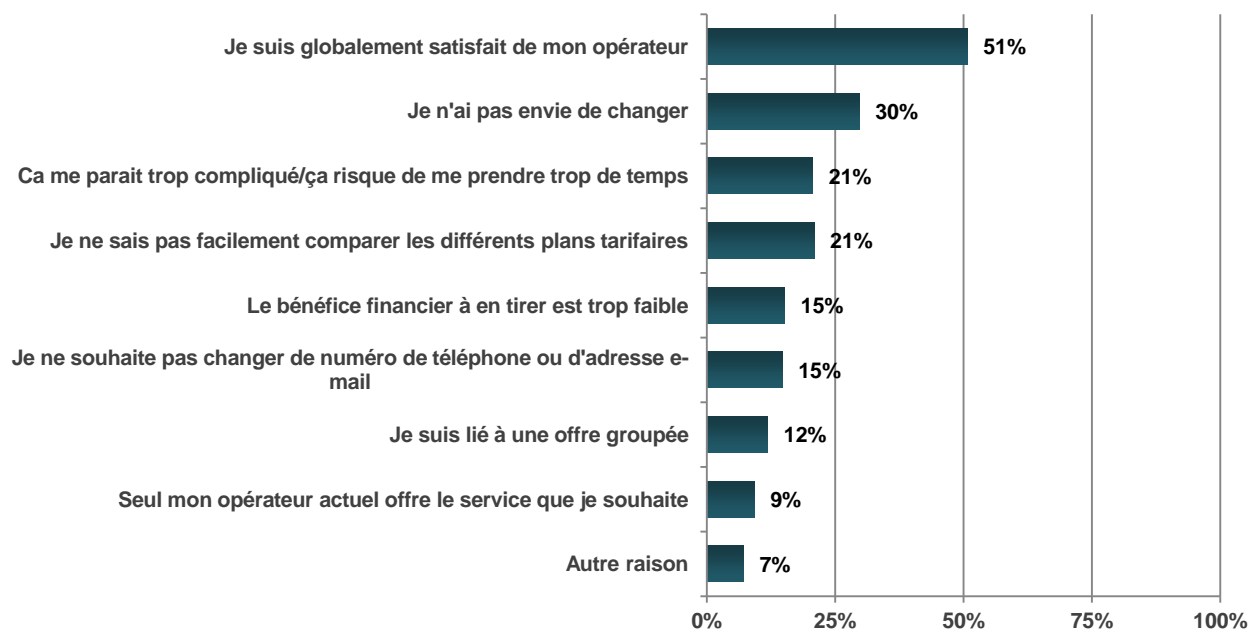


Par catégorie de revenu, aucune différence ne se fait jour au niveau du pourcentage de répondants ayant changé d'opérateur au cours de l'année dernière.

### 3.6.1.2 RAISON(S) DE NE PAS CHANGER

Les répondants mentionnent le plus souvent la raison « Je suis globalement satisfait de mon opérateur » (51 %) pour expliquer pourquoi ils n'ont pas changé d'opérateur de téléphonie fixe l'année passée. Les autres raisons évoquées sont : pas envie de changer (30 %), la démarche semble trop compliquée ou prendrait trop de temps (21 %), et les plans tarifaires ne sont pas faciles à comparer (21 %). En outre, certains répondants estiment que les avantages financiers sont trop faibles (15 %) ou ils ne souhaitent pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse électronique (15 %).

**Figure 64 : Si vous n'avez pas changé de fournisseur de services fixes l'année dernière, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : 862 répondants n'ayant pas changé d'opérateur de téléphonie fixe l'année passée

Quatre différences significatives peuvent être constatées par région : 57 % des répondants flamands disent être globalement satisfaits de leur opérateur actuel, alors que cette part est d'environ 42 % dans la Région de Bruxelles-Capitale et en Wallonie. Les répondants flamands ne souhaitent pas changer d'opérateur car ils veulent conserver leur numéro de téléphone ou leur adresse e-mail (18 %), par rapport aux répondants wallons qui sont 10 % à évoquer cette raison. En Wallonie, 35 % des répondants déclarent ne pas changer d'opérateur car ils n'en ont pas envie, alors qu'en Flandre, ils ne sont que 26 %. En outre, 16 % des répondants en Wallonie déclarent ne pas changer d'opérateur car ils sont liés par une offre groupée (pack). En Flandre, seuls 11 % évoquent cette raison.

Pour les catégories d'âge, il existe trois différences significatives. Dans la tranche d'âge des plus jeunes (15 à 24 ans), 43 % déclarent ne pas changer d'opérateur car ils n'en ont pas envie, comparé aux répondants plus âgés (35 ans et plus). Ces répondants plus âgés indiquent plus fréquemment ne pas vouloir changer d'opérateur car ils souhaitent conserver leur numéro de téléphone ou leur adresse électronique. Leur autre argument repose sur la difficulté de comparer les différents plans tarifaires.

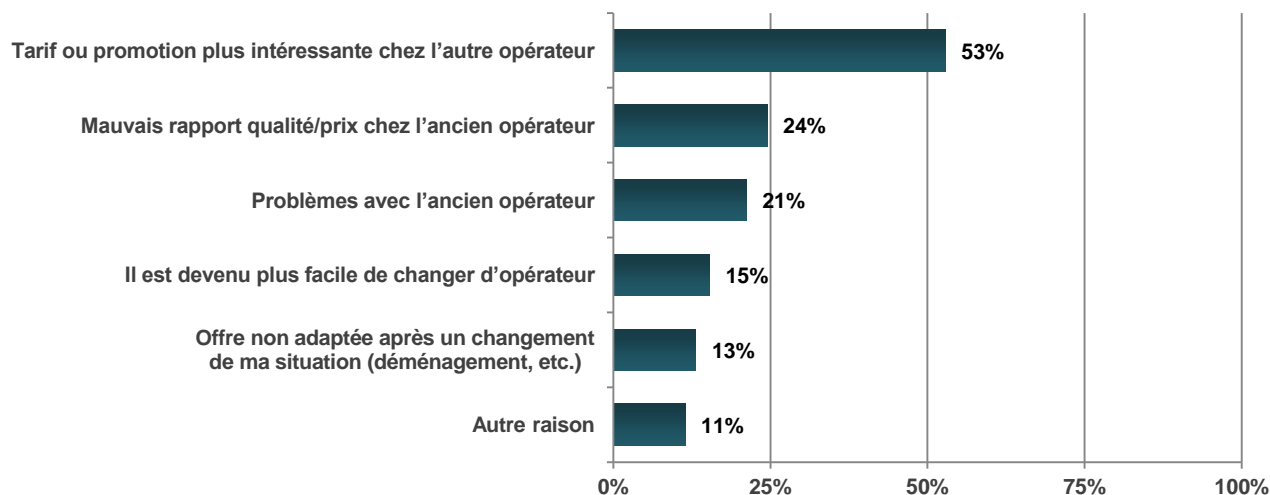
Pour les groupes de revenu, les deux groupes aux plus faibles revenus indiquent souvent ne pas changer d'opérateur car ils n'en ont pas envie (resp. 39 % et 38 %), alors que les groupes aux revenus plus élevés le citent moins souvent comme raison. En outre, ces derniers tendent à ne pas changer d'opérateur en raison, selon eux, de la difficulté de comparer les différents plans tarifaires (28 %), contrairement aux groupes à plus faible revenu.

### 3.6.1.3 RAISON(S) DE CHANGER

Environ la moitié des répondants (53 %) qui ont changé de fournisseur de services fixes l'année passée indiquent comme raison un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur. En outre, un quart des répondants (24 %) indiquent qu'ils changent

en raison d'un mauvais rapport qualité-prix chez leur ancien opérateur. En outre, un cinquième (21 %) évoque des problèmes avec l'ancien opérateur comme raison principale du changement. Respectivement 15 % et 13 % indiquent qu'un changement d'opérateur est désormais plus facile et que l'offre n'était plus adaptée à la suite d'un changement dans leur situation personnelle.

**Figure 65 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes l'année dernière, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : 204 répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie fixe l'année passée

En Flandre et en Wallonie, la raison la plus courante de changer d'opérateur est un prix plus intéressant ou une promotion proposés par un autre opérateur (resp. 55 % et 61 %), en comparaison avec les répondants de la région de Bruxelles-Capitale (27 %) pour qui l'offre n'est pas adaptée à l'évolution de leur situation (38 %). En Flandre et en Wallonie, seuls 9 % et 10 % des répondants évoquent ce dernier argument.

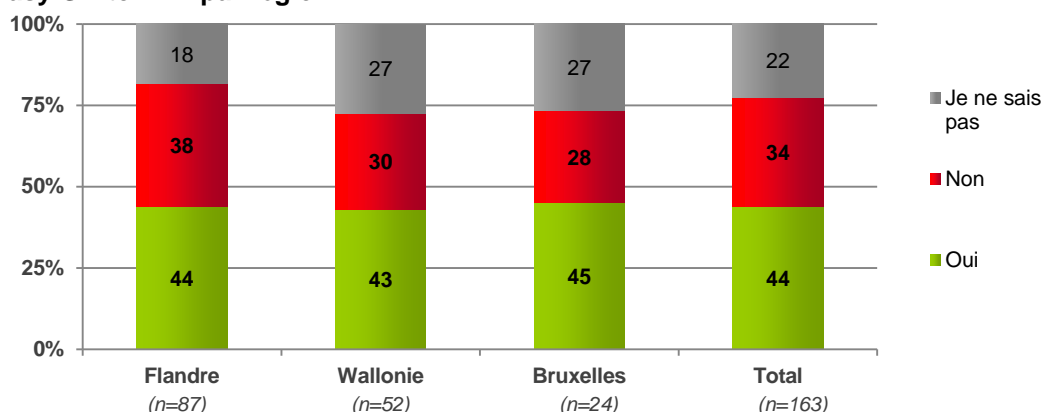
Pour les catégories d'âge, plus le répondant est jeune, plus il justifie le changement d'opérateur du fait que l'offre n'est pas adaptée à un changement dans sa situation. Il existe un rapport significatif entre les différents groupes de revenus. Le groupe aux revenus les plus faibles est moins susceptible de changer d'opérateur en raison d'un tarif plus intéressant ou d'une promotion chez un autre opérateur (16 %) à la différence des autres groupes de revenus qui fluctuent autour de 50 % à 80 %.

#### 3.6.1.4 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

En ce qui concerne la facilité du changement, nous avons demandé aux répondants s'ils avaient utilisé la procédure *Easy Switch* lorsqu'ils ont changé d'opérateur. Cette procédure organise le changement d'opérateur du début à la fin, sans que l'abonné ne doive effectuer des démarches.

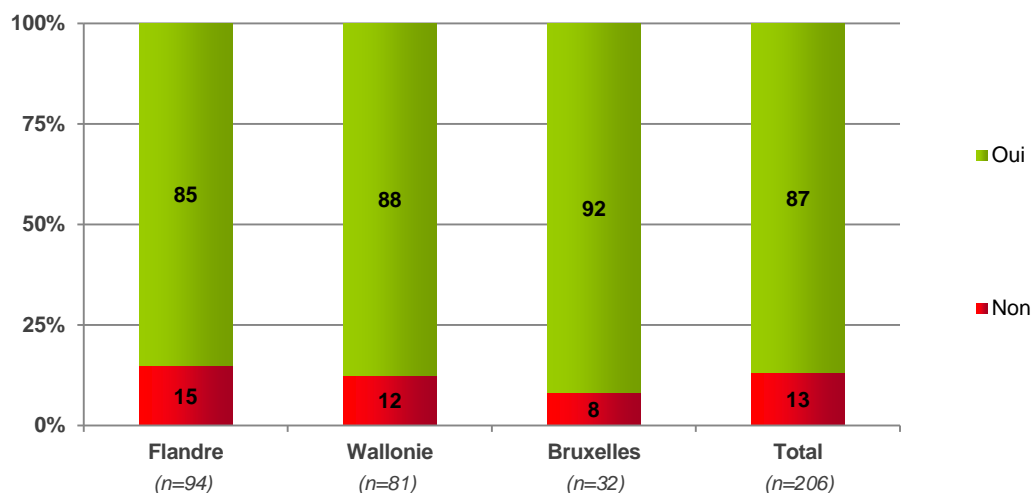
44 % des répondants ont déclaré avoir utilisé la procédure *Easy Switch* lors du changement de fournisseur. Environ un tiers des répondants (34 %) ont répondu par la négative, et un répondant sur cinq (22 %) ne sait pas s'il a utilisé cette procédure. Il n'y a pas de différences significatives selon les régions, l'âge ou le revenu. En outre, aucune comparaison ne peut être établie avec les éditions précédentes car cette question a été pour la première fois ajoutée dans cette édition.

**Figure 66 : Avez-vous, lors de ce changement de fournisseur, utilisé la procédure Easy-Switch ? – par région**



La question de savoir si le changement s'était bien déroulé fut posée à chaque répondant qui avait changé d'opérateur de services fixes (offre groupée, téléphonie fixe et/ou accès à Internet) : 87% des répondants ont répondu par l'affirmative. La région, la catégorie d'âge et le groupe de revenu du répondant n'ont aucune influence sur la facilité du changement d'opérateur.

**Figure 67 : Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ? – par région**



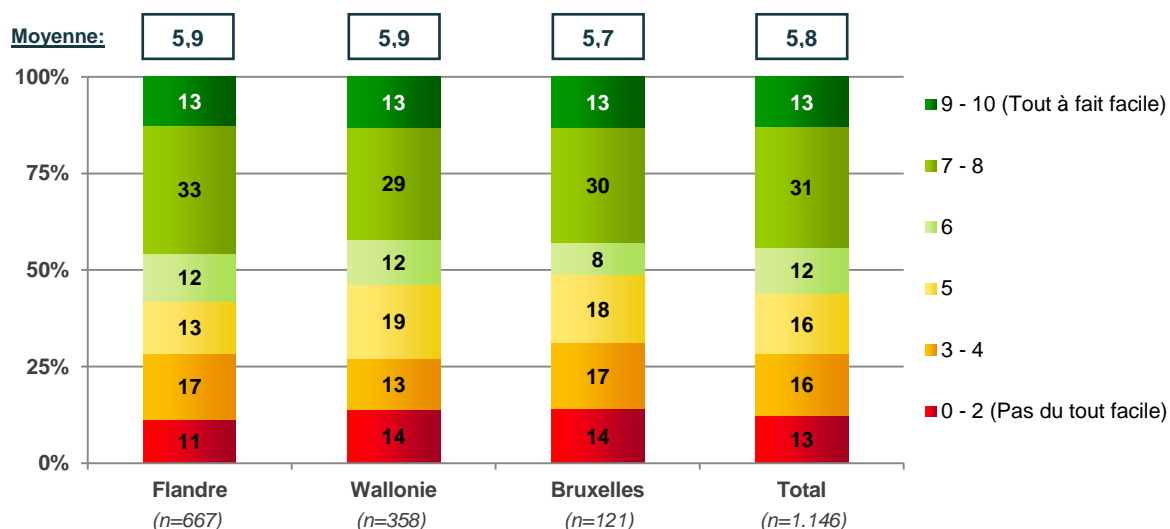
La raison la plus fréquemment évoquée pour la difficulté de changement de fournisseur concernait la double facturation (pour 15 répondants sur 25). Les autres raisons étaient des retards au niveau des services, des informations incomplètes sur les possibilités techniques du changement (7 répondants à chaque fois), le non-respect de la date fixée par le technicien (4 répondants), une coupure trop rapide du service précédent, et des coûts plus élevés que ceux annoncés (2 répondants à chaque fois).

### 3.6.1.5 CHANGER FACILEMENT DE FOURNISSEUR DE SERVICES FIXES

Nous avons demandé aux répondants disposant d'une offre groupée, de la téléphonie fixe et/ou de l'accès à Internet, d'évaluer la facilité de changer de fournisseur d'offre groupée en attribuant un score allant de 0 à 10, 0 correspondant à « pas du tout facile » et 10 à « tout à fait facile ». Plus de la moitié des répondants (56 %) estiment qu'il est

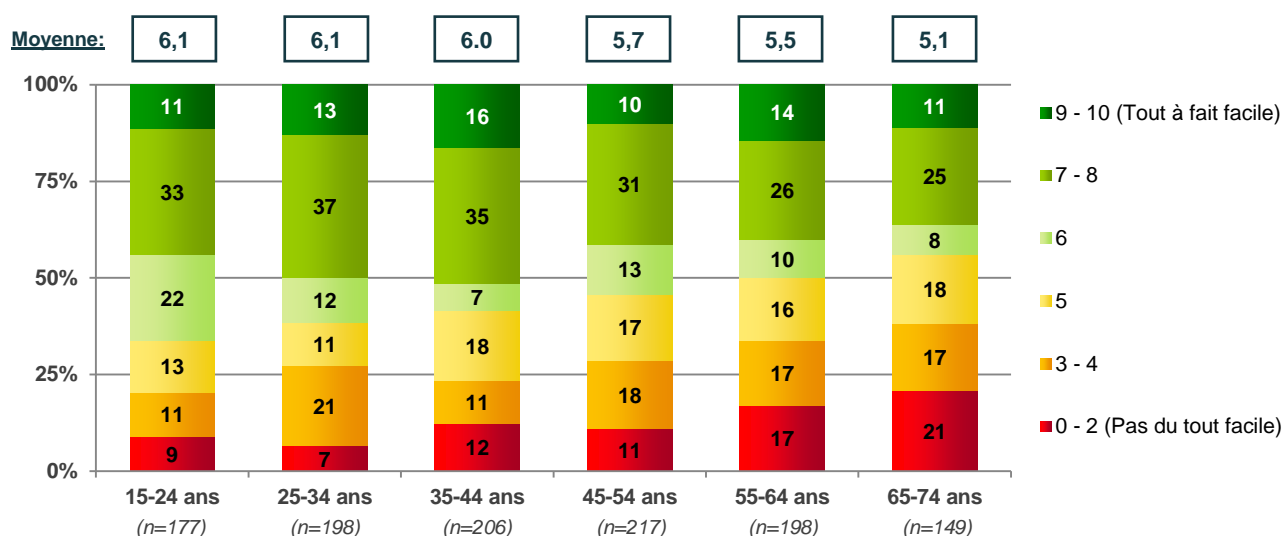
(plutôt) facile de changer d'opérateur (score :  $\geq 7$  sur 10). Au contraire, 45 % des répondants estiment qu'il n'est pas (vraiment) facile de changer de fournisseur ; d'où le score moyen de 5,8 sur 10.

**Figure 68 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par région**



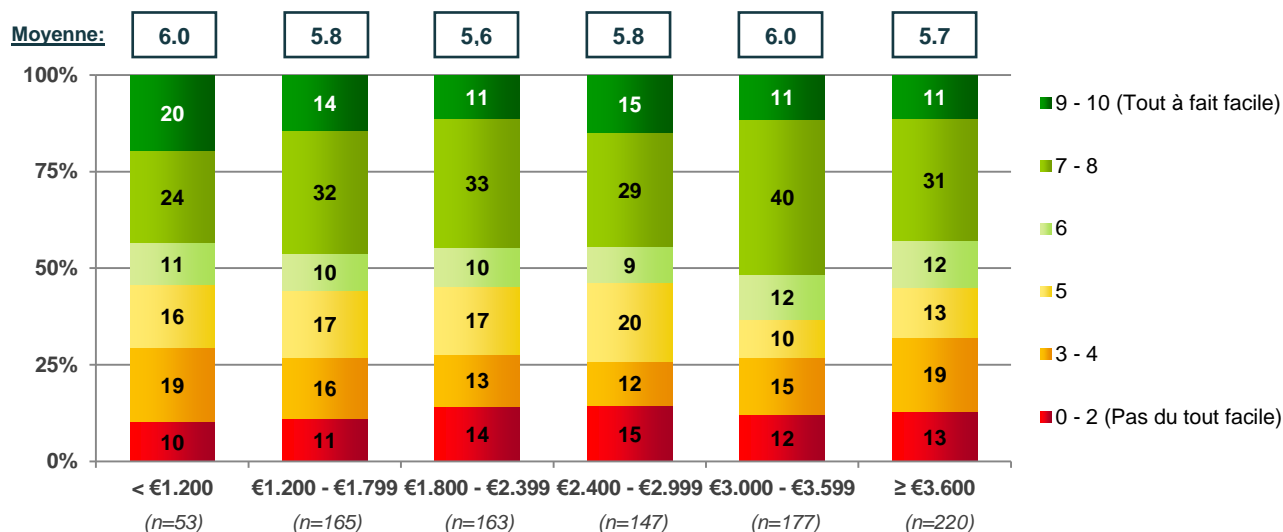
Les groupes d'âge les plus jeunes, les répondants de moins de 45 ans, donnent un score moyen significativement plus élevé. Ils trouvent donc plus facile de changer d'opérateur de services fixes (15-24 : 6,1 ; 25-34 : 6,1 ; 35-44 : 6,0), alors que les répondants de 55 ans et plus attribuent un score nettement inférieur. Ils éprouvent donc plus de difficultés à changer d'opérateur (55-64 : 5,5, 65-74 : 5,0).

**Figure 69 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par catégorie d'âge**



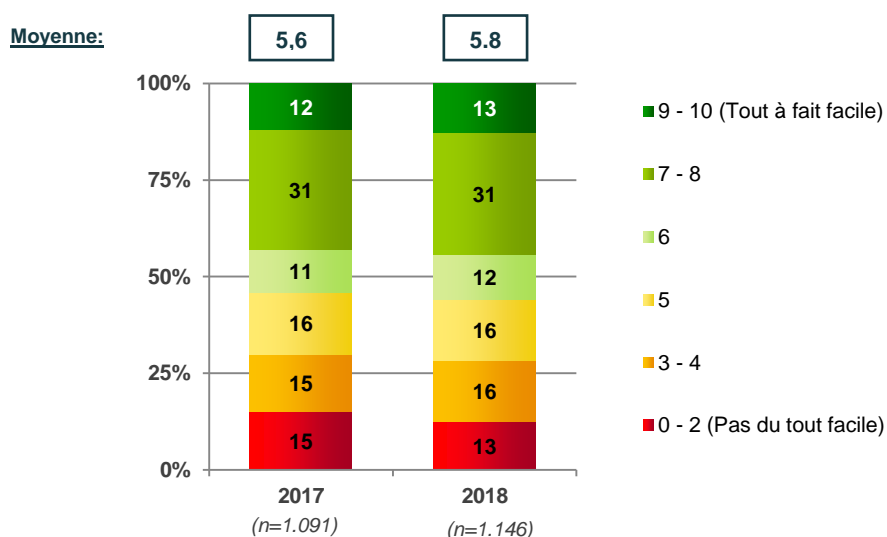
Il n'y a pas de différences entre les scores moyens, tant au niveau de la région que du revenu sur la facilité de changer d'opérateur.

**Figure 70 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par groupe de revenu**



Par rapport à l'édition 2017, il n'y a pas de différences en termes de facilité de changement de fournisseur de services fixes.<sup>12</sup>

**Figure 71 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes ? – par édition**



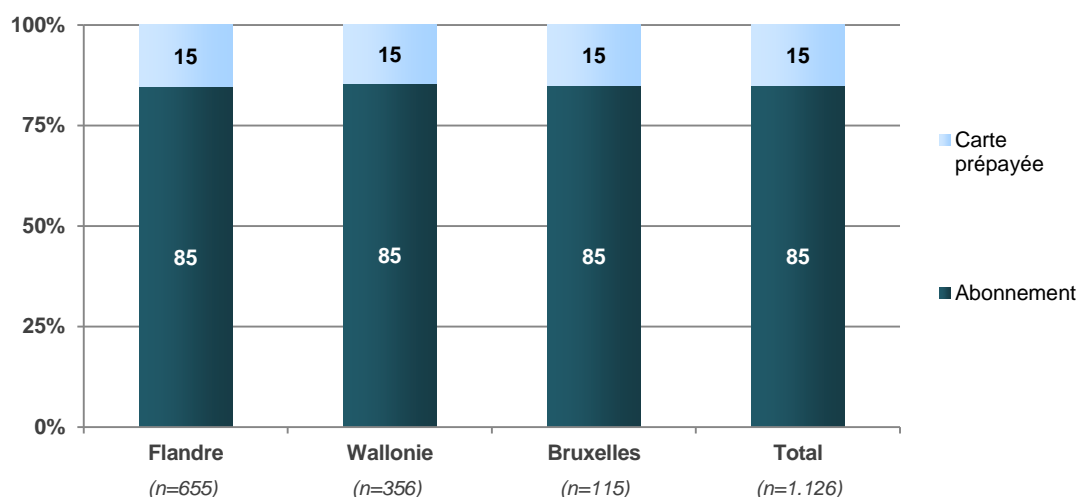
<sup>12</sup> Comme les trois services fixes ont été examinés séparément jusqu'à l'édition 2017, les éditions pour 2017 ne peuvent pas être incluses dans la comparaison.

## 3.6.2 Téléphonie mobile

### 3.6.2.1 CARTE PRÉPAYÉE OU ABONNEMENT

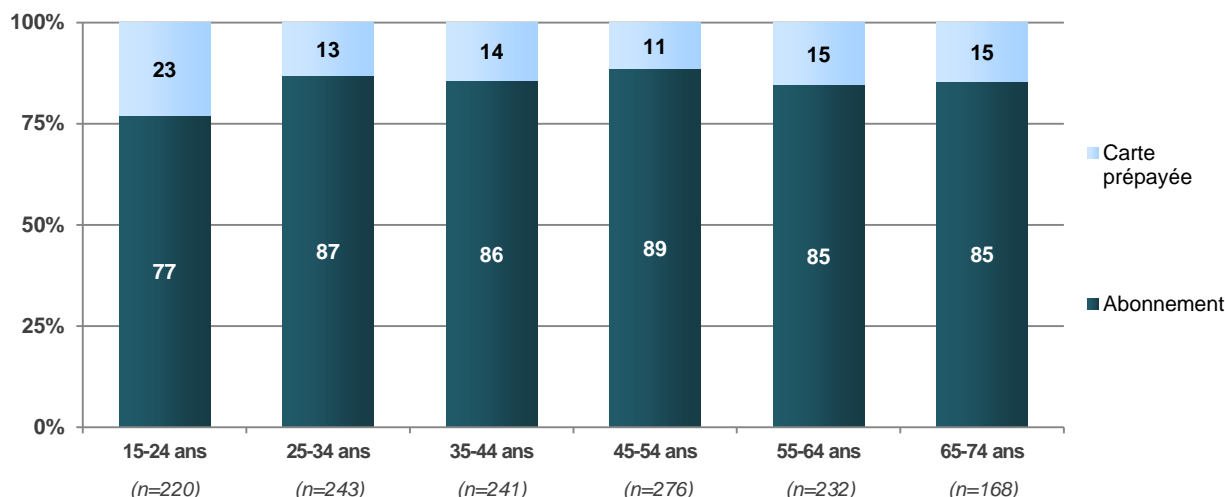
85 % des répondants disposant de la téléphonie mobile préfèrent un abonnement plutôt qu'une carte prépayée. Il n'y a pas de différences entre les régions pour ce qui est du choix abonnement/carte prépayée.

**Figure 72 : Pour votre GSM, avez-vous utilisé un(e)... ? – par région**



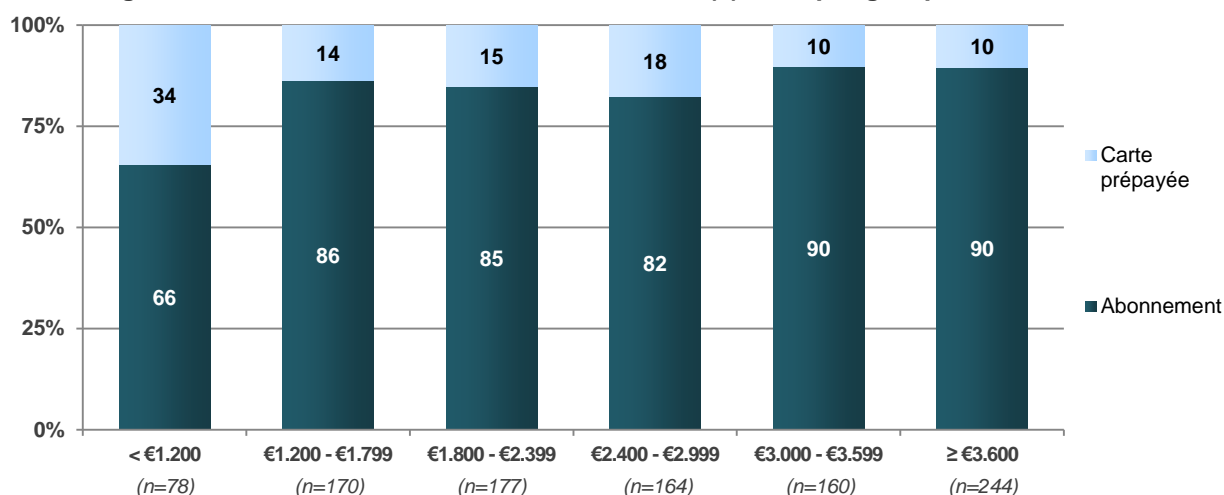
Plusieurs résultats sont à noter dans les catégories d'âge. Le groupe d'âge le plus jeune (15 à 24 ans) indique utiliser souvent une carte prépayée (23 %), alors que les catégories plus âgées optent plus souvent pour un abonnement.

**Figure 73 : Pour votre GSM, avez-vous utilisé un(e)... ? – par catégorie d'âge**



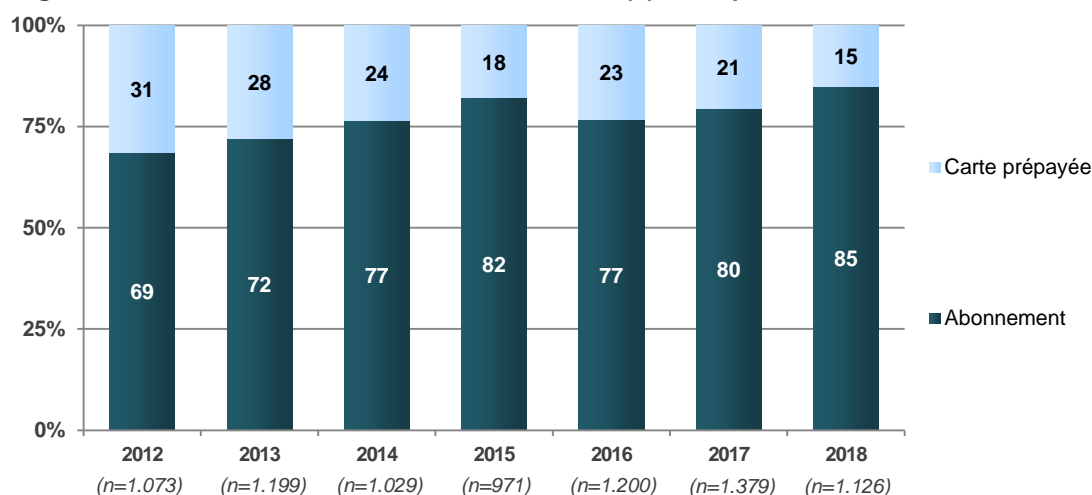
Une différence significative peut également être observée dans les groupes de revenu. Plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il tendra à souscrire un abonnement plutôt qu'une carte prépayée. Seuls les répondants du groupe au revenu le plus faible optent pour une carte prépayée (34 %) beaucoup plus souvent que les répondants des groupes au revenu plus élevé.

**Figure 74 : Pour votre GSM, avez-vous utilisé un(e)... ? – par groupe de revenu**



Entre 2012 et 2016, le nombre de répondants disposant d'une carte prépayée tend à baisser, en faveur de la part de répondants ayant souscrit un abonnement. En 2015, la part des répondants avec une carte prépayée a atteint son niveau le plus bas, à savoir 18 %, pourcentage significativement inférieur à 2012, 2013 et 2014. En 2016, la part des répondants choisissant la carte prépayée (23 %) augmente par rapport à 2015 (18 %). La tendance est à nouveau à la baisse avec une légère diminution à 21 % en 2017 pour descendre à 15 % dans l'édition actuelle 2018.

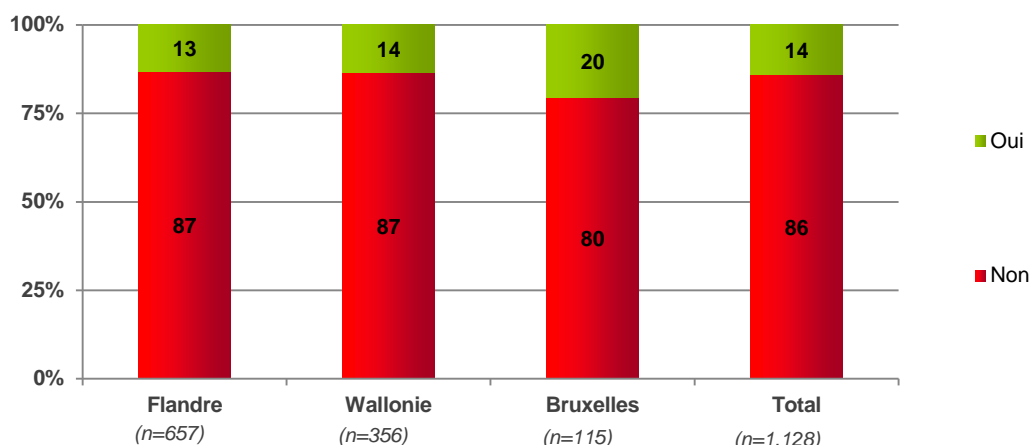
**Figure 75 : Pour votre GSM, avez-vous utilisé un(e)... ? – par édition**



### 3.6.2.2 CHANGEMENT DANS L'ANNÉE PASSÉE

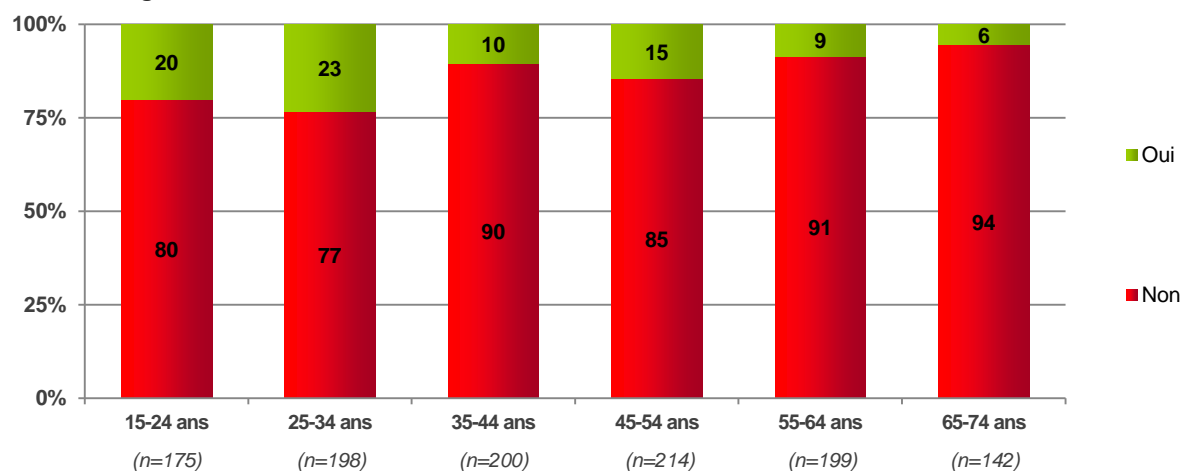
Presque un répondant sur sept (14 %) a changé d'opérateur de téléphonie mobile l'année passée. Ce rapport ne diffère pas entre les trois régions, ni entre les différents groupes de revenu.

**Figure 76 : Avez-vous changé d'opérateur mobile l'année dernière ? – par région**

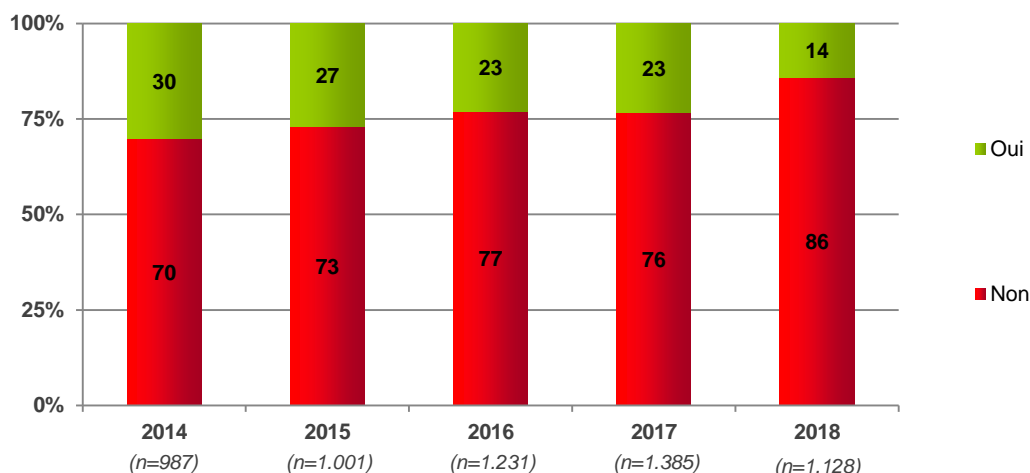


Différents rapports existent entre les catégories d'âge. Plus le répondant est jeune, plus il est probable qu'il a changé d'opérateur mobile l'année dernière. L'année passée, respectivement 20 % et 23 % des tranches d'âge de 15 à 24 ans et de 25 à 34 ans ont changé d'opérateur. Les répondants légèrement plus âgés, de 45 à 54 ans, étaient également beaucoup plus souvent passés à un autre opérateur (15 %). Les trois autres catégories d'âge sont restées plus fidèles à leur opérateur actuel.

**Figure 77 : Avez-vous changé d'opérateur mobile l'année dernière ? – par catégorie d'âge**



**Figure 78 : Avez-vous changé d'opérateur mobile ces trois dernières années (2012-2017) / l'année dernière ? – par édition**

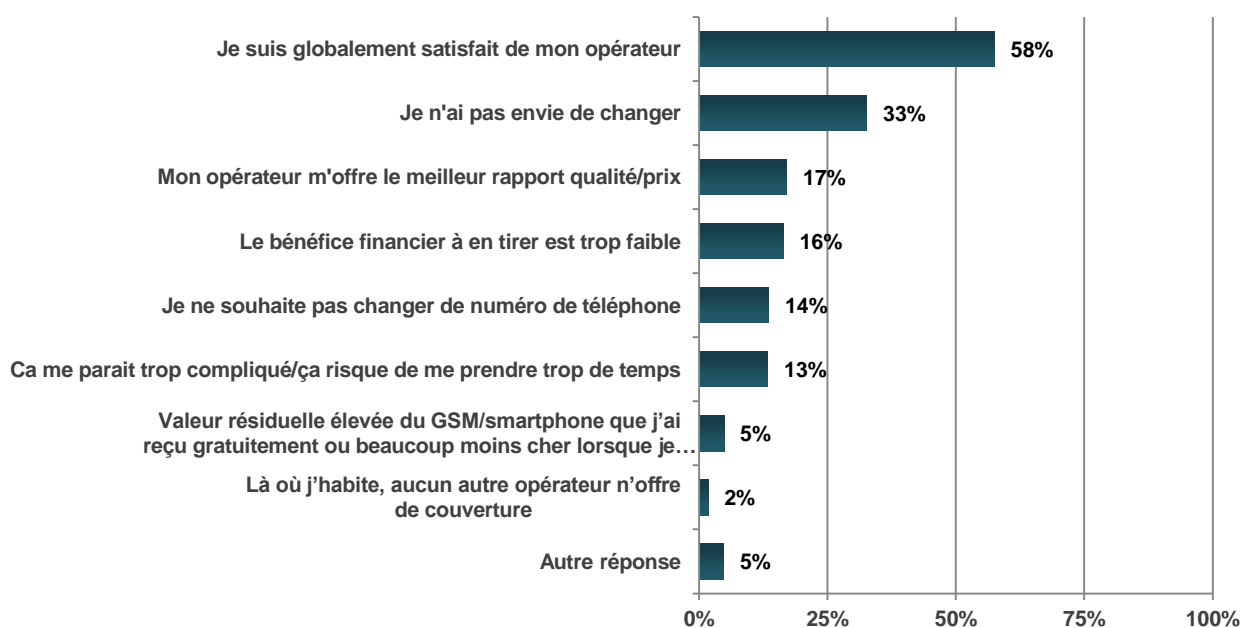


Jusqu'en 2017, la question était: "Avez-vous changé d'opérateur mobile c trois dernières années »

### 3.6.2.3 RAISON(S) DE NE PAS CHANGER

La raison la plus souvent évoquée par les répondants pour ne pas changer d'opérateur l'année passée est d'en être globalement satisfaits (58 %). La deuxième raison la plus souvent mentionnée est qu'ils ne veulent tout simplement pas en changer (33 %). Les répondants donnent dans une moindre mesure d'autres raisons : leur opérateur a le meilleur rapport qualité-prix (17 %), le bénéfice escompté est trop faible (16 %), ils ne souhaitent pas changer de numéro de téléphone (14 %), et la démarche semble trop compliquée ou elle prendrait trop de temps (13 %).

**Figure 79 : Si vous n'avez pas changé d'opérateur mobile l'année dernière, quelles en sont les raisons ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : 971 répondants qui n'ont pas changé d'opérateur de téléphonie mobile l'année passée

Dans les catégories d'âge, il est à noter que les répondants les plus jeunes (15 à 24 ans), en comparaison avec les répondants plus âgés, indiquent nettement plus souvent ne pas vouloir changer d'opérateur car ils n'en ont pas envie (51 %). Les répondants de moins de 44 ans indiquent dans une plus grande mesure ne pas vouloir en changer car ils disposent du meilleur rapport qualité-prix. En outre, les répondants plus âgés déclarent beaucoup plus souvent ne pas changer d'opérateur car ils veulent conserver leur numéro de téléphone (24 %) ou que la démarche serait trop longue ou compliquée.

Les raisons de ne pas changer d'opérateur de téléphonie mobile ne diffèrent pas significativement entre les trois régions ou entre les groupes de revenu.

En 2017, cinq différences se font jour par rapport à l'édition 2015. Plus de répondants disent ne pas avoir changé car le bénéfice financier leur semble moindre (resp. 20 % contre 15 %), et/ou ils souhaitent conserver le même numéro de téléphone ou d'adresse e-mail (resp. 19 % contre 11 %), ou que la démarche paraît trop compliquée et/ou prendrait trop de temps (15 % contre 11 %).

Dans l'édition actuelle (2018), tous ces pourcentages augmentent pour atteindre le niveau de 2015 (resp. 16 % ; 14 % et 13 %).

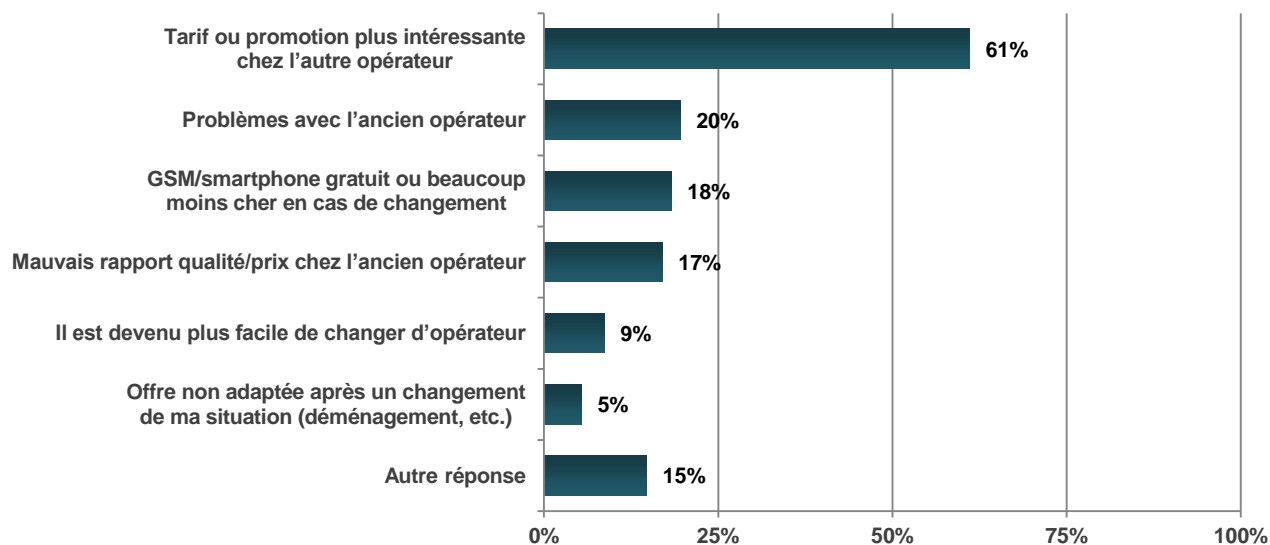
Par ailleurs, la raison « Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité-prix » joue un rôle moindre dans le changement d'opérateur en 2017 par rapport à 2015 (13 % contre 20 %). Dans l'édition actuelle (2018), ce pourcentage augmente également pour rejoindre celui de 2015 (17 %).

#### 3.6.2.4 RAISON(S) DE CHANGER

La raison principale de changer d'opérateur de téléphonie mobile est, pour 61 % des répondants, un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur.

Les quatre autres raisons mentionnées sont : des problèmes rencontrés chez l'ancien opérateur (20 %), un GSM/Smartphone gratuit ou moins cher en cas de changement (18 %), un mauvais rapport qualité-prix (17 %). Les répondants donnent les raisons suivantes dans une moindre mesure : la plus grande facilité pour changer d'opérateur (9 %), et une offre qui n'est plus adaptée à la suite d'un changement dans la situation personnelle (5 %).

**Figure 80 : Si vous avez changé d'opérateur mobile l'année dernière, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : 156 répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile l'année passée.

Entre les régions, un rapport différent peut être constaté en ce qui concerne la raison « GSM/Smartphone gratuit ou beaucoup moins cher en cas de changement ». En Wallonie et dans la région de la Bruxelles-Capitale, 25 % et 44 % des répondants ont évoqué cette raison par rapport aux répondants en Flandre (7 %).

Dans les groupes de revenu, le groupe au revenu le plus faible indique le moins souvent changer d'opérateur en raison d'un tarif intéressant ou d'une promotion chez un autre opérateur (27 %), à la différence des groupes au revenu plus élevé. Il n'y a pas de différences significatives entre les différentes catégories d'âge et leurs raisons de changer d'opérateur mobile.

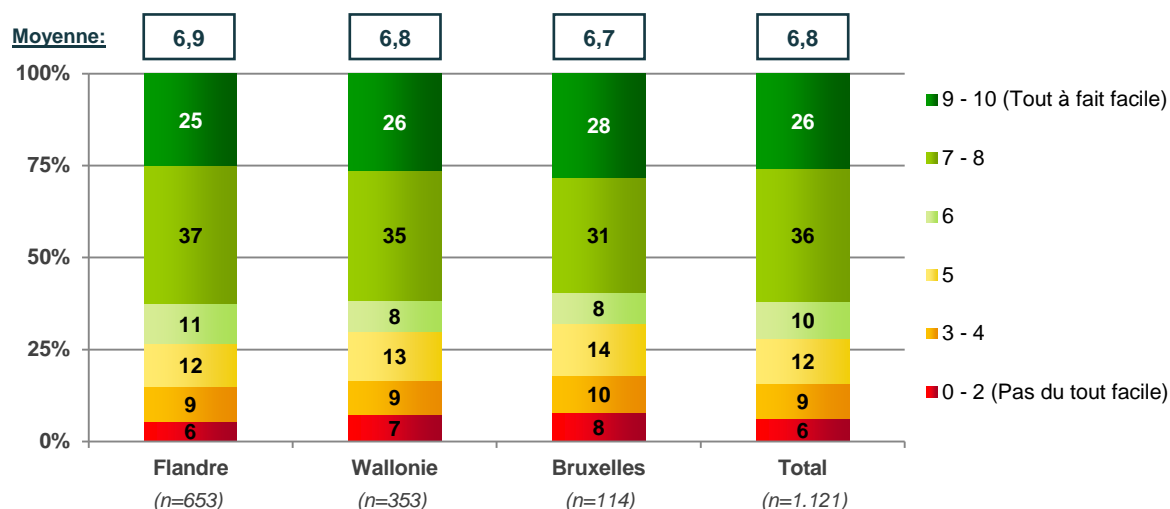
Par rapport aux éditions précédentes, une seule différence significative est à noter avec les éditions de 2017 et 2015. En 2017, moins de répondants ont changé d'opérateur car la procédure est devenue nettement plus simple (7 % contre 14 %).

### 3.6.2.5 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR DE TÉLÉPHONIE MOBILE

Plus de six répondants sur dix (62 %) trouvent qu'il est (très) facile de changer d'opérateur mobile (score :  $\geq 7$  sur 10). En outre, 10 % des répondants attribuent une note de 6 sur 10. La part des répondants estimant qu'il n'est pas (vraiment) facile de changer d'opérateur mobile s'élève à 28 % (score :  $\leq 5$  sur 10).

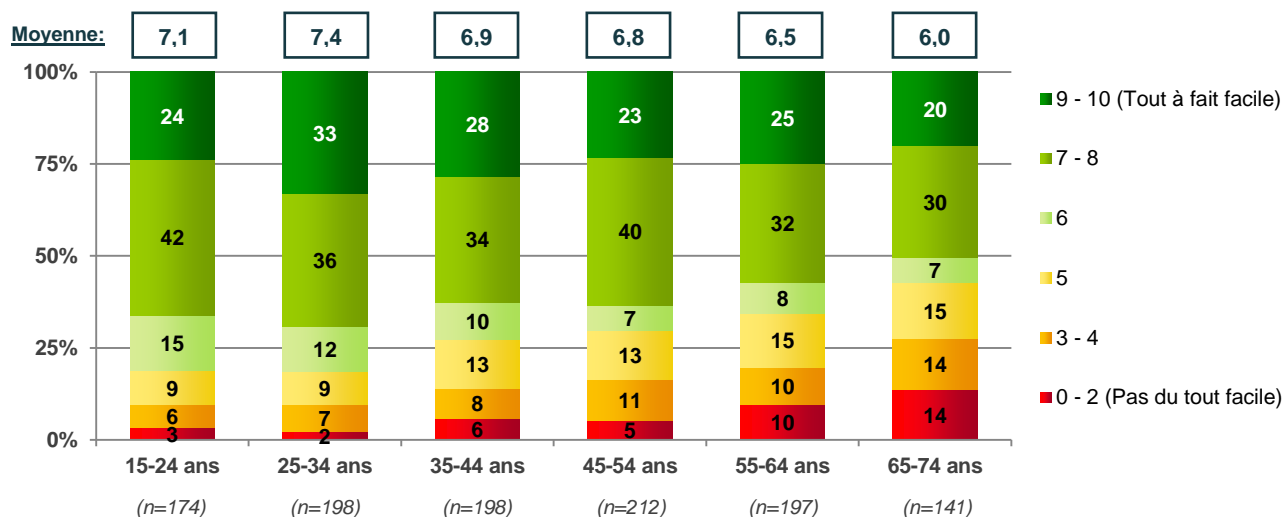
Le score moyen global est de 6,8 sur 10. Cependant, les scores moyens ne diffèrent pas entre les trois régions.

**Figure 81 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par région**



Les répondants plus âgés estiment qu'il est (en moyenne) moins facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile que les répondants plus jeunes. Nous constatons ainsi une différence significative entre les répondants des deux groupes les plus âgés (55-64 : 6,5 ; 65-74 : 6,0) et les répondants des deux tranches d'âge les plus jeunes (15-24 : 7,1 ; 25-34 : 7,4).

**Figure 82 : Sur une échelle de 0 (pas du tout facile) à 10 (tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer d'opérateur mobile ? – par catégorie d'âge**



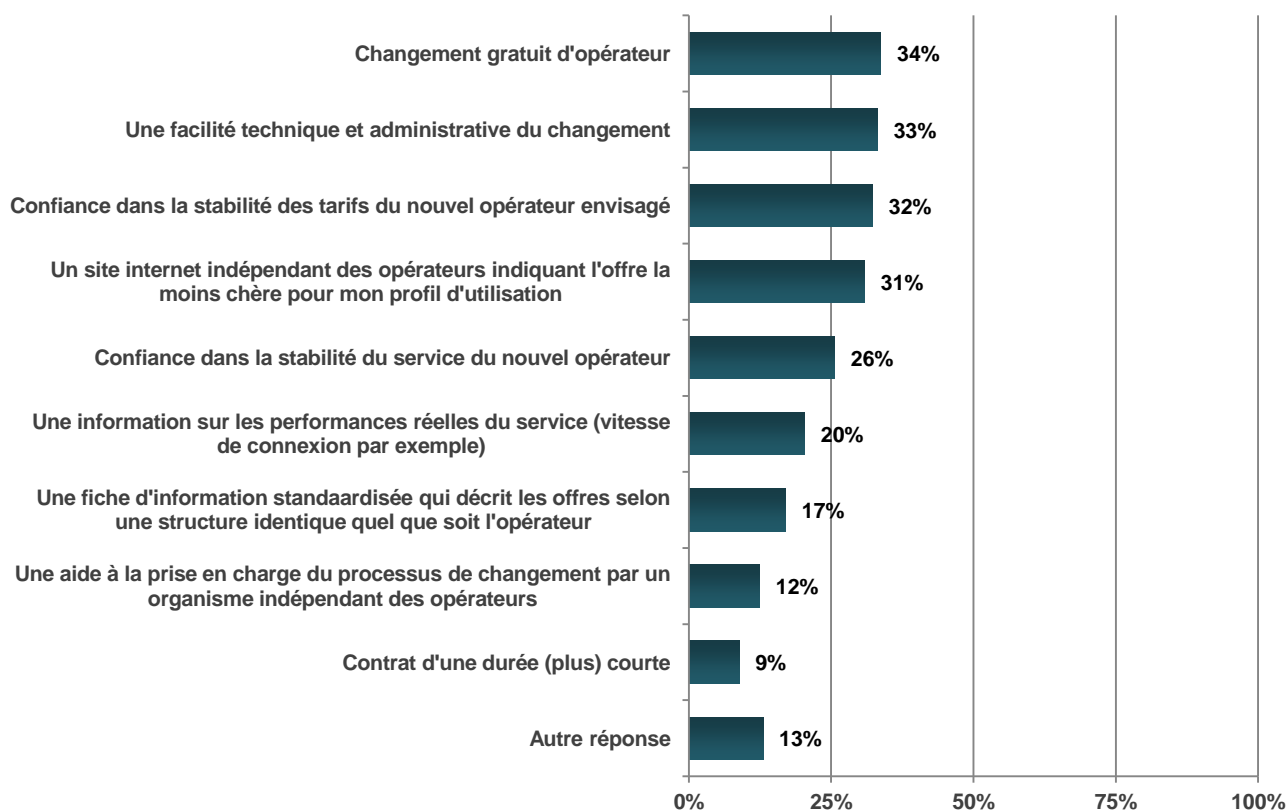
Par catégorie de revenu, force est de constater que les répondants dont le revenu mensuel net se situe entre 3000 € et 3599 € estiment de manière significative qu'il est plus facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile (7,2). Le score moyen dans cette édition correspond à celui des éditions précédentes. Néanmoins, la perception globale reste qu'il est moins facile de changer d'opérateur mobile (2014 : 7,0 ; 2015 : 7,2 ; 2016 : 6,7 ; 2017 : 6,5 par rapport à 2018 : 6,8).

### 3.6.2.6 SIMULER LE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR MOBILE

Un peu plus d'un répondant sur quatre (26 %) déclare qu'il ne leur semble pas difficile de changer d'opérateur mobile. La figure suivante montre que, pour les répondants qui estiment le changement d'opérateur difficile, environ un sur trois peut être convaincu de changer si : le changement est gratuit (34 %), si la transition est plus simple sur le plan technique et administratif (33 %), s'il y a plus de confiance dans la stabilité des prix du nouvel opérateur (envisagé) (32 %), et si un site indépendant indique que le nouvel opérateur (envisagé) dispose de la meilleure offre en fonction de son profil de consommation (31 %) .

Les répondants sont convaincus dans une moindre mesure par des informations plus détaillées sur les performances réelles du service (20 %). Une fiche d'information standardisée ou un accompagnement dans la transition par une instance indépendante convainquent respectivement 17 % et 12 % des répondants à entreprendre cette démarche. Enfin, seuls 9 % des répondants sont convaincus par un contrat de plus courte durée.

**Figure 83 : En général, qu'est-ce qui pourrait vous convaincre de changer d'opérateur ?**



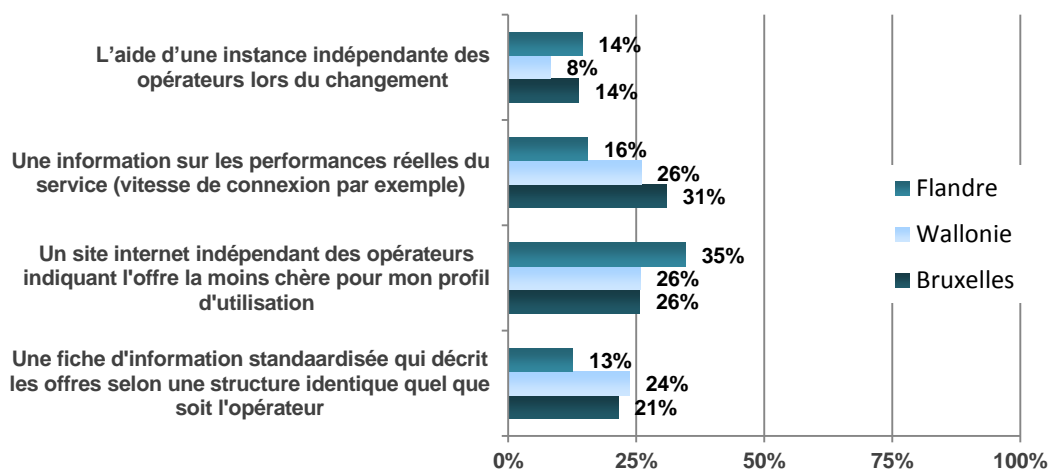
Base : 1093 répondants qui utilisent la téléphonie mobile

Deux différences peuvent être constatées par région. En Wallonie et dans la région de Bruxelles-Capitale, 24 % et 21 % des répondants pourraient être convaincus de changer d'opérateur si des fiches d'information standardisées existaient, pour 13 % en Flandre.

En outre, plus de répondants en Wallonie et dans la région de Bruxelles-Capitale qu'en Flandre changeraient d'opérateur s'ils disposaient d'informations sur les performances réelles du service (resp. 26 % et 31 % contre 16 %).

En Flandre, en revanche, un site Web indépendant des opérateurs proposant l'offre la moins chère en fonction du profil de consommation pourrait inciter 35 % des répondants à changer, contre 26 % en Wallonie et dans la région de Bruxelles-Capitale.

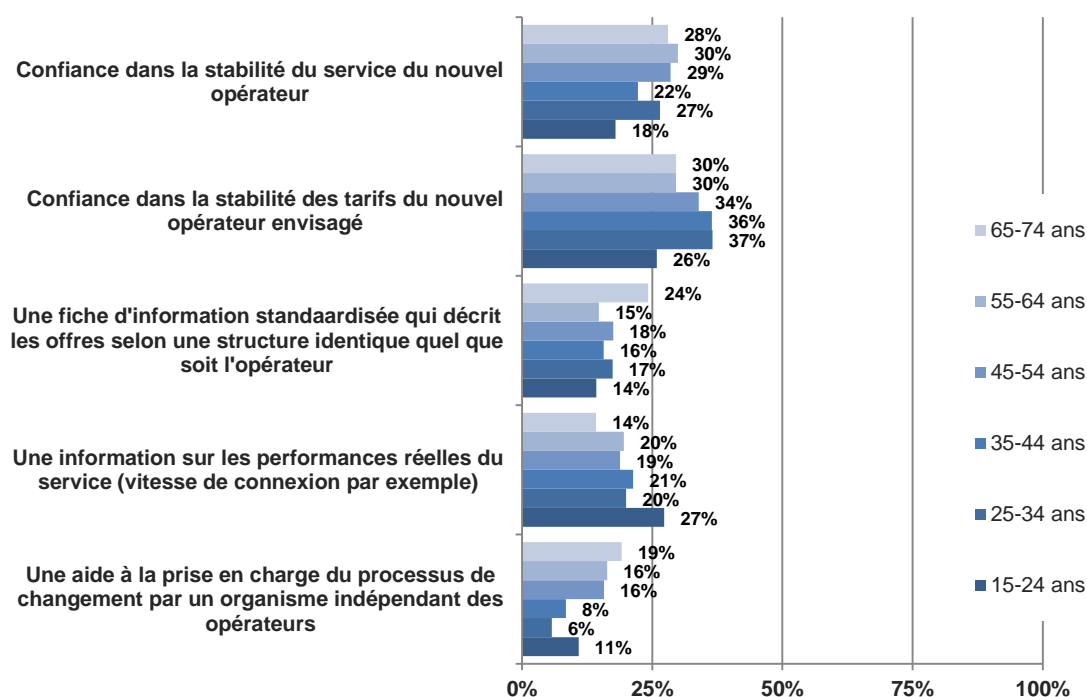
**Figure 84 : En général, qu'est-ce qui pourrait vous convaincre de changer d'opérateur ? – par région (plusieurs réponses possibles)**



Base : 1093 répondants qui utilisent la téléphonie mobile

Plus le répondant est jeune, plus il est plus probable qu'il peut être convaincu de changer d'opérateur si plus d'informations sur la performance réelle du service sont fournies (27 %). En revanche, les répondants plus âgés pourraient être convaincus par l'accompagnement d'un organisme indépendant lors de la transition et par une plus grande confiance dans la stabilité des services.

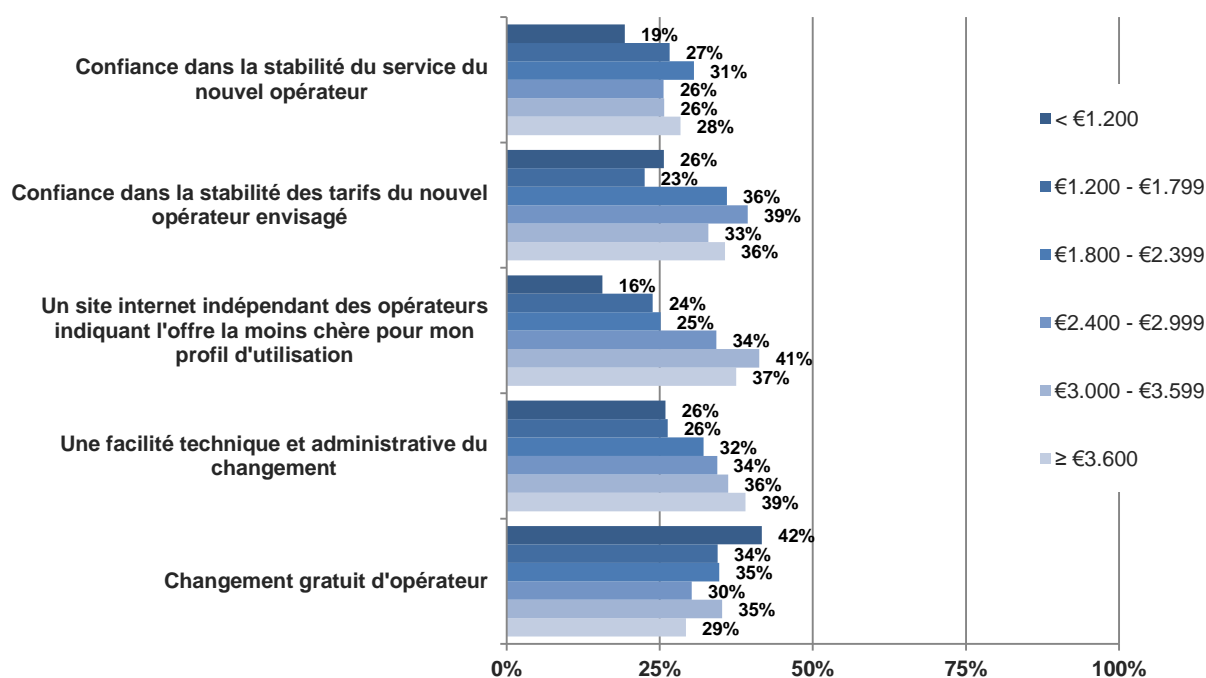
**Figure 85 : En général, qu'est-ce qui pourrait vous convaincre de changer d'opérateur ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**



Base : 1093 répondants qui utilisent la téléphonie mobile

Plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus il est probable que le répondant peut être convaincu de changer d'opérateur par : un changement simplifié sur le plan technique et administratif, un site Web indépendant qui répertorie l'offre la moins chère en fonction du profil de consommation, et la stabilité des tarifs du nouvel opérateur (envisagé).

**Figure 86 : En général, qu'est-ce qui pourrait vous convaincre de changer d'opérateur ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)**



Base : 790 répondants qui estiment qu'il est difficile de changer d'opérateur

Lors de l'édition 2017, force est de constater que davantage de répondants pouvaient être convaincus de changer d'opérateur si un site indépendant répertoriait l'offre la moins chère en fonction du profil de consommation (2017 : 35 % par rapport à 2016 : 30 %). En 2018, cet argument de persuasion tombera à 31 %. Par ailleurs, l'argument de la simplification technique et administrative du changement continue de moins séduire, alors que dans l'édition de 2015, 46 % des personnes interrogées ont indiqué que cet argument pouvait les amener à changer. Ce nombre est tombé à 38 % dans l'édition précédente et à 34 % dans l'édition actuelle.

### 3.6.3 Transparence

#### 3.6.3.1 ADRESSE MAIL FOURNIE PAR LE FOURNISSEUR D'ACCÈS

Les fournisseurs d'accès à Internet proposent souvent à leurs clients une adresse e-mail nominative. Cependant, presque la moitié des répondants (48 %) n'utilisent pas cette adresse électronique. Un répondant sur six (16 %) déclare posséder uniquement cette

adresse. 16 % indiquent qu'ils disposent de plusieurs adresses mail, mais que celle mise à disposition par le fournisseur d'accès à Internet est leur principale adresse électronique.

En Flandre, plus de répondants indiquent que l'adresse e-mail mise à disposition par le fournisseur est leur seule ou principale adresse électronique (resp. 19 % et 22 %), en comparaison avec la Wallonie (resp. 14 % et 8 %) et la région de Bruxelles-Capitale en ce qui concerne l'adresse unique (9 %). La région de Bruxelles-Capitale (58 %) et la région Wallonne (55 %) comptent le plus de répondants qui n'utilisent pas cette adresse e-mail par rapport à la Flandre (43 %).

**Tableau 30 : Pour votre Internet à la maison, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, c'est mon unique adresse	121	18,5% <sup>B</sup>	47	13,5%	14	11,5%	181	16,2%
Oui, c'est mon adresse principale	142	21,7%	29	8,3% <sup>A</sup>	11	9,3% <sup>A</sup>	181	16,2%
Oui, mais ce n'est pas mon adresse principale	59	9,1%	23	6,8%	8	6,7%	91	8,1%
Non, je ne l'utilise pas	281	43,0%	189	54,8% <sup>A</sup>	69	57,6% <sup>A</sup>	539	48,2%
Je ne sais pas	50	7,7%	57	16,6% <sup>A</sup>	18	14,9% <sup>A</sup>	125	11,2%
<b>Total</b>	<b>653</b>	<b>100,0%</b>	<b>345</b>	<b>100,0%</b>	<b>120</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.118</b>	<b>100,0%</b>

Parmi les différentes catégories d'âge, il convient de noter que les répondants de 45 ans et plus utilisent l'adresse e-mail fournie par leur fournisseur Internet comme seule adresse électronique (22 % à 33 %) par rapport aux moins de 45 ans (4 % à 14 %). Les répondants de moins de 34 ans indiquent également plus souvent ne pas utiliser cette adresse électronique (56 % à 67 %), comparativement aux répondants âgés de plus de 34 ans (23 % à 49 %).

**Tableau 31 : Pour votre internet à la maison, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ? – 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, c'est mon unique adresse	5,7%	3,5%	13,8% <sup>A,B</sup>	22,6% <sup>A,B,C</sup>	22,1% <sup>A,B,C</sup>	33,2% <sup>A,B,C,D,E</sup>
Oui, c'est mon adresse principale	14,6% <sup>B</sup>	4,5%	17,8% <sup>B</sup>	17,4% <sup>B</sup>	19,3% <sup>B</sup>	26,8% <sup>A,B,D</sup>
Oui, mais ce n'est pas mon adresse principale	5,5%	6,2%	8,6%	10,5%	10,4%	6,5%
Non, je ne l'utilise pas	56,1% <sup>D,E,F</sup>	66,9% <sup>C,D,E,F</sup>	48,8% <sup>F</sup>	42,9% <sup>F</sup>	44,6% <sup>F</sup>	23,5%
Je ne sais pas	18,1% <sup>D,E,F</sup>	18,9% <sup>D,E,F</sup>	11,0% <sup>E</sup>	6,7%	3,6%	10,1% <sup>E</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>168</b>	<b>199</b>	<b>207</b>	<b>213</b>	<b>197</b>	<b>135</b>

\* Les différences significatives sont indiqués par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (15-24 ans) et du sous-groupe D (45-54 ans).

Les trois groupes au revenu le plus faible indiquent nettement plus souvent utiliser l'adresse électronique fournie par le fournisseur comme seule adresse électronique (20 % à 25 %), contrairement aux répondants du groupe au revenu le plus élevé (11%).

En 2012, 27 % des répondants indiquaient que l'adresse e-mail mise à disposition par leur fournisseur d'accès à Internet était leur unique adresse. Les années suivantes, ce pourcentage diminuait significativement pour atteindre 16 % à 20 %, chiffre que nous retrouvons dans la présente édition (16 %).

Comme prévu dans l'accord entre les différents opérateurs, les clients changeant de fournisseur d'accès Internet peuvent conserver leur adresse e-mail 18 mois après expiration de leur contrat. Il ressort des résultats que seuls 9 % des répondants en sont informés. 4 % pensent pouvoir conserver cette adresse e-mail pendant environ un mois, et 3 % pensent que cela n'est possible que quelques jours. Un répondant sur cinq (21 %) pense néanmoins pouvoir conserver cette adresse e-mail pour une durée indéterminée. En outre, deux répondants sur cinq (41 %) supposent qu'ils ne peuvent pas conserver l'adresse e-mail une fois qu'ils ont changé de fournisseur d'accès Internet.

Entre les régions, nous constatons que 15 % des répondants de la région de Bruxelles-Capitale savent qu'ils peuvent conserver leur adresse électronique pendant 18 mois lorsqu'ils changent de fournisseur d'accès Internet. C'est beaucoup plus qu'en Wallonie, où seuls 5 % des répondants en sont informés. Enfin, 47 % des répondants flamands sont convaincus que l'adresse e-mail n'est plus disponible après le changement de fournisseur, contre 29 % des répondants wallons.

**Tableau 32 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il soit possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par région**

	A		B		C			
	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, quelques jours	11	2,9%	6	4,4%	2	3,6%	19	3,4%
Oui, environ 1 mois	15	4,1%	9	6,0%	0	0,0%	24	4,2%
Oui, pendant 18 mois	35	9,5%	7	4,6%	7	14,8% <sup>B</sup>	49	8,7%
Oui, pour une durée indéterminée	76	20,3%	34	23,4%	6	13,1%	116	20,5%
Non	176	47,3% <sup>B</sup>	43	29,3%	17	35,1%	235	41,6%
Je ne sais pas si j'ai une telle adresse	59	15,9%	47	32,4% <sup>A</sup>	16	33,5% <sup>A</sup>	122	21,6%
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>	<b>565</b>	<b>100,0%</b>

La catégorie d'âge la plus jeune (15 à 34 ans) est nettement mieux informée de l'obligation légale qui incombe aux fournisseurs Internet de conserver les adresses électroniques (resp. 17 % et 15 %) que celle du groupe de répondants plus âgés (55 à 74 ans) (resp. 4 % et 6 %). En outre, un nombre significatif de répondants plus âgés pensent également que leur adresse e-mail n'est plus immédiatement disponible (40 % à 46 %) lors d'un changement de fournisseur, comparé au groupe d'âge le plus jeune (20 %). Il existe une différence entre les groupes de revenu. Les répondants du groupe au revenu le plus élevé pensent beaucoup plus souvent que l'adresse électronique n'est plus

disponible (50 %), contrairement aux répondants du groupe au revenu le plus faible (29 %).

**Tableau 33 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il soit possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par catégorie d'âge 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, quelques jours	8,9%	2,7%	2,7%	2,7%	3,5%	2,3%
Oui, environ 1 mois	9,2% <sup>F</sup>	3,0%	4,7%	3,9%	5,5% <sup>F</sup>	0,8%
Oui, pendant 18 mois	16,7% <sup>E,F</sup>	14,6% <sup>E</sup>	9,4%	9,1%	3,8%	6,2%
Oui, pour une durée indéterminée	22,4%	26,4%	16,9%	24,7%	17,7%	18,3%
Non	19,9%	35,2%	43,6% <sup>A</sup>	40,3% <sup>A</sup>	49,2% <sup>A</sup>	46,3% <sup>A</sup>
Je ne sais pas si j'ai une telle adresse	22,9%	18,0%	22,7%	19,3%	20,3%	26,1%
<b>Total (N)</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>107</b>	<b>132</b>	<b>122</b>	<b>102</b>
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Oui, quelques jours	0,0%	2,8%	3,6%	2,6%	4,9%	4,1%
Oui, environ 1 mois	2,0%	5,6%	3,0%	0,9%	2,5%	6,1%
Oui, pendant 18 mois	6,0%	12,6% <sup>C</sup>	2,8%	12,8% <sup>C</sup>	13,1% <sup>C</sup>	6,7%
Oui, pour une durée indéterminée	18,1%	18,3%	22,3%	21,7%	25,9%	18,9%
Non	29,4%	36,8%	42,7%	42,7%	38,4%	49,5% <sup>A</sup>
Je ne sais pas si j'ai une telle adresse	44,5% <sup>B,C,D,E,F</sup>	24,1%	25,4% <sup>F</sup>	19,3%	15,3%	14,6%
<b>Total (N)</b>	<b>38</b>	<b>93</b>	<b>97</b>	<b>76</b>	<b>85</b>	<b>119</b>

\* Les différences significatives sont indiquées avec...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (soit 15-24 ans, soit < 1200 €) et du sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit 2400 € - 2999 €).

Par rapport à 2015 et 2016, davantage de répondants connaissent désormais (2018) le délai minimum légal pour conserver une adresse électronique après un changement de fournisseur (2015 : 4 % ; 2016 : 5 % par rapport à 2018 : 9 %). Depuis l'édition 2015, le nombre de répondants convaincus que l'adresse électronique ne peut être conservée a diminué par rapport à l'édition précédente et actuelle (2015 : 52 % par rapport à 2017 : 41 % ; 2018 : 42 %). Cependant, la proportion de répondants ignorant disposer d'une telle adresse continue à augmenter systématiquement (2014 : 8 % par rapport à 2015-2018 : 17 % à 22 %).

**Tableau 34 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il soit possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par édition**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Oui, quelques jours	--	3,2%	1,2% <sup>E,F</sup>	4,5%	6,9% <sup>C</sup>	7,3% <sup>C</sup>	3,4%
Oui, environ 1 mois	--	4,6%	5,3%	5,1%	6,5%	8,1%	4,2%
Oui, pendant 18 mois	--	0,0%	0,0%	4,0%	5,3%	6,3%	8,7%
Oui, pour une durée indéterminée	--	16,4%	19,6%	15,0%	18,0%	19,2%	20,5%
Non	--	69,6% <sup>D,E,F</sup>	65,7% <sup>D,E,F</sup>	52,4% <sup>B,C,F</sup>	46,0% <sup>B,C</sup>	40,5% <sup>B,C,D</sup>	41,6%
Je ne sais pas si j'ai une telle adresse	--	6,2% <sup>D,E,F</sup>	8,3% <sup>D,E,F</sup>	19,0% <sup>B,C</sup>	17,3% <sup>B,C</sup>	18,6% <sup>B,C</sup>	21,6%
<b>Total (N)</b>	--	<b>251</b>	<b>228</b>	<b>425</b>	<b>506</b>	<b>570</b>	<b>565</b>

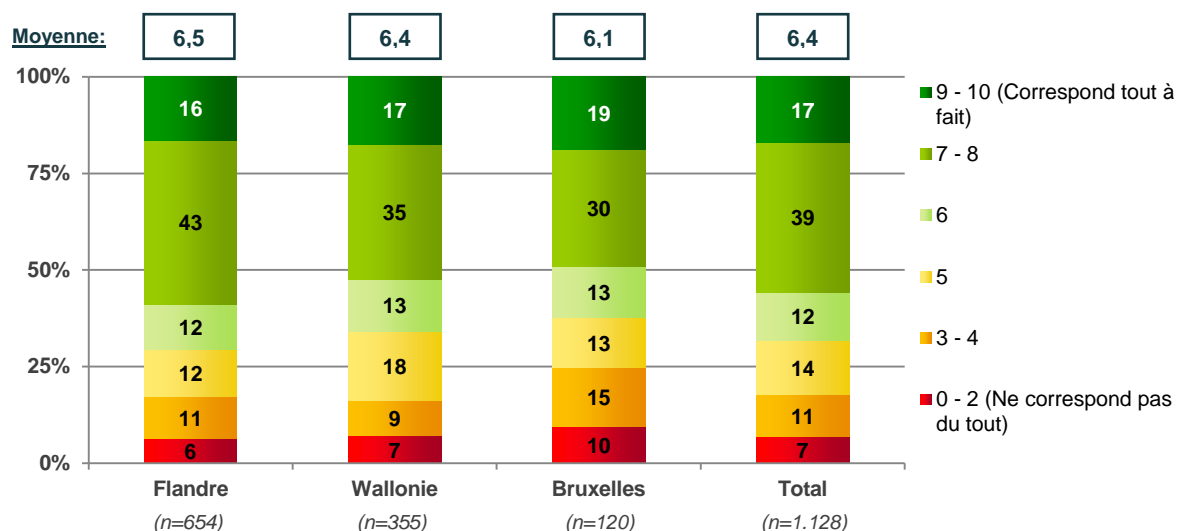
\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

### 3.6.3.2 VITESSE DE CONNEXION

#### Vitesse réelle vs vitesse annoncée

56 % des répondants estiment que la vitesse réelle de leur connexion Internet correspond (plutôt à tout à fait) à la vitesse annoncée par leur fournisseur d'accès à Internet (score :  $\geq 7$  sur 10). 32 % des répondants estiment néanmoins que la vitesse réelle ne correspond pas à la vitesse annoncée (score :  $\leq 5$  sur 10) dont 7 % jugent même fort négativement leur vitesse de connexion réelle comparée à la vitesse annoncée (score :  $\leq 2$  sur 10). Les scores moyens attribués pour évaluer la vitesse réelle de connexion Internet comparée à la vitesse annoncée est de 6,4 sur 10. Les scores moyens ne diffèrent pas selon région, l'âge ou le revenu.

**Figure 87 : Sur une échelle de 0 (ne correspond pas du tout) à 10 (correspond tout à fait), dans quelle mesure considérez-vous, que la vitesse de votre connexion Internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur ? – par région**

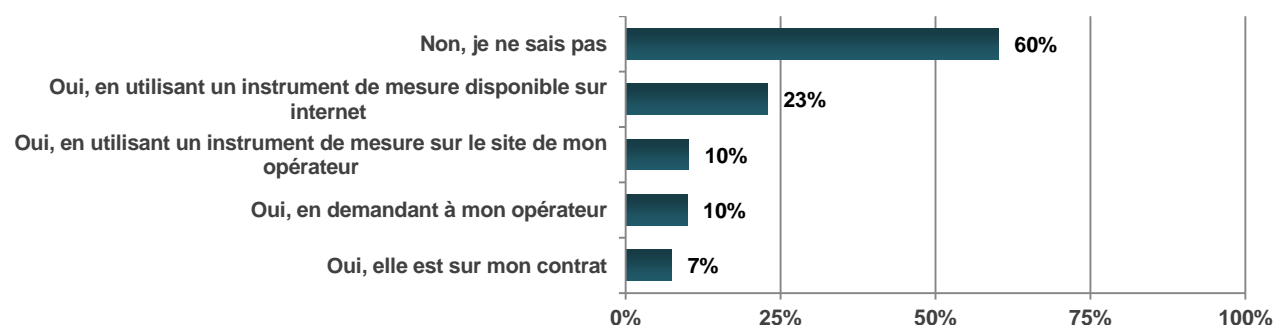


En 2016, le score moyen concernant dans quelle mesure la vitesse réelle correspond à la vitesse annoncée (5,8) était légèrement inférieur à celui de 2015 (6,3). Au cours des éditions 2017 et 2018, cette moyenne augmente à nouveau pour atteindre le niveau de 2015 (resp. 6,0 et 6,4).

### Détermination de la vitesse réelle

Six répondants sur dix ignorent (60 %) comment ils peuvent déterminer la vitesse réelle de leur connexion Internet. Seuls 7 % des répondants savent que cette vitesse doit être mentionnée dans le contrat.

**Figure 88 : Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : 1136 répondants ayant changé de fournisseur d'internet l'année passée

En Wallonie et dans la région de Bruxelles-Capitale, par rapport à la Flandre, davantage de répondants ont indiqué pouvoir déterminer la vitesse réelle de leur connexion en utilisant un instrument de mesure disponible en ligne (resp. 37 % et 25 % contre 19 %). En outre, les répondants wallons sont plus conscients que la vitesse réelle devrait être indiquée dans leur contrat (10 %), ou qu'ils peuvent la demander à leur opérateur (13 %), contrairement aux répondants flamands (6 % et 8 %).

67 % des répondants flamands ignorent comment déterminer la vitesse réelle ; c'est une proportion nettement supérieure à celle qui peut être observée dans la région de Bruxelles-Capitale (48 %) et en Wallonie (52 %).

La catégorie d'âge la plus jeune est mieux informée du fait que la vitesse réelle doit être indiquée dans le contrat (10 %) et qu'elle peut demander cette information à son opérateur (14 %), par rapport aux répondants plus âgés. Les répondants âgés de 35 à 44 ans savent moins comment demander cette information (resp. 63 % et 64 %) que le groupe d'âge le plus jeune de 15 à 24 ans (52 %).

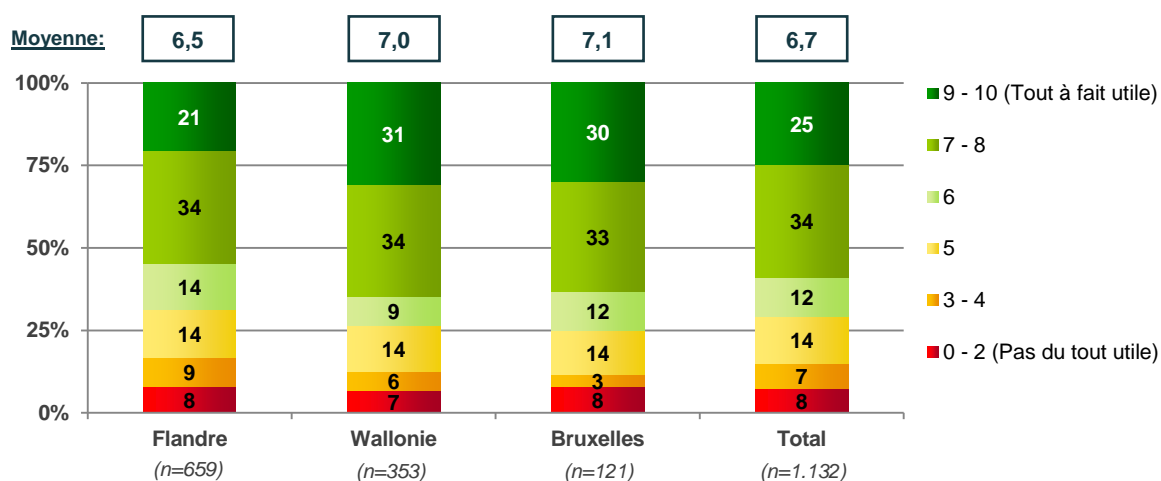
Le fait de savoir que la vitesse de connexion doit être mentionnée dans le contrat ne dépend pas du revenu familial mensuel net.

La tendance à la baisse de la part de répondants qui ignorent comment déterminer leur vitesse réelle a débuté en 2015 (69 %), se poursuit jusqu'en 2017 (60 %) pour désormais stagner. En 2018 comme en 2017, de nombreux répondants ignorent encore comment ils peuvent la déterminer.

### Utilité de connaître la vitesse réelle

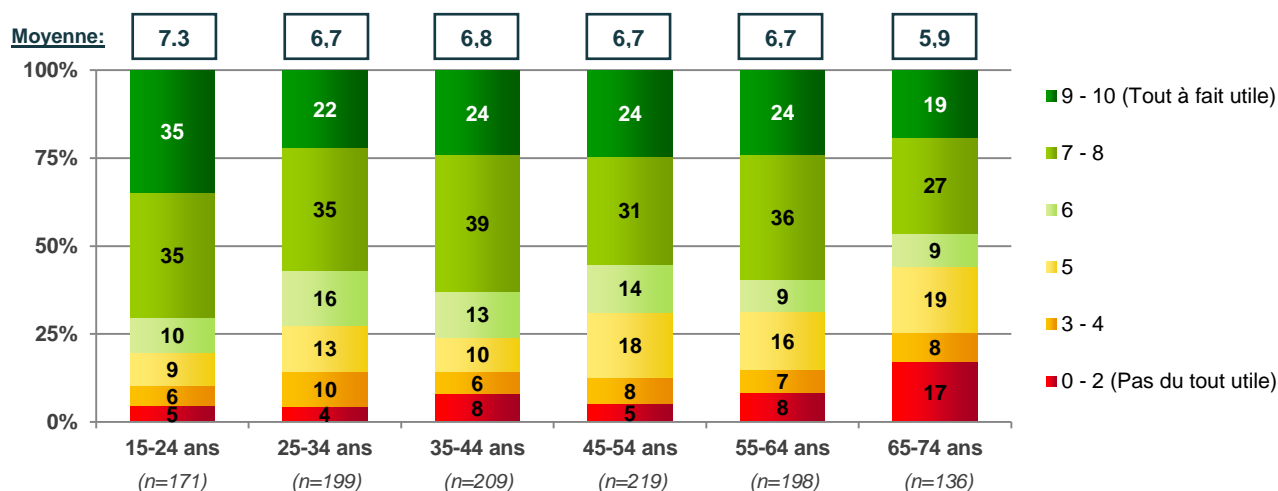
Presque six répondants sur dix (59 %) estiment (plutôt à très) utile le fait de connaître la vitesse réelle de leur connexion Internet à la maison (score :  $\geq 7$  sur 10). 29 % des répondants estiment (plutôt à tout à fait) inutile de connaître la vitesse de connexion réelle (score :  $\leq 5$  sur 10).

**Figure 89 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile ? – par région**



Les répondants flamands trouvent moins utile de connaître la vitesse réelle de leur connexion Internet à la maison (6,5) que les répondants de Wallonie et de la région de Bruxelles-Capitale (7,0 à chaque fois). Les scores moyens de la catégorie d'âge la plus jeune (15 à 24 ans) estiment qu'il est beaucoup plus utile pour eux de connaître leur vitesse de connexion réelle (7,3) que les répondants plus âgés. Les scores moyens ne diffèrent pas entre les différents groupes de revenu ou entre les différentes éditions (2015, 2016 et 2017).

**Figure 90 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile ? – par catégorie d'âge**

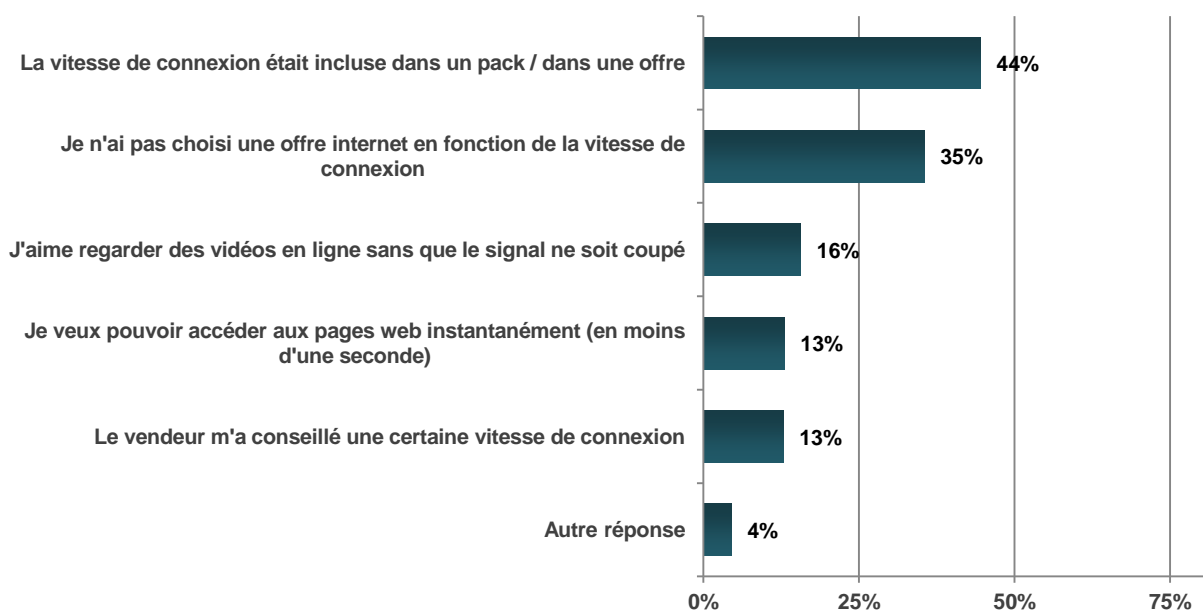


#### **Détermination de la vitesse de connexion nécessaire**

44 % des répondants déclarent que la vitesse de connexion était incluse dans un pack ou dans une offre. 35 % des répondants n'ont pas choisi l'offre Internet en fonction de la vitesse de connexion. Dans une moindre mesure, les répondants ont choisi une vitesse de connexion car : ils veulent regarder des vidéos en ligne sans perte de signal (16 %), ils veulent accéder aux pages web en moins d'une seconde, ou un vendeur leur a conseillé une certaine vitesse de connexion (à chaque fois 13 %).

La détermination de la vitesse de connexion ne diffère pas selon les régions, ni selon les différentes catégories de revenu.

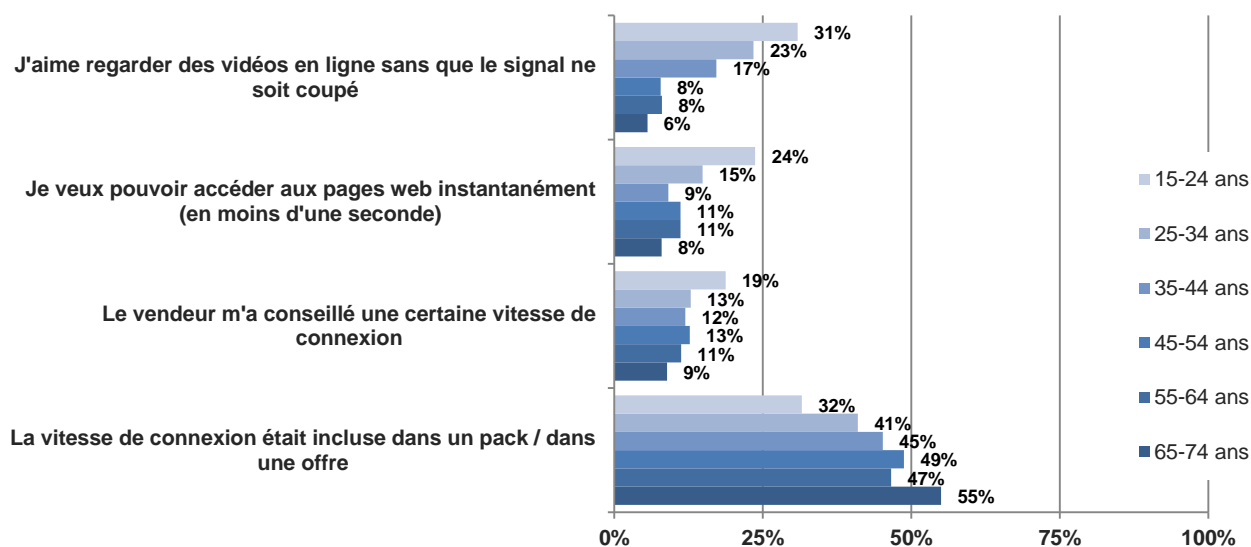
**Figure 91 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre Internet à la maison ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : 1123 répondants qui utilisent internet à titre privé

La détermination de la vitesse de connexion requise est corrélée à l'âge du répondant. Les répondants plus âgés ont déclaré plus fréquemment que la vitesse de connexion était incluse dans un pack ou une offre, tandis que les jeunes ont moins évoqué cet argument. Leur vitesse de connexion est déterminée en fonction de leur volonté de regarder des vidéos en ligne sans perte de signal ou de télécharger des pages Web en quelques secondes. En outre, les groupes d'âge les plus jeunes indiquent plus souvent qu'un vendeur les avaient informés de la vitesse de connexion.

**Figure 92 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre Internet à la maison ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**



Base : 1123 répondants qui utilisent internet à titre privé

Contrairement aux éditions précédentes, la décision a été prise cette fois de limiter les options pour les répondants à cinq. Les options « Sur l'avis de la famille », « Amis ou connaissances », « Choisis par l'employeur », « En fonction des jeux en ligne » et « Ne sait pas » ont été supprimées.

Dans l'édition précédente (2017), significativement plus de répondants (37 %) par rapport aux éditions précédentes (2012-2014) ont indiqué ne pas avoir choisi leur offre Internet en fonction de la vitesse de connexion ; cette part est passée de 23 % en 2012 à 37 % en 2017. Au cours de cette édition, le nombre de répondants qui n'ont pas choisi leur offre Internet sur la base de la vitesse de connexion stagne autour de ce pourcentage, à savoir 35 %.

Ce n'est que depuis l'édition 2016 et 2017 que la raison « Peut facilement voir des vidéos en ligne » est davantage évoquée (resp. 15 % et 18 %). Au cours de la présente édition, cette part restera dans la même proportion, autour de 16 %.

**Tableau 35 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir un abonnement Internet à la maison ? – par édition (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
C'était inclus dans un pack	43,4%	48,7% <sup>D</sup>	42,3%	37,2% <sup>B,E</sup>	47,2% <sup>D</sup>	43,3%	44,5%
Pas choisi en fonction de la vitesse de connexion	22,6% <sup>D,E,F</sup>	28,1% <sup>C,F</sup>	20,8% <sup>B,D,E,F</sup>	33,6% <sup>A,C</sup>	32,5% <sup>A,C</sup>	37,2% <sup>A,B,C</sup>	35,5%
Pour pouvoir regarder des vidéos en ligne	10,2% <sup>E,F</sup>	10,9% <sup>F</sup>	11,0% <sup>F</sup>	10,5% <sup>E,F</sup>	14,7% <sup>A,D</sup>	18,1% <sup>A,B,C,D</sup>	15,6%
Le vendeur m'a conseillé	11,5%	14,0%	11,9%	9,9% <sup>E</sup>	14,4% <sup>D</sup>	13,7%	12,8%
Pour accéder aux pages web instantanément	11,3%	9,7%	10,6%	11,1%	13,8%	13,3%	13,0%
<b>Total (N)</b>	<b>984</b>	<b>901</b>	<b>958</b>	<b>976</b>	<b>1.134</b>	<b>1.361</b>	<b>1.123</b>

\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

## 3.6.4 Conclusion concernant le changement et la transparence

### 3.6.4.1 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE FIXE

- Près de neuf répondants sur dix (87 %) indiquent ne pas avoir changé d'opérateur pour les services fixes de télécommunication l'année passée. La principale raison, pour la moitié des répondants (51 %), est d'être globalement satisfaits de leur opérateur, ou de ne pas avoir envie d'en changer (30 %).
- Un répondant sur huit (13 %) disposant actuellement d'un service de télécommunication fixe semble avoir changé d'opérateur l'année passée.

La moitié (53 %) d'entre eux a indiqué que la principale raison est d'avoir trouvé un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur.

En outre, un quart (24 %) déclarent avoir changé en raison du mauvais rapport qualité-prix chez leur ancien opérateur.

- 44 % des répondants ayant changé d'opérateur ont utilisé la procédure *Easy Switch* : le nouvel opérateur organise l'intégralité du changement sans que le répondant (le client) doive faire des démarches. En outre, la grande majorité (87 %) de tous les répondants, qui ont opté pour un nouvel opérateur l'année dernière, indiquent que cette transition s'est déroulée facilement.
- Les répondants sont quelque peu divisés sur la question de savoir s'il est facile ou non de passer à un autre opérateur de téléphonie fixe. 56 % déclarent qu'il est (plutôt) facile de changer d'opérateur (score :  $\geq 7$  sur 10). En revanche, 45 % des personnes interrogées ont déclaré ne pas trouver (vraiment) facile (score  $\leq 5$  sur 10). Le score moyen est de 5,8 sur 10.

#### 3.6.4.2 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE MOBILE

- 86 % répondants disposant de la téléphonie mobile n'ont pas changé d'opérateur l'année passée. Près de six répondants sur dix (58 %) ont déclaré être globalement satisfaits de leur opérateur, suivis par un tiers des répondants (33 %) qui ont indiqué ne pas avoir envie d'en changer.
- Un septième des répondants disposant de la téléphonie mobile (14 %) a donc changé d'opérateur l'année passée. La principale raison était d'avoir trouvé un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur (61 %). En outre, un cinquième (20 %) indique avoir rencontré des problèmes avec son ancien opérateur.
- Six répondants sur dix disposant de la téléphonie mobile (62 %) estiment qu'il est (plutôt) facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile (score :  $\geq 7$  sur 10), contre 28 % des répondants qui trouvent qu'il n'est pas (vraiment) facile d'en changer (score :  $\leq 5$  sur 10). Le score moyen est de 6,8 sur 10.
- Parmi les répondants pour qui il semblerait difficile de changer d'opérateur, environ un sur trois serait toujours convaincu de changer si : le changement était gratuit (34 %), la procédure était plus simple sur le plan technique et administratif (33 %), il y avait plus de confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur (envisagé) (32 %), et si un site indépendant indiquait que le nouvel opérateur (envisagé) propose l'offre la moins chère en fonction du profil de consommation (31 %).

#### 3.6.4.3 CONCERNANT LA TRANSPARENCE

- Presque la moitié des répondants (48 %) disposant d'un accès à Internet n'utilisent pas l'adresse électronique fournie par le fournisseur. Parmi ceux qui utilisent l'adresse électronique fournie, seuls 9 % savent qu'ils peuvent conserver cette adresse e-mail jusqu'à 18 mois après la date de fin du contrat.
- Plus de la moitié des répondants (56 %) estiment que la vitesse de connexion réelle correspond (tout à fait) à la vitesse annoncée par le fournisseur (score :  $\geq 7$  sur 10).

Cependant, 32 % estiment que la vitesse réelle ne correspond pas à la vitesse annoncée (score :  $\leq 5$  sur 10). Le score moyen est de 6,4 sur 10.

- Néanmoins, six répondants sur dix (60 %) ignorent comment déterminer la vitesse réelle de leur connexion Internet. Seuls 7 % savent qu'elle doit être indiquée dans le contrat. Par ailleurs, près de six répondants sur dix (59 %) trouvent utile (plutôt à très) de connaître la vitesse réelle de leur connexion Internet (score :  $\geq 7$  sur 10).
- La majorité des répondants n'évoquent pas de critères spécifiques ayant mené au choix de leur vitesse de connexion. 44 % déclarent que la vitesse de connexion était incluse dans une offre groupée, et 35 % indiquent ne pas avoir choisi leur offre Internet en fonction de la vitesse de connexion.

## 3.7 Informations

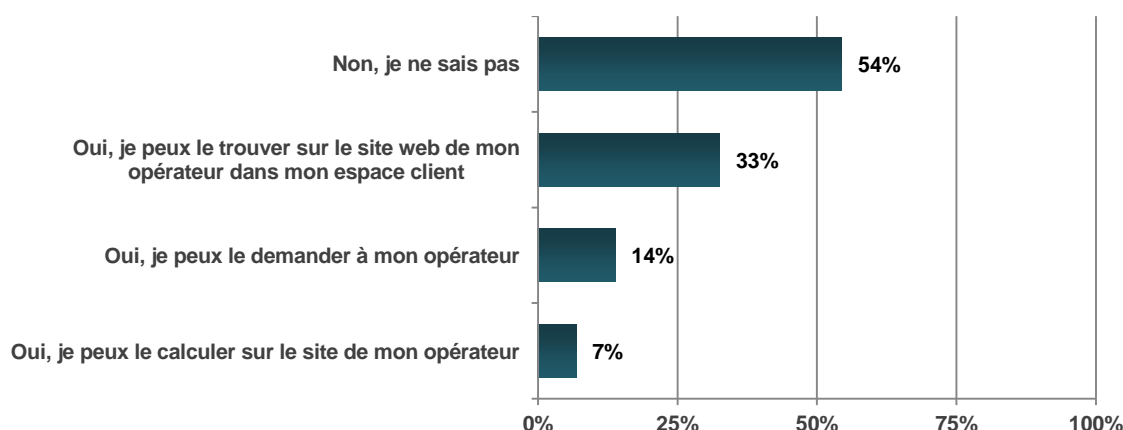
Cette partie du rapport étudie dans quelle mesure les répondants sont informés de leurs droits quant aux services de télécommunication. Il s'agit aussi plus amplement de dresser leur profil moyen de consommation : comment le déterminer, dans quelle mesure les opérateurs sont-ils obligés de proposer un 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 ? Enfin, nous examinerons les connaissances qu'a le répondant concernant la résiliation du contrat de télécommunication, le plafond tarifaire et les numéros surtaxés.

### 3.7.1 Profil de consommation & plan tarifaire adapté

#### 3.7.1.1 DÉTERMINER LE PROFIL MOYEN DE CONSOMMATION

54 % de tous les répondants ignorent comment déterminer leur profil moyen de consommation. 33 % sont au courant du fait qu'ils peuvent le retrouver dans l'espace client du site Web de leur opérateur. 14 % pensent pouvoir le déterminer en le demandant à leur opérateur, et 7 % pensent pouvoir le calculer sur le site de leur opérateur.

**Figure 93 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? (plusieurs réponses possibles)**



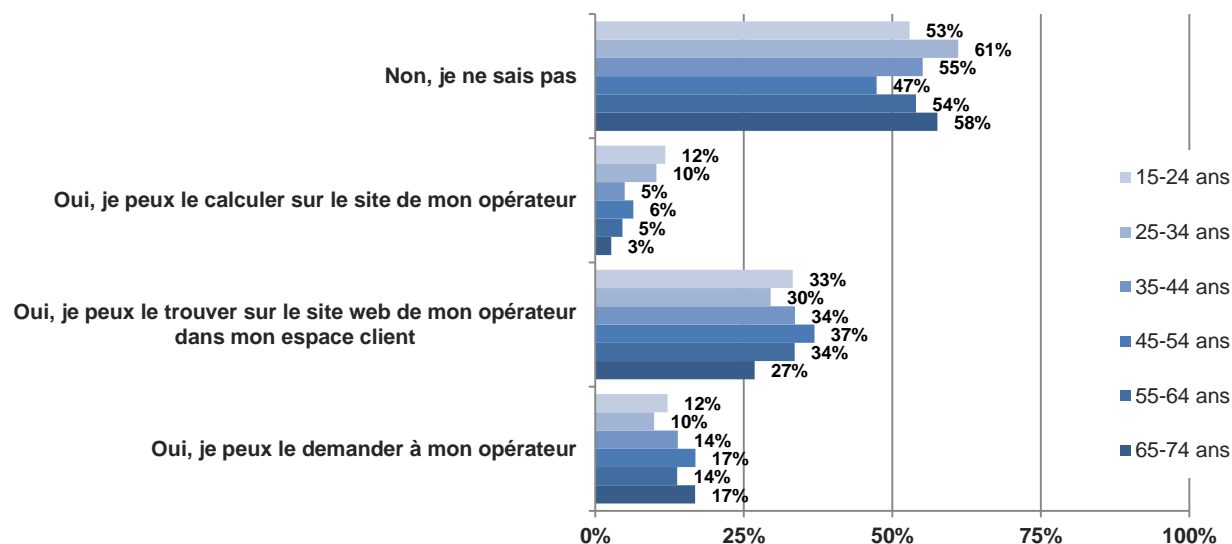
Base : l'ensemble des répondants (N=1.205)

Entre les régions, la différence se fait uniquement pour la méthode « calculer sur le site de l'opérateur ». Les répondants de la région de Bruxelles-Capitale (13 %) indiquent plus souvent que cela est possible, comparé aux répondants flamands (6 %).

Une tendance similaire est constatée dans les catégories d'âge. Les catégories d'âge les

plus jeunes sont plus convaincues que le profil de consommation peut être calculé sur le site de l'opérateur par rapport aux catégories plus âgées.

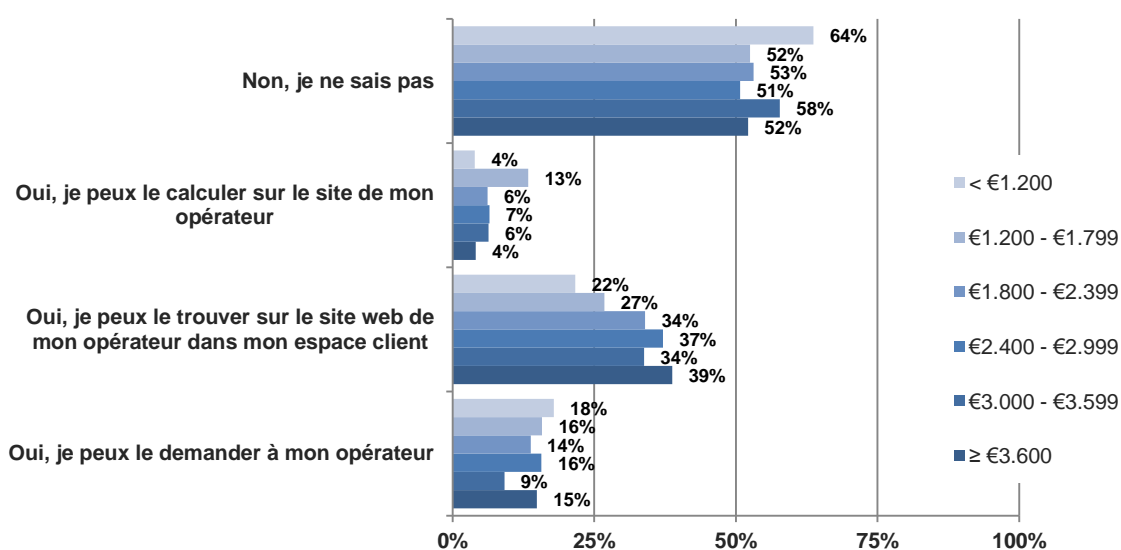
**Figure 94 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**



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

Les répondants du groupe au revenu le plus bas sont les moins au courant de la façon dont ils peuvent déterminer leur profil moyen de consommation. En outre, la tranche de revenus de 1200 à 1799 euros, qui donne significativement plus souvent une réponse erronée, indique que le profil de consommation peut être calculé sur le site de l'opérateur (13 %). En conséquence, les groupes à faible revenu sont moins conscients qu'ils peuvent trouver leur profil de consommation sur le site de l'opérateur via un espace client (resp. 22 % et 27 %) que les groupes à revenu élevé.

**Figure 95 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)**



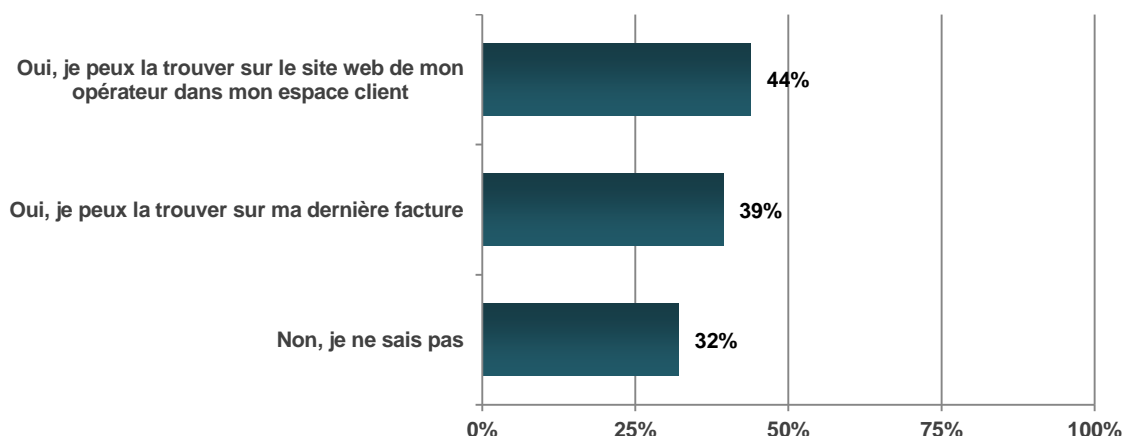
Base : l'ensemble des répondants (N=1.205)

Dans l'édition précédente, on avait déjà noté que les répondants étaient plus conscients du fait qu'ils pouvaient trouver leur profil moyen de consommation dans l'espace client du site de leur opérateur (2017 : 28 % par rapport à 2016 : 22 % et 2015 : 21 %). Cette tendance se poursuit dans l'édition actuelle (2018) qui montre que 33 % des personnes interrogées semblent désormais en être conscientes. Le nombre de répondants qui indiquent à tort pouvoir calculer leur profil moyen de consommation sur le site de leur opérateur, après une augmentation des éditions précédentes, reste stable dans l'édition actuelle de 2018 (7 %). En 2015, seuls 3 % des répondants ont indiqué cette réponse erronée. Cela a augmenté en 2016 et 2017 à 6% et 7 % respectivement.

### 3.7.1.2 DÉTERMINER LA CONSOMMATION RÉELLE

Huit répondants sur dix (83 %) savent comment ils peuvent connaître leur consommation réelle. 44 % disent pouvoir la trouver dans leur espace client du site l'opérateur, et 39 % affirment pouvoir la trouver dans leur facture. 32 % disent ignorer comment retrouver leur consommation réelle.

**Figure 96 : Savez-vous comment déterminer votre consommation réelle ? (plusieurs réponses possibles)**



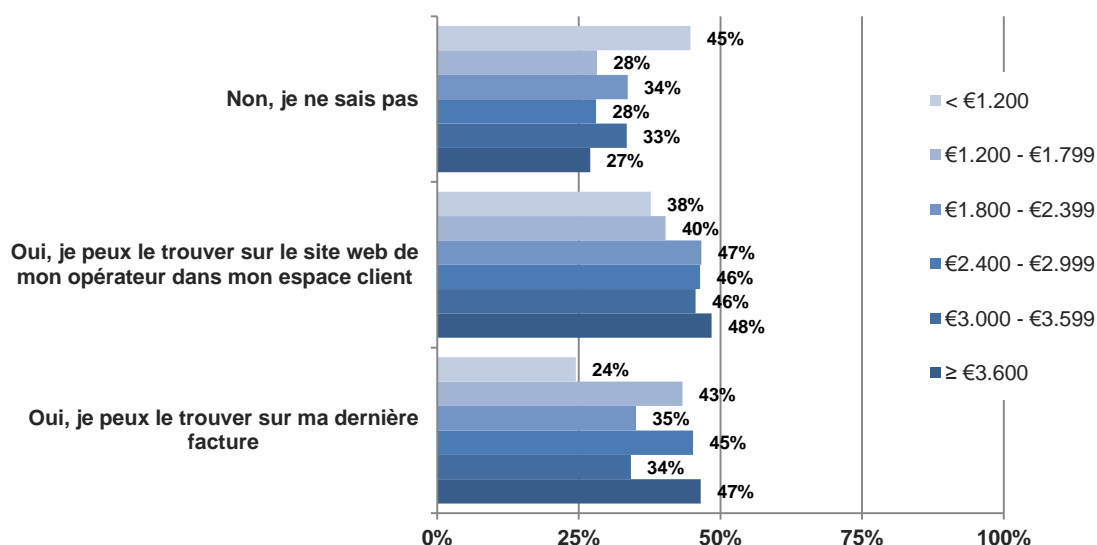
Base : tous les répondants (N=1.202)

Les répondants flamands (34 %) savent généralement beaucoup moins souvent que les répondants wallons (28%) comment ils peuvent déterminer leur consommation réelle. Les répondants wallons (42 %) indiquent donc beaucoup plus souvent que les répondants flamands (39 %) qu'ils peuvent retrouver leur consommation réelle sur leur facture du mois dernier.

L'analyse par âge indique que plus le répondant est âgé, plus il sait qu'il peut vérifier sa consommation réelle dans la facture du mois dernier (48 %), contrairement aux catégories plus jeunes. Cependant, les répondants plus âgés sont moins conscients qu'ils peuvent également retrouver ces informations dans l'espace client du site de leur opérateur (36 %).

Le fait de savoir que la consommation réelle est mentionnée sur la facture du mois dernier varie considérablement entre les différents groupes de revenu. Par ailleurs, le groupe au revenu le plus bas sait beaucoup moins souvent où il peut déterminer sa consommation réelle (45 %) par rapport aux autres groupes de revenu.

**Figure 97 : Savez-vous comment déterminer votre consommation réelle ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)**



Base : l'ensemble des répondants (N=1.202)

### 3.7.1.3 CONSULTATION DE LA PAGE WEB CLIENTSUR LE SITE DE L'OPÉRATEUR

L'enquête montre que 43 % des répondants ne consultent jamais leur page Web (ou espace client) sur le site de l'opérateur. En revanche, 28 % visitent l'espace client une à deux fois par semaine, et 29 % des répondants le font au moins environ une fois par mois.

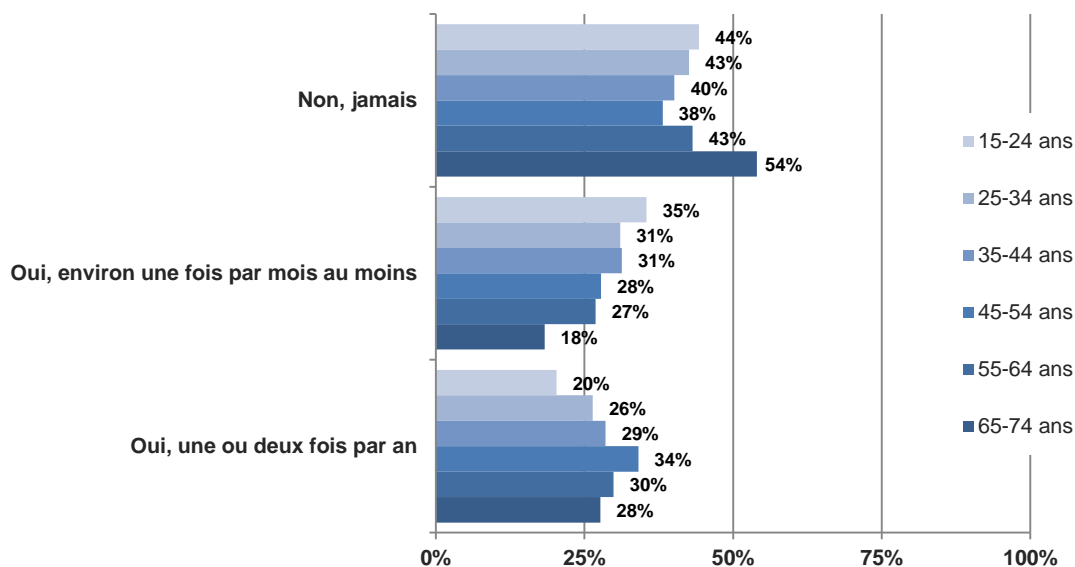
Beaucoup plus de répondants en Flandre (46 %) qu'en Wallonie (37 %) ne consultent jamais leur page Web sur le site de l'opérateur. Par rapport à la Flandre (25 %), plus de répondants wallons indiquent donc la consulter au moins une fois par mois (35 %).

**Tableau 36 : Consultez-vous votre page client sur le site Web de votre opérateur ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, une ou deux fois par an	201	29,3%	110	28,5%	25	19,9%	337	28,1%
Oui, environ une fois par mois au moins	169	24,6%	134	34,8% <sup>A</sup>	43	33,8%	346	28,8%
Non, jamais	317	46,1% <sup>B</sup>	142	36,7%	59	46,3%	517	43,1%
<b>Total</b>	<b>687</b>	<b>100,0%</b>	<b>386</b>	<b>100,0%</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.200</b>	<b>100,0%</b>

Les répondants du groupe d'âge le plus âgé de 65 à 74 ans indiquent beaucoup plus souvent que les répondants plus jeunes qu'ils ne consultent jamais leur espace client sur le site de leur opérateur (54 %). Toutes les catégories d'âge plus jeunes déclarent de manière significative plus souvent qu'elles consultent leur espace client au moins une fois par mois, contrairement au groupe le plus âgé (65 à 74 ans) (18 %).

**Figure 98 : Consultez-vous votre page client sur le site Web de votre opérateur ? – par catégorie d'âge**



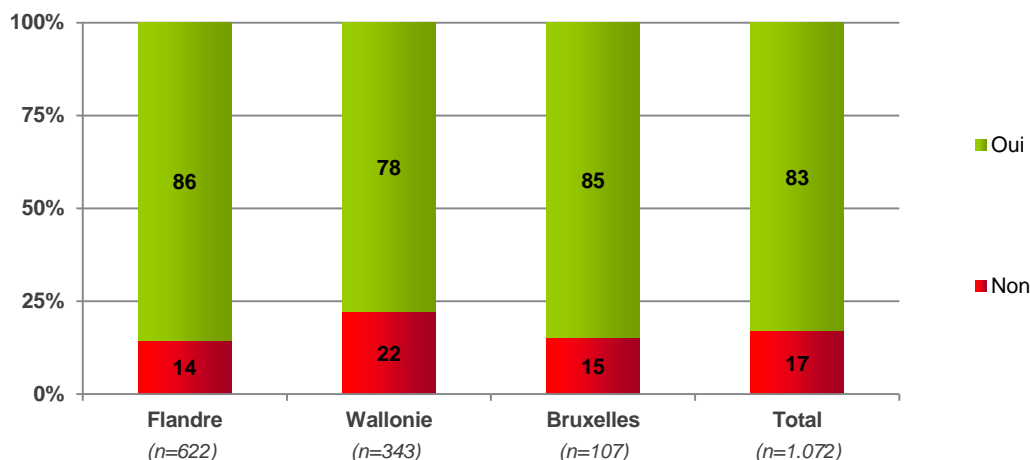
Base : tous les répondants (N=1.200)

En ce qui concerne les groupes de revenu, le groupe au revenu le plus faible indique plus souvent que celui au revenu plus élevé qu'il ne consulte jamais son espace client sur le site de l'opérateur (59 %). Tous les groupes aux revenus plus élevés consultent donc leur espace client beaucoup plus fréquemment que le groupe aux revenus les plus bas (13 %).

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

Plus de huit répondants sur dix (83 %) – qui utilisent un téléphone fixe à titre privé – déclarent savoir qu'ils peuvent conserver leur numéro en changeant d'opérateur de téléphonie fixe, et disent ainsi être au courant du règlement concernant la portabilité des numéros. Selon les régions, il convient de noter que les répondants en Flandre (86 %) sont significativement plus au courant que les répondants en Wallonie (78 %). Par rapport aux répondants flamands (14 %), significativement moins de répondants wallons (22 %) sont au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone fixe.

**Figure 99 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone fixe lorsque vous changez d'opérateur ? – par région**



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

Plus le répondant est âgé, plus il est au courant du fait qu'il peut conserver son numéro de téléphone fixe en cas de changement d'opérateur de téléphonie fixe : neuf répondants sur dix des 65 à 74 ans (90 %) contre trois quarts des 15 à 24 ans (78 %).

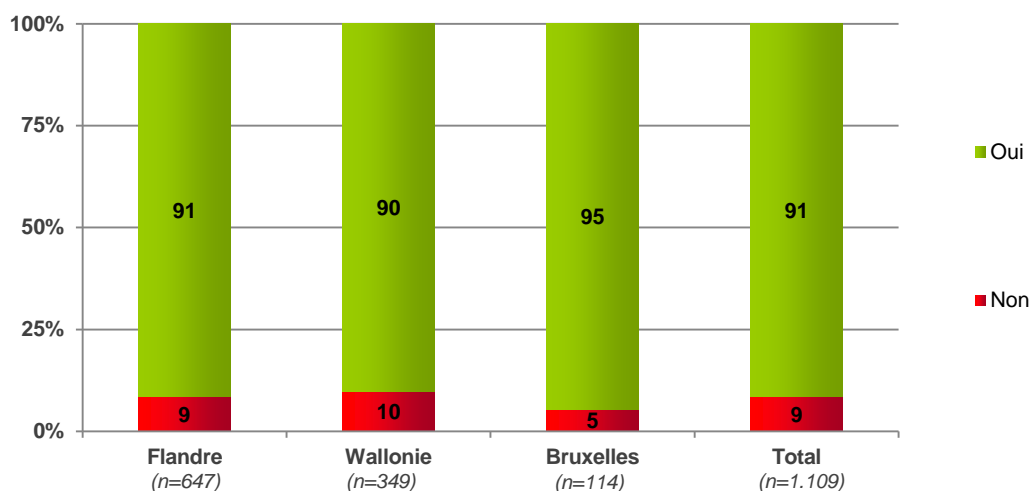
Plus le revenu du répondant est élevé, plus il est au courant du fait qu'il peut conserver son numéro de téléphone fixe en cas de changement d'opérateur. Les deux derniers groupes aux revenus les plus bas en sont beaucoup moins conscients que les quatre groupes aux revenus les plus élevés (resp. 76 % à 77 % contre 83 % à 89 %).

Dans les éditions pour 2016, une part significativement plus élevée déclarait pouvoir conserver son numéro de téléphone fixe en cas de changement d'opérateur de téléphonie fixe (2012-2015 : 93 % à 94 %). En 2016 et 2017, ce nombre est tombé à 80 %. L'édition actuelle montre une légère amélioration (83 %).

### 3.7.1.5 CONSERVER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE- TÉLÉPHONIE MOBILE – APRÈS CHANGEMENT DE L'OPÉRATEUR

Neuf répondants sur dix disposant de la téléphonie mobile (91 %) déclarent être au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone mobile en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile. Au niveau des régions, nous notons des différences semblables à celles observées pour la téléphonie fixe.

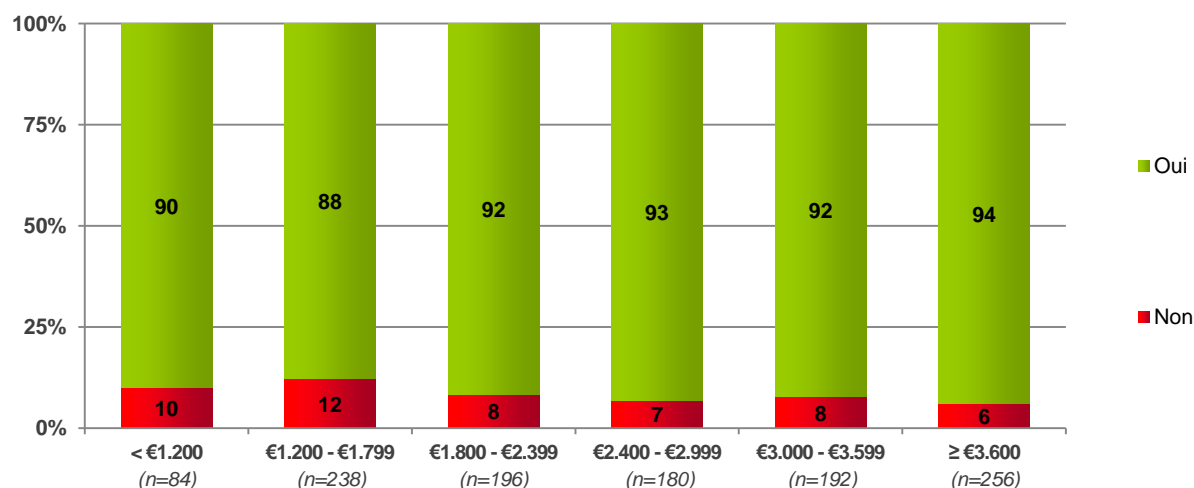
**Figure 100 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez d'opérateur ? – par région**



Base : répondants qui utilisent la téléphonie mobile à titre privé (N=1.109)

Tant les plus jeunes (15 à 24 ans) que les plus âgés (65 à 74 ans) sont beaucoup moins conscients de la possibilité de conserver un numéro mobile en cas de changement d'opérateur (resp. 16 % et 13 %), contrairement à toutes les autres catégories d'âge. Dans les divers groupes du revenu familial mensuel net, aucune différence significative ne peut être constatée.

**Figure 101 : Pensez-vous pouvoir conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez d'opérateur ? – par région**



Le fait de savoir qu'un numéro de téléphonie mobile peut être conservé lors d'un changement d'opérateur n'a connu qu'une baisse significative (85 %) en 2016. Dans les autres éditions, ce pourcentage a fluctué entre 90 % et 95 %. L'édition actuelle de 2018 se situe dans cette fourchette.

### 3.7.1.6 CONNAISSANCE DES PROPOSITIONS DE PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

30 % 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 de consommation. Près du quart pense que l'opérateur devrait le faire au moins deux fois par an (24 %), et 7 % chaque mois. En outre, un huitième des répondants (12 %) croit que l'opérateur n'est pas obligé de leur proposer un plan tarifaire adapté. Enfin, 28 % ne savent pas si cette obligation existe ou non. En Flandre plus de répondants savent que leur opérateur doit leur proposer un plan tarifaire adapté une fois par an (34 %), par rapport aux répondants en Wallonie (23 %). Cependant, plus de répondants en Flandre pensent à tort que l'opérateur doit le faire deux fois par an (30 %), contrairement ceux en Wallonie (14 %) et dans la région de Bruxelles-Capitale (16 %). En revanche, les répondants wallons et de Bruxelles (resp. 43 % et 36 %) savent beaucoup moins que les Flamands (18%) si et à quelle fréquence l'opérateur doit proposer un plan tarifaire adapté.

**Tableau 37 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Oui, tous les mois</b>	53	7,7%	22	5,6%	7	5,5%	<b>82</b>	<b>6,8%</b>
<b>Oui, au moins 2 fois par an</b>	210	30,4%	54	14,0% <sup>A</sup>	21	16,3% <sup>A</sup>	<b>285</b>	<b>23,7%</b>
<b>Oui, une fois par an</b>	237	34,2% <sup>B</sup>	88	22,8%	32	24,8%	<b>356</b>	<b>29,6%</b>
<b>Non, jamais</b>	70	10,1%	57	14,8% <sup>A</sup>	22	17,1% <sup>A</sup>	<b>148</b>	<b>12,3%</b>
<b>Je ne sais pas</b>	122	17,6%	164	42,8% <sup>A</sup>	46	36,3% <sup>A</sup>	<b>332</b>	<b>27,6%</b>
<b>Total</b>	<b>691</b>	<b>100,0%</b>	<b>385</b>	<b>100,0%</b>	<b>127</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.203</b>	<b>100,0%</b>

Les deux catégories d'âge les plus jeunes pensent beaucoup plus souvent que l'opérateur n'est pas tenu de présenter un plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation (resp. 15 % et 17 %), par rapport à la tranche d'âge de 35 à 54 ans (resp. 7 % et 10 %). Selon les catégories de revenu, il existe une différence significative entre les répondants des groupes aux revenus les plus bas et ceux aux revenus les plus élevés. Les répondants disposant d'un revenu familial mensuel net de <1200 € pensent que l'opérateur doit leur proposer chaque mois un plan tarifaire adapté (13 %), alors que seuls 4 % des répondants dont le revenu est ≥ 3600 € pensent que ce n'est pas le cas. Par ailleurs, les répondants du groupe au revenu le plus élevé sont mieux informés de l'obligation légale d'un opérateur de proposer une fois par an un plan tarifaire adapté (35 %) par rapport aux deux groupes au revenu le plus faible (resp. 19 % et 26 %). Alors que dans l'édition 2015, par rapport aux éditions 2012 et 2013, plus de répondants indiquaient avec raison que leur opérateur doit proposer une fois par an un plan tarifaire adapté (resp. 32 % pour 24 % et 26 %), nous avons observé une baisse (26 %) dans l'édition 2016. Dans l'édition précédente et actuelle, il y a eu une augmentation de resp. 28 % et 30 %. Toutefois, la part des répondants qui estiment que leur opérateur ne doit jamais leur proposer de plan tarifaire adapté à leur profil de consommation, a significativement augmenté en 2017 (17 %) et 2018 (12 %) par rapport à 2016 (9 %).

**Tableau 38 : À votre avis, votre opérateur de téléphonie fixe et/ou mobile, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ? – par édition**

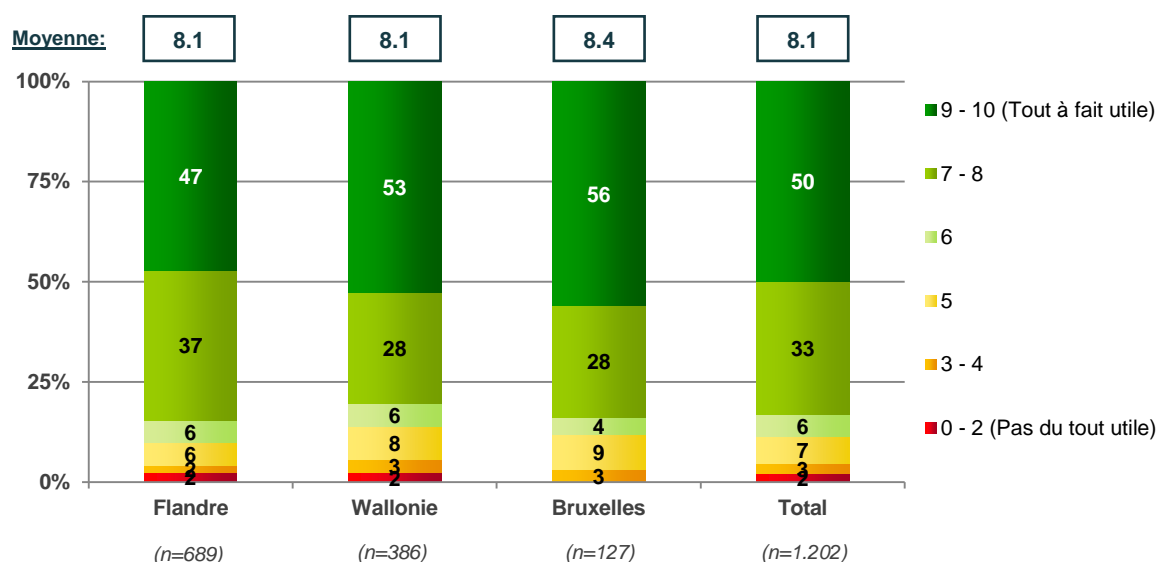
	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Oui, tous les mois	9,4% <sup>D</sup>	6,9%	8,4%	5,9% <sup>A</sup>	6,6%	6,4%	6,8%
Oui, au moins 2 fois par an	33,8% <sup>D,E,F</sup>	35,6% <sup>D,E,F</sup>	31,9% <sup>D,E,F</sup>	23,3% <sup>A,B</sup>	22,2% <sup>A,B</sup>	22,1% <sup>A,B</sup>	23,7%
Oui, une fois par an	24,3% <sup>D</sup>	26,1% <sup>D</sup>	29,4%	31,7% <sup>A,B,E</sup>	26,0% <sup>D</sup>	27,8%	29,6%
Non, jamais	8,4% <sup>F</sup>	6,9% <sup>F</sup>	8,0% <sup>F</sup>	9,0%	8,5% <sup>F</sup>	12,7% <sup>A,B,C,E</sup>	12,3%
Je ne sais pas	24,1% <sup>D,E,F</sup>	24,6% <sup>D,E,F</sup>	22,4% <sup>D,E,F</sup>	30,1% <sup>A,B,C,E</sup>	36,6% <sup>A,B,C,D</sup>	31,1% <sup>A,B,C</sup>	27,6%
<b>Total (N)</b>	<b>1.112</b>	<b>1.211</b>	<b>1.035</b>	<b>1.032</b>	<b>1.301</b>	<b>1.416</b>	<b>1.203</b>

\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

### 3.7.1.7 UTILITÉ D'ÊTRE INFORMÉ D'UN PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

Plus de huit répondants sur dix (83 %) disposant d'une offre de téléphonie fixe et/ou mobile estiment qu'il est (plutôt à tout à fait) utile d'être informés d'un plan tarifaire le plus avantageux pour eux (score :  $\geq 7$  sur 10). 11 % des répondants y voient moins d'utilité (score :  $\leq 5$  sur 10). Nous n'observons pas de différences significatives entre les trois régions.

**Figure 102 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), trouvez-vous utile d'être informé(e) du plan tarifaire le plus avantageux pour vous ? – par région**



Par catégories d'âge, nous observons une différence entre les groupes d'âge les plus jeunes et les groupes plus âgés. En effet, les jeunes voient moins d'utilité à bénéficier d'informations sur le plan tarifaire le plus avantageux (une moyenne de 7,8 sur 10), contrairement aux répondants plus âgés (moyenne 8,3 sur 10).

Par groupes de revenu, une différence se fait jour entre les groupes aux revenus les plus bas et ceux aux revenus plus élevés. Les répondants disposant d'un revenu familial mensuel net plus élevé trouvent le fait d'être informés d'un plan tarifaire le plus

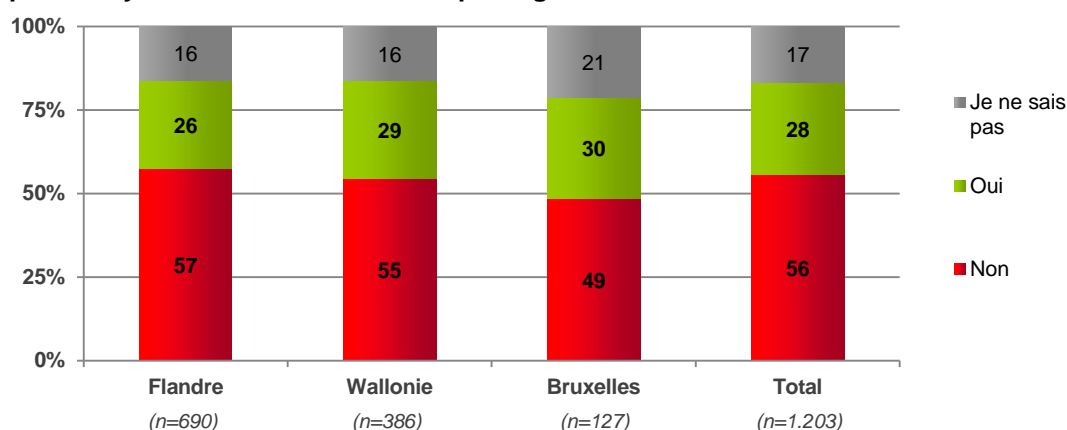
avantageux beaucoup plus intéressant (8,3 à 10) que les répondants du groupe au revenu le plus faible (7,8 à 10).

Au cours des éditions 2016 et 2017 (chaque fois 7,8 sur 10), un score moyen significativement inférieur a été enregistré par rapport à 2015 (8,2 sur 10). Cela indiquait que les répondants trouvaient en moyenne (légèrement) moins utile d'être informés du plan tarifaire le plus avantageux pour eux. Au cours de cette édition de 2018 (8,1 sur 10), le score moyen augmente atteignant presque les résultats de 2015. Cela indique que les répondants ont jugé utile d'être informés sur le plan tarifaire la plus avantageux.

### 3.7.1.8 DEJA REÇU UNE PROPOSITION DE PLAN TARIFAIRE DE TÉLÉPHONIE ADAPTÉ

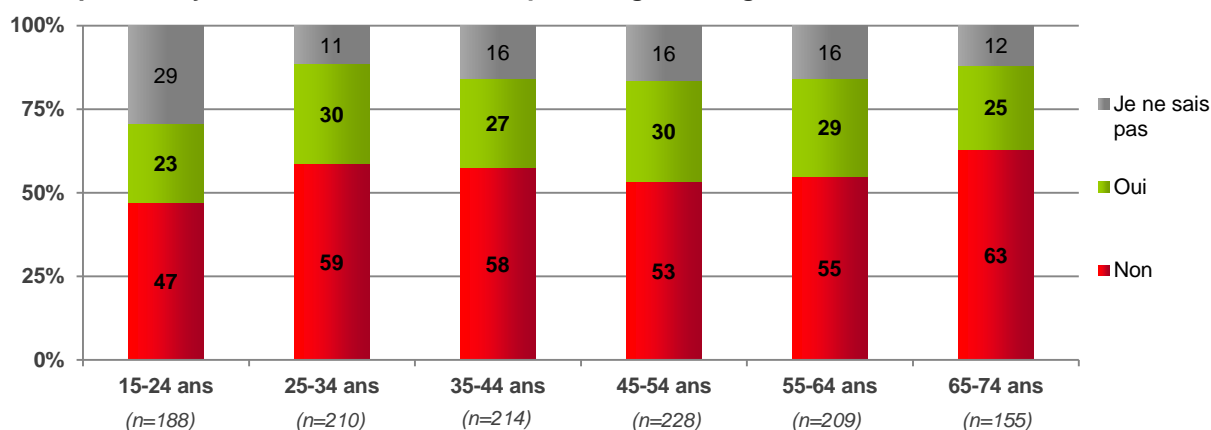
Presque six répondants sur dix disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile (56 %) n'ont encore jamais reçu de leur opérateur une proposition de plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation. 17 % ignorent par ailleurs si leur opérateur leur a déjà proposé un tel plan. Nous n'observons pas de différences significatives entre les trois régions.

**Figure 103 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ? – par région**



Par catégories d'âge, le groupe d'âge le plus jeune (15 à 24 ans) sait nettement moins (29 %) que les autres catégories d'âge si leur opérateur leur a déjà proposé un plan tarifaire basé sur leur profil moyen de consommation. Comme pour les régions, il n'existe pas de différences significatives entre les différents groupes de revenu.

**Figure 104 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ? – par catégorie d'âge**

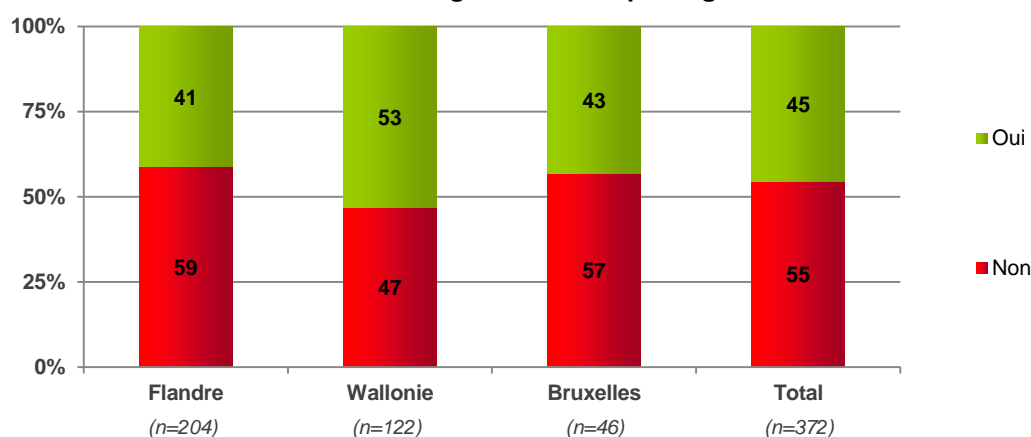


Pour les éditions précédentes de 2012-2016, une proportion croissante de répondants ont indiqué ne pas encore avoir reçu de plan tarifaire adapté de la part de leur opérateur (2012-2016 : 58 % à 70 %). Dans l'édition précédente, une baisse significative a été enregistrée pour la première fois, passant de 70 % en 2016, à 64 % en 2017. Cette tendance semble se poursuivre dans l'édition actuelle de 2018 pour n'atteindre que 56 %.

### 3.7.1.9 ACCEPTATION OU NON D'UN PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ DE TÉLÉPHONIE

Une fois que leur opérateur a proposé un plan tarifaire basé sur leur profil moyen de consommation, 45 % des répondants ont adopté ce plan tarifaire. En région flamande, beaucoup moins de répondants ont opté pour un plan tarifaire différent (41 %) que les répondants vivant en région wallonne (53 %). Il n'y a pas de différences significatives entre les catégories d'âge et les groupes de revenu.

**Figure 105 : La proposition du plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation vous a-t-il fait changer d'avis ? – par région**



En 2014 et en 2015, 66 % des répondants avaient changé de plan tarifaire à la suite d'une proposition de leur opérateur. Dans les dernières éditions, l'édition actuelle comprise, beaucoup moins de répondants (2017 : 53 % et 2018 : 45 %) ont changé de plan tarifaire par rapport à 2014 et à 2015.

La raison la plus souvent invoquée par les répondants de ne pas avoir modifié leur plan tarifaire après une proposition de l'opérateur est qu'ils disposaient déjà du plan tarifaire proposé (36 %). Les quatre autres raisons sont : le plan tarifaire proposé ne semble pas répondre aux besoins personnels (26 %), ils n'y ont accordé aucune attention (19 %), ils craignaient que le plan tarifaire proposé soit plus coûteux (18 %). Dans une moindre mesure, les répondants ont indiqué qu'ils n'avaient pas modifié leur plan tarifaire car ils craignaient de se retrouver avec un nouvel abonnement (7 %), ou ils n'avaient pas pris ces informations au sérieux (7 %).

**Figure 106 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-elle pas fait changer d'avis ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : 205 répondants n'ayant pas accepté la proposition de plan tarifaire adapté (téléphonie)

Il n'y a pas de différences entre les trois régions quant aux raisons de ne pas changer de plan tarifaire à la suite d'une proposition de l'opérateur.

**Tableau 39 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-elle pas fait changer d'avis ? – par région (plusieurs réponses possibles)**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
J'avais déjà le plan tarifaire	38	32,3%	25	40,5%	11	44,3%	74	36,2%
Il ne semblait pas correspondre à mes besoins	31	26,0%	18	29,2%	5	21,4%	54	26,4%
Pas prêté attention	21	17,9%	11	18,1%	7	26,9%	39	19,1%
Je craignais qu'il me coûte plus cher	26	21,8%	9	14,1%	3	10,4%	37	18,1%
Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement	6	5,4%	8	12,9%	1	3,9%	15	7,5%
Je ne l'ai pas pris au sérieux, je pensais que c'était une publicité	8	6,9%	4	7,2%	2	9,7%	15	7,3%
Autre raison	11	9,2%	5	8,6%	0	0,0%	16	7,9%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0%</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>	<b>205</b>	<b>100,0%</b>

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

Contrairement à l'édition précédente (2017), dans la présente édition, la crainte de se retrouver avec un nouvel abonnement comme raison de ne pas accepter le plan tarifaire proposé passe à 8 % contre 19 % auparavant. En outre, moins de répondants ont également déclaré que le plan tarifaire ne semblait pas répondre à leurs besoins, raison pour laquelle ils n'avaient pas donné suite à la proposition de leur opérateur.

**Tableau 40 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-elle pas fait changer d'avis ? – par édition (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
J'avais déjà le plan tarifaire	48,9% <sup>B,C,F</sup>	27,7% <sup>A</sup>	29,8% <sup>A</sup>	37,8%	39,6%	30,7% <sup>A</sup>	36,2%
Il ne semblait pas correspondre à mes besoins	0,0%	31,5%	34,9%	39,5%	33,8%	37,5%	26,4%
Pas prêté attention	39,2% <sup>B,D,E,F</sup>	19,3% <sup>A</sup>	22,8%	10,2% <sup>A</sup>	16,4% <sup>A</sup>	13,5% <sup>A</sup>	19,1%
Je craignais qu'il me coûte plus cher	0,0%	21,7%	18,4%	19,8%	17,4%	17,5%	18,1%
Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement	0,0%	24,1% <sup>E</sup>	16,1% <sup>E</sup>	15,5% <sup>E</sup>	4,8% <sup>B,C,D,F</sup>	18,5% <sup>E</sup>	7,5%
Je ne l'ai pas pris au sérieux, je pensais que c'était une publicité	14,7% <sup>E</sup>	8,1%	17,5% <sup>E</sup>	12,2%	4,4% <sup>A,C</sup>	7,5%	7,3%
Autre raison	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,9%
<b>Total (N)</b>	<b>158</b>	<b>149</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>169</b>	<b>159</b>	<b>205</b>

\* Les différences significatives sont indiquées avec...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

### 3.7.1.10 PRÉFÉRENCE POUR ÊTRE INFORMÉ DU PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ EN TÉLÉPHONIE

37 % des répondants souhaitent être informés chaque année automatiquement par lettre ou par e-mail (et non via la facture) du plan tarifaire le plus avantageux pour eux. 24 % des répondants veulent uniquement être informés par le biais de la facture. Plus d'un sixième des répondants (18 %) souhaite être mis au courant une fois par an, à moins d'avoir déclaré ne plus en avoir besoin. Enfin, un cinquième des répondants (21 %) ne souhaitent être informés que s'ils le demandent eux-mêmes.

De manière significative, les répondants wallons souhaitent plus être informés automatiquement chaque année via la facture (16 %) à condition de pouvoir indiquer eux-mêmes s'ils ne veulent plus en être informés. En outre, les répondants de Wallonie (25 %), par rapport aux répondants de Flandre (18 %) souhaitent uniquement être informés lorsqu'ils le demandent eux-mêmes.

**Tableau 41 : De quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé(e) du plan tarifaire le plus avantageux pour vous ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Automatiquement, chaque année par courrier/mail (pas via la facture)	152	22,5%	95	25,4%	30	26,0%	278	23,8%
Quand je le demande	124	18,2%	92	24,5% <sup>A</sup>	29	24,5%	244	20,9%
Automatiquement, chaque année via la facture	263	38,9%	128	34,2%	47	39,8%	438	37,5%
Automatiquement, chaque année sauf j'ai demandé à ne plus l'être	139	20,4% <sup>C</sup>	60	15,9%	11	9,7%	209	17,9%
<b>Total</b>	<b>678</b>	<b>100,0%</b>	<b>374</b>	<b>100,0%</b>	<b>117</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.169</b>	<b>100,0%</b>

Les répondants âgés de 15 à 24 ans préfèrent (36 %), plus que les autres catégories plus âgées (12 % à 23 %), souhaitent être informés beaucoup plus souvent du plan tarifaire le plus avantageux pour eux, uniquement à leur propre demande. En outre, ils souhaitent également moins recevoir automatiquement une lettre ou un e-mail contenant des informations sur le plan tarifaire le plus avantageux (23 %), à la différence des groupes plus âgés (35 % à 45 %).

**Tableau 42 : De quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé(e) du plan tarifaire le plus avantageux pour vous ? – 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
Automatiquement, chaque année par courrier/mail (pas via la facture)	20,5%	21,8%	20,5%	23,7%	26,4%	31,2% <sup>A,C</sup>
Automatiquement, chaque année via la facture	36,3% <sup>B,C,D,E,F</sup>	22,6% <sup>F</sup>	18,5%	18,2%	17,7%	11,6%
Quand je le demande	22,6%	35,1% <sup>A</sup>	43,1% <sup>A</sup>	38,7% <sup>A</sup>	40,5% <sup>A</sup>	44,6% <sup>A</sup>
Automatiquement, chaque année sauf si j'ai demandé à ne plus l'être	20,6% <sup>F</sup>	20,5%	17,9%	19,4%	15,4%	12,6%
<b>Total (N)</b>	<b>180</b>	<b>203</b>	<b>211</b>	<b>218</b>	<b>202</b>	<b>154</b>

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

Deux rapports significatifs peuvent être établis à partir de l'analyse des revenus. D'une part, plus le revenu familial mensuel net du répondant est faible, plus il souhaite être informé du plan tarifaire le plus avantageux, uniquement à sa propre demande (<1 200 € : 34 %, ≥ 3 600 € : 12 %). D'autre part, plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il désire être informé automatiquement par e-mail ou par courrier (<1 200 € : 25 %, ≥ 3 600 € : 46 %).

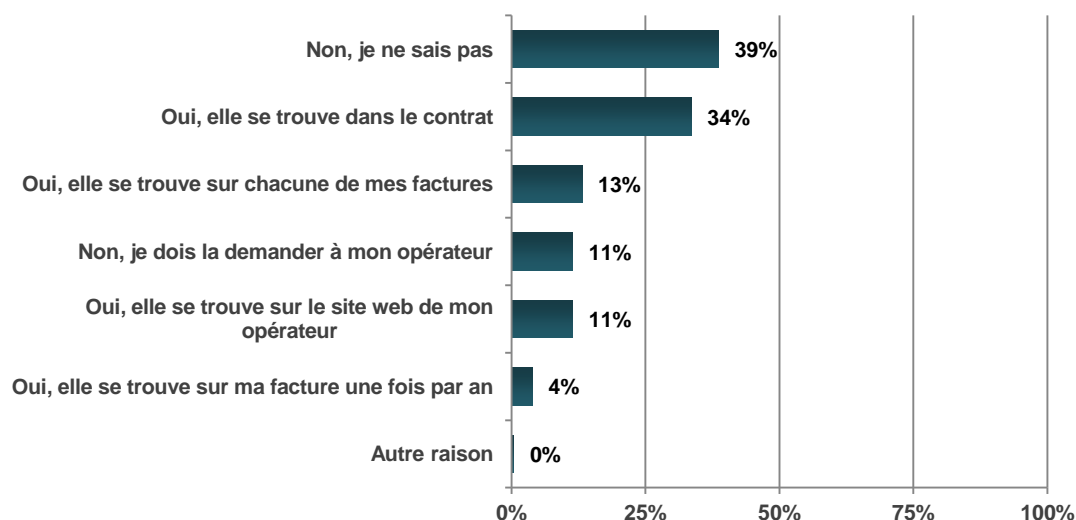
En 2017, 32 % des répondants souhaitaient être informés du plan tarifaire le plus avantageux par le biais de la facture. Pour cette édition, ce pourcentage chute considérablement à 24 %. Au cours des trois dernières éditions (2015-2017), la proportion de répondants qui ne veulent pas être informés, à moins d'en faire eux-mêmes la demande, a augmenté significativement (2015 : 18 % ; 2016 : 21 % ; 2017 : 26 %). Cependant, en 2018, ce pourcentage retombera au niveau de 2016 (21 %).

## 3.7.2 Contrat

### 3.7.2.1 DATE DE FIN D'UN CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE

35 % de tous les répondants (N=408) ne disposent pas d'un contrat à durée déterminée pour un des services de télécommunication (téléphonie fixe/mobile / Internet ou offre groupée). 65 % des répondants déclarent donc avoir un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication. Parmi ceux-ci, 39 % ignorent où trouver la date de fin de ce contrat. Environ un tiers des répondants (34 %) pensent pouvoir la retrouver dans le contrat. Seul un répondant sur huit 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 107 : Si vous avez un contrat à durée déterminée pour un service de télécommunication, savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : 812 répondants disposant, pour au moins un service de télécommunication, d'un contrat à durée déterminée

Les répondants en Wallonie sont nettement plus conscients que la date de fin du contrat est indiquée sur chaque facture (39 %), par rapport aux répondants flamands et bruxellois (resp. 31 % et 29 %). En Flandre et dans la région de Bruxelles-Capitale, les répondants savent beaucoup moins où trouver la date de fin du contrat (resp. 43 % et 50 %) que les répondants wallons (29 %).

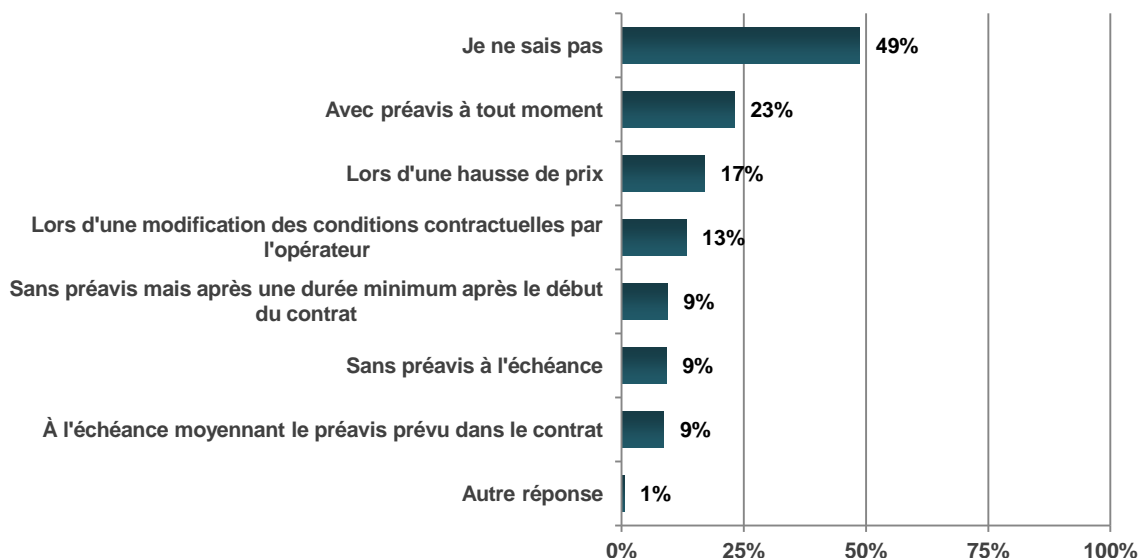
Plus le répondant est âgé, plus il est probable qu'il ignorera où trouver la date de fin de son contrat à durée déterminée (45-74 : 43 % à 44 % contre 15-24 : 31 %).

En outre, les répondants de la tranche d'âge la plus jeune (15 à 24 ans) sont mieux informés du fait que la date de fin est également mentionnée dans l'espace client du site Web de l'opérateur (17 %), en comparaison avec les répondants entre 55 à 64 ans (6 %). Enfin, plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il saura que la date de fin du contrat peut être consultée dans son espace client du site de l'opérateur (13 % à 19 %) par rapport aux deux groupes aux revenus les plus faibles (3 % à 4 %).

### 3.7.2.2 CONDITIONS DE RÉSILIATION DU CONTRAT ACTUEL

Presque la moitié des répondants ignorent à quelles conditions ils peuvent résilier leur contrat actuel. 23 % estiment – à tort – pouvoir résilier le contrat à tout moment avec préavis. La loi prévoit que les abonnés peuvent résilier leur contrat sans frais sous trois conditions différentes : en cas de hausse du prix, en cas de modification des conditions contractuelles par l'opérateur, ou sans préavis mais après une durée minimum suivant le début du contrat à durée déterminée (un contrat à durée indéterminée peut être résilié gratuitement à tout moment). Les répondants connaissent ces conditions respectivement dans les proportions suivantes : 17 %, 13 % et 9 %.

**Figure 108 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, Internet, offre groupée) ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : l'ensemble des répondants (N=1.198)

Les répondants flamands sont moins au courant des conditions de résiliation que les répondants wallons. Ils sont mieux informés du fait que le contrat peut être résilié sans préavis mais après un délai minimum suivant le début de contrat à durée déterminée (13 % contre 6 %). En outre, les répondants de Wallonie donnent moins souvent une réponse erronée selon laquelle le contrat peut être résilié à tout moment en donnant un préavis (16 % contre 28 %).

Plus le répondant est âgé, plus il connaît les différentes conditions de résiliation. Il est nettement mieux informé qu'un contrat à durée déterminée peut être résilié gratuitement dans le cas d'une augmentation des prix ou d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur. La catégorie d'âge la plus jeune est nettement moins au courant des diverses conditions de résiliation que les répondants plus âgés.

En ce qui concerne le revenu, les répondants des groupes à revenu plus élevé sont mieux informés qu'un contrat peut être résilié en raison d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur (15 % à 18 %) par rapport aux groupes à faible revenu (6 % à 14 %).

**Tableau 43 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée) ? – par groupe de revenu**

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Lors d'une hausse de prix	14,8%	20,1%	17,3%	15,9%	19,8%	17,8%
Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat	6,1%	6,6%	9,5%	9,8%	12,9% <sup>B</sup>	11,6%
Sans préavis à l'échéance	9,1%	11,9%	7,5%	7,8%	11,6%	8,7%
Avec préavis à tout moment	17,1%	25,2%	20,8%	23,0%	24,7%	26,6%
A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat	12,4%	9,2%	6,2%	11,5%	9,2%	8,9%
Lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur	6,1%	13,8%	12,7%	15,1% <sup>A</sup>	17,8% <sup>A</sup>	15,3% <sup>A</sup>
Je ne sais pas	50,6%	44,5%	48,7%	47,6%	46,4%	47,5%
Autre réponse	1,5%	1,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
<b>Total (N)</b>	<b>91</b>	<b>186</b>	<b>195</b>	<b>166</b>	<b>167</b>	<b>253</b>

\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (< 1200 €) et du sous-groupe D (2400 € - 2999 €).

Comme il est mentionné ci-dessus, 23 % des répondants de la présente édition pensent à tort qu'ils peuvent résilier leur contrat à durée déterminée à tout moment avec un préavis. Contrairement à 2017 (25 %), il ne s'agit pas d'une augmentation significative par rapport à 2016 et 2015 (chaque fois 20 %). La proportion de répondants qui ignorent sous quelles conditions ils peuvent résilier gratuitement leur contrat a considérablement augmenté dans cette édition (49 %) par rapport à 2017 (44 %).

### 3.7.2.3 DURÉE MINIMALE AVANT RÉSILIATION GRATUITE DU CONTRAT

Un contrat de télécommunication à durée déterminée peut être résilié gratuitement après une durée minimale de six mois : seuls 8 % des répondants le savent. 47 % des répondants déclarent ignorer après quelle durée minimale ils peuvent résilier leur contrat gratuitement. Un quart des répondants estiment qu'il n'y a pas de durée minimale. 12 % estiment pouvoir résilier gratuitement leur abonnement après un an, et 9 % après deux ans.

Les répondants wallons (13 %), par rapport aux répondants flamands (7 %), sont plus souvent, à tort, convaincus qu'ils peuvent mettre fin à leur abonnement gratuitement après deux ans. Cependant, les répondants flamands indiquent plus fréquemment qu'ils ne savent pas après quelle période minimale ils peuvent annuler leur contrat gratuitement (49 %), contrairement aux répondants wallons (42 %).

**Tableau 44 : Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Il n'y a pas de durée minimum	173	25,3%	92	24,1%	22	17,8%	288	24,1%
Après 6 mois	50	7,2%	37	9,7%	11	8,9%	98	8,2%
Après 1 an	81	11,8%	45	11,8%	21	17,0%	147	12,3%
Après 2 ans	45	6,6%	49	12,8% <sup>A</sup>	10	8,2%	104	8,7%
Je ne sais pas	337	49,2% <sup>B</sup>	160	41,6%	60	48,1%	557	46,7%
<b>Total</b>	<b>685</b>	<b>100,0%</b>	<b>487</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.523</b>	<b>100,0%</b>

Les répondants plus jeunes (15 à 44 ans) savent beaucoup plus souvent que la durée minimale pour mettre fin à un contrat à durée déterminée est de six mois (9 à 15 %), en comparaison avec les répondants plus âgés (45 à 74 ans) (3 à 7 %). Les répondants plus âgés pensent plus souvent à tort qu'un contrat à durée déterminée peut être résilié gratuitement sans durée minimale (27 % à 29 %) par rapport aux répondants plus jeunes (16 % à 23 %).

Dans les groupes de revenu, il existe une différence significative entre ceux qui disposent de moins de 1200 euros, entre 3 000 et 3 599 euros de revenu familial mensuel net et ceux qui disposent entre 2400 et 2999 euros. En effet, les deux premières catégories de revenu sont nettement plus conscientes du fait que la durée minimale légale pour mettre fin à un contrat à durée déterminée est de six mois (resp. 13 % et 11 %) par rapport à l'autre groupe de revenu (5 %).

Le nombre de répondants qui ne connaissent pas la durée minimale pour mettre fin à un contrat à durée déterminée est en baisse depuis 2015 (50 %). Lors de la précédente édition, ce groupe représentait toujours 45 % des répondants. Cependant, en 2018, ce pourcentage s'élève à nouveau à 47 %. En outre, en 2017, la proportion de personnes interrogées qui pensaient à tort qu'il n'existait pas de délai minimum pour mettre fin gratuitement à leurs abonnements à durée déterminée est passée à 26 % contre 19 % en 2015. Le pourcentage actuel redescend pour atteindre celui de 2015 (24 %).

#### 3.7.2.4 ALERTE REÇUE EN CAS DE DÉPASSEMENT DE PLAFOND

64 % des répondants utilisant la téléphonie mobile à titre privé savent qu'ils doivent être informés par leur opérateur du dépassement de leur plafond tarifaire. En outre, 13 % sont au courant qu'ils doivent être avertis lorsque leur consommation atteint 50 € par mois ou tout autre montant convenu avec l'opérateur. Un cinquième des répondants (19 %) indiquent l'ignorer, et 4 % pensent que l'opérateur ne devrait jamais envoyer d'avertissement.

Le fait que l'opérateur de téléphonie mobile doit ou non envoyer un avertissement dès que la consommation atteint le plafond tarifaire ne diffère pas par région ou par revenu du répondant. Aucune différence ne peut être établie avec les éditions précédentes. Les catégories d'âge de 45 à 54 ans et de 65 à 74 ans sont nettement mieux informées de l'obligation légale de leur opérateur de les informer en cas de dépassement du plafond

forfaitaire (71 % chacune) par rapport aux catégories d'âge 35 à 44 et 55 à 64 ans (resp. 56 % et 62 %).

**Tableau 45 : Selon vous, à quel moment votre opérateur de téléphonie mobile doit-il vous avertir que vous avez atteint votre plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Jamais	33	5,1%	10	2,8%	5	4,7%	48	4,4%
Lorsque la consommation atteint mon forfait	408	63,7%	227	64,9%	72	62,4%	707	64,0%
Lorsque la consommation de mon forfait atteint € 50 par mois ou un autre montant que j'ai fixé avec l'opérateur	75	11,7%	45	12,8%	21	17,9%	140	12,7%
Je ne sais pas	125	19,5%	68	19,5%	17	15,0%	210	19,0%
<b>Total</b>	<b>640</b>	<b>100,0%</b>	<b>349</b>	<b>100,0%</b>	<b>116</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.106</b>	<b>100,0%</b>

### 3.7.2.5 ALERTE DÉJÀ REÇUE EN CAS DE DÉPASSEMENT DE PLAFOND

La moitié des répondants utilisant la téléphonie mobile à titre privé (51 %) déclarent avoir déjà reçu un SMS lors du dépassement de leur plafond tarifaire. Cependant, 5 % ont déclaré ne pas avoir reçu de SMS, même s'ils avaient dépassé le plafond. Les répondants de Wallonie et de Bruxelles-Capitale (resp. 55 % et 61 %) signalent beaucoup plus souvent que les répondants de Flandre (47 %) avoir reçu un SMS lorsqu'ils avaient dépassé leur plafond tarifaire.

**Tableau 46 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé votre plafond tarifaire ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai reçu	305	47,5%	190	54,7% <sup>A</sup>	71	61,1% <sup>A</sup>	566	51,2%
Non, alors que j'avais dépassé un plafond	35	5,5%	22	6,3%	3	3,0%	60	5,5%
Non, car je n'avais pas dépassé un plafond	215	33,5%	85	24,3% <sup>A</sup>	26	22,1% <sup>A</sup>	326	29,4%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	6	1,0%	6	1,6%	7	6,3% <sup>A,B</sup>	19	1,7%
Je ne sais/me souviens pas	80	12,5%	46	13,1%	9	7,5%	135	12,2%
<b>Total</b>	<b>642</b>	<b>100,0%</b>	<b>348</b>	<b>100,0%</b>	<b>116</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.106</b>	<b>100,0%</b>

Dans la catégorie d'âge entre 25 et 34 ans, 60 % des répondants ont déjà reçu un SMS de la part de leur opérateur les informant du dépassement de leur plafond tarifaire. Cette part est significativement supérieure à celle des répondants entre 45 et 54 ans (47 %) et à celle des répondants entre 65 et 74 ans (46 %).

**Tableau 47 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé votre plafond tarifaire – par catégorie d'âge**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui, je l'ai reçu	51,3%	59,8% <sup>D,F</sup>	51,8%	47,4%	49,4%	46,0%
Non, alors que j'avais dépassé un plafond	6,0%	4,2%	6,2%	7,8%	4,6%	3,2%
Non, car je n'avais pas dépassé un plafond	26,6%	21,1%	26,2%	30,7% <sup>B</sup>	35,3% <sup>B</sup>	39,6% <sup>A,B,C</sup>
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	3,8% <sup>C,E,F</sup>	3,9% <sup>C,E,F</sup>	0,0%	1,6%	0,9%	0,0%
Je ne sais/me souviens pas	12,3%	11,1%	15,9%	12,5%	9,9%	11,3%
<b>Total (N)</b>	<b>172</b>	<b>196</b>	<b>199</b>	<b>210</b>	<b>196</b>	<b>133</b>

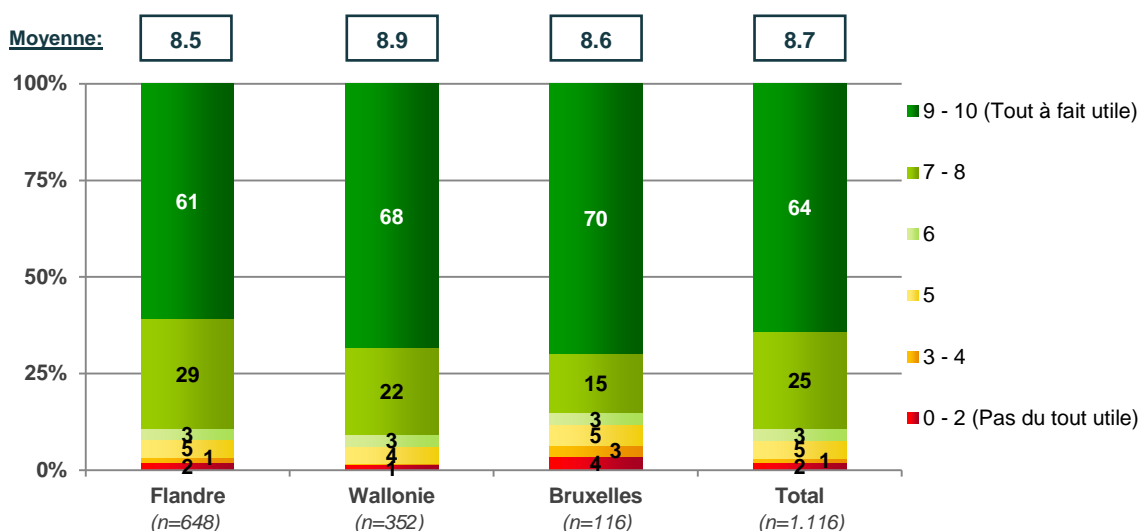
\* Les différences significatives sont indiquées avec...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (15-24 ans) et du sous-groupe D (45-54 ans).

Les répondants avec un revenu  $\geq 3\ 600$  € déclarent nettement plus avoir reçu un SMS les informant du dépassement de leur plafond tarifaire (59 %) que les répondants disposant d'un revenu  $< 2000$  € et entre 3000 et 3 599 € (resp. 41 % et 48 %). Par rapport à l'édition 2017, un nombre nettement plus élevé de répondants déclarent n'avoir reçu aucun SMS puisque le plafond tarifaire n'avait tout simplement pas été dépassé (2018 : 29 % par rapport à 2017 : 25 %). Cela renvoie le pourcentage au même niveau que celui de 2016 (30 %).

### 3.7.2.6 UTILITÉ D'ÊTRE ALERTÉ EN CAS DE DÉPASSEMENT DE PLAFOND

89 % des répondants faisant usage de téléphonie mobile à titre privé, estiment (plutôt à tout à fait) utile le fait de recevoir un SMS en cas de dépassement d'un plafond tarifaire (score :  $\geq 7$  sur 10).

**Figure 109 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit du dépassement de votre plafond tarifaire ? – par région**



En moyenne, les répondants wallons (8,9) trouvent beaucoup plus que les répondants flamands (8,5) qu'il est utile de recevoir un SMS en cas de dépassement du plafond tarifaire. Par ailleurs, les répondants aux revenus les plus élevés trouvent beaucoup plus utile de recevoir un SMS lorsqu'ils dépassent leur plafond tarifaire (9,0) par rapport à tous les groupes aux plus faibles revenus. En ce qui concerne les catégories d'âge, il n'y a pas de différences significatives à noter.

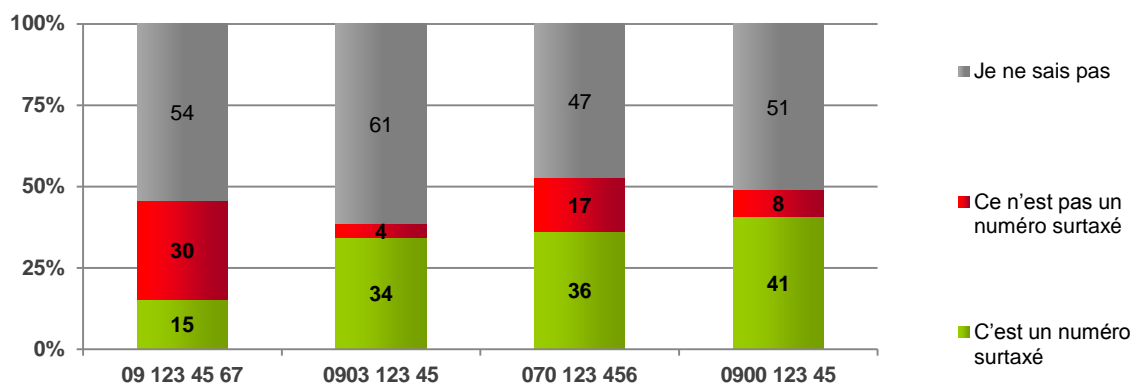
Au cours des éditions passées de 2015 à 2017, le score moyen augmente systématiquement (2015 : 8,2 ; 2016 : 8,4 ; 2017 : 8,6). L'édition actuelle complète la liste avec un score moyen de 8,7. Il en résulte que les répondants trouvent toujours plus utile de recevoir un SMS en cas de dépassement du plafond tarifaire.

### 3.7.3 Numéros surtaxés

#### 3.7.3.1 CONNAISSANCE DES NUMÉROS SURTAXÉS

Deux répondants sur cinq (41 %) savent qu'un numéro 0900 est un numéro surtaxé. En outre, un peu plus d'un répondant sur trois sait que les numéros 070 et 0903 sont également surtaxés (resp. 36 % et 34 %). 17 % pensent à tort qu'un numéro 070 est un numéro non surtaxé. De même que 8 % et 4 % pensent respectivement qu'un numéro 0900 et un numéro 0903 ne sont pas surtaxés. Il en résulte qu'environ la moitié des répondants ignorent si un numéro 070 et 0900 est un numéro surtaxé ou non (resp. 47 % et 51 %), et que six sur dix ignorent si un numéro 0903 est surtaxé ou non (61 %). Trois répondants sur dix (30 %) indiquent avec raison qu'un numéro 09 est un numéro non surtaxé. Cependant, 15 % des personnes interrogées pensent à tort qu'il s'agit d'un numéro surtaxé et environ la moitié (54 %) indique ignorer s'il s'agit d'un numéro surtaxé ou non.

**Figure 110 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé')**



Base : l'ensemble des répondants (N=1.195)

En ce qui concerne le numéro 09, un plus grand nombre de répondants de Flandre et de Bruxelles-Capitale savent qu'il s'agit d'un numéro non surtaxé (resp. 38 % et 30 %), par rapport aux répondants en Wallonie (17 %). Ils indiquent plus fréquemment ignorer s'il s'agit d'un numéro surtaxé ou non (65 %). Cette différence peut aisément s'expliquer puisque les numéros de téléphone sont liés aux zones situées à l'intérieur des frontières nationales. Les numéros 09 correspondent à la zone de Gand, les répondants de Flandre ou de Bruxelles sont donc mieux informés. En outre, les répondants flamands indiquent plus fréquemment qu'ils ignorent si un numéro 0900 est ou n'est pas surtaxé (54 %) par rapport aux répondants wallons (47 %). Les répondants wallons (resp. 44 % et 37 %) et de Bruxelles-Capitale (resp. 49 % et 43 %) sont mieux informés que les répondants flamands (resp. 37 % et 31 %) du fait que les numéros 0900 et 0903 sont surtaxés.

Pour les quatre chiffres susmentionnés, le groupe d'âge le plus jeune de 15 à 24 ans indique le plus souvent ignorer si le numéro est surtaxé ou non (numéro 0900 : 74 % ; numéro 070 : 67 % ; numéro 0903 : 79 % ; numéro 09 : 73 %), par rapport à toutes les autres catégories d'âge plus âgées. Inversement, les personnes plus âgées savent davantage si un numéro est surtaxé ou non.

Par catégorie de revenu, une constatation s'impose : plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il sait que le numéro 09 n'est pas un numéro surtaxé (38 % à 42 % de 22 % à 26 %).

Aucune comparaison ne peut être effectuée avec les éditions précédentes, car les options de cette question ont été modifiées dans la présente édition. Auparavant, le répondant devait indiquer s'il connaissait le numéro ou non, avec les options oui ou non. Comme mentionné ci-dessus, les options spécifiques « Numéro surtaxé », « Numéro non surtaxé » et « Je ne sais pas » sont présentées aux répondants, de sorte que la question dans cette édition peut être interprétée plus clairement.

### 3.7.3.2 DISPONIBILITÉ DU BLOCAGE D'ACCÈS GRATUIT

5 % des répondants qui utilisent à titre privé la téléphonie fixe et/ou mobile ont installé le blocage d'accès gratuit pour les numéros surtaxés, dont 4 % pour avoir rencontré un problème avec un numéro de ce type (facture élevée, etc.).

Une très grande majorité (91 %) ne dispose donc pas de blocage d'accès pour ces numéros. 54 % ignorent que cette protection gratuite existe, et 37 % n'utilisent jamais ces numéros.

En Wallonie et dans la région de Bruxelles-Capitale, le nombre de répondants ayant installé le blocage d'accès gratuit (resp. 5 % et 8 %) à la suite de problèmes rencontrés avec ces numéros est plus élevé qu'en Flandre (3 %). En outre, plus de répondants flamands ont admis ne pas avoir connaissance de cette protection gratuite (58 %) par rapport aux répondants wallons (48 %).

**Tableau 48 : Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, spontanément	31	4,8%	24	7,0%	4	3,6%	60	5,4%
Oui, après un problème (facture élevée, etc.) avec ce type de numéro	17	2,6%	17	5,0%	10	8,4%	44	3,9%
Non, je n'utilise jamais ce type de numéro	226	34,9%	140	40,4%	44	38,8%	410	37,0%
Non, je ne savais pas que cette protection gratuite existait	374	57,8% <sup>B</sup>	165	47,6%	56	49,2%	595	53,7%
<b>Total</b>	<b>647</b>	<b>100,0%</b>	<b>347</b>	<b>100,0%</b>	<b>114</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.108</b>	<b>100,0%</b>

Le tableau ci-dessous montre que les répondants âgés de 65 à 74 ans ont significativement moins installé de manière spontanée le blocage d'accès gratuit (1 %) par rapport aux autres catégories d'âge (5 % à 8 %). Ce groupe d'âge ainsi que ceux de 45 à 54 ans et de 55 à 64 ans indiquent également plus fréquemment ne pas utiliser de numéros surtaxés, et donc que le blocage d'accès gratuit est inutile (resp. 44 %, 45 % et 41 %). Enfin, les 15-24 ans (9 %) indiquent nettement plus que les autres catégories d'âge (1 % à 4 %) utiliser le blocage de l'accès en raison de problèmes antérieurs liés à des numéros surtaxés (9 %).

Dans les groupes de revenu, les répondants dont le revenu net mensuel était inférieur à 2000 euros ont nettement plus souvent installé le blocage d'accès gratuit (14 %) que les autres catégories de revenus (2 % à 6 %).

**Tableau 49 : Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – 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, spontanément	6,8% <sup>F</sup>	7,5% <sup>F</sup>	5,3% <sup>F</sup>	5,5% <sup>F</sup>	5,0% <sup>F</sup>	1,2%
Oui, après un problème (facture élevée, etc.) avec ce type de numéro	9,4% <sup>C,D,E,F</sup>	3,6%	3,2%	3,7%	1,2%	2,9%
Non, je n'utilise jamais ce type de numéro	27,7%	27,9%	37,0%	40,6% <sup>A,B</sup>	45,2% <sup>A,B</sup>	43,8% <sup>A,B</sup>
Non, je ne savais pas que cette protection gratuite existait	56,2%	60,9% <sup>E</sup>	54,5%	50,2%	48,7%	52,1%
<b>Total (N)</b>	<b>171</b>	<b>188</b>	<b>201</b>	<b>210</b>	<b>197</b>	<b>140</b>

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

En 2015, 47 % des répondants n'avaient pas (encore) installé de blocage d'accès gratuit car ils n'utilisaient jamais de numéros surtaxés. En 2017, nous notons une baisse significative de 7 % (40 %). Cette catégorie chute encore en 2018 à 37 %. En outre, la part des répondants qui ne connaît pas l'existence du blocage d'accès gratuit reste en 2018 au même niveau qu'en 2017 (resp. 54 % et 52 %).

### 3.7.3.3 PRÉFÉRENCE QUANT AU MODE DE BLOCAGE DES NUMÉROS SURTAXÉS

La moitié des répondants (50 %) faisant usage de téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé ignorent comment bloquer l'accès aux numéros surtaxés. 31 % préfèrent un blocage général, bloquant les numéros payants de tous genres de services. Seuls 19 % des répondants sont au courant du fait que l'accès à ces numéros doit être bloqué séparément.

En Flandre, 21% des répondants déclarent que le blocage d'accès aux numéros payants doit se faire séparément, cette part est significativement plus importante qu'en Wallonie (15 %). Les répondants de Wallonie et de Bruxelles-Capitale préfèrent plus souvent, par rapport aux répondants en Flandre (26 %), un blocage général bloquant les numéros payants de tous types de service (resp. 36 % et 37 %).

**Tableau 50 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Séparé (bloquer des services adultes, avec option d'accéder aux numéros payants de détente)	138	21,4% <sup>B</sup>	55	15,5%	20	16,9%	212	19,1%
Globale (bloquer des numéros payants pour tous services)	169	26,2%	129	36,5% <sup>A</sup>	43	36,8% <sup>A</sup>	340	30,6%
Je ne sais pas	336	52,3%	170	48,1%	53	46,2%	560	50,4%
<b>Total</b>	<b>642</b>	<b>100,0%</b>	<b>354</b>	<b>100,0%</b>	<b>115</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.111</b>	<b>100,0%</b>

Dans les catégories d'âge, le groupe le plus âgé de 65 à 74 ans est nettement moins conscient du blocage séparé des services (14 %) que le groupe d'âge en dessous (55 à 64 ans) (22 %). En outre, les répondants du groupe au revenu le plus élevé ( $\geq 3\,600$  €) sont également mieux informés du blocage distinct (28 %) que les trois groupes aux revenus les plus faibles (12 % à 17 %). Tous les groupes de revenu ayant un revenu familial mensuel net inférieur à 3 600 € préfèrent le blocage général des numéros surtaxés que ceux dont le revenu familial net mensuel est supérieur ou égal à 3 600 €.

**Tableau 51 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – 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
Séparé (bloquer des services adultes, avec option d'accéder aux numéros payants de détente)	18,6%	16,3%	21,7%	20,1%	22,0% <sup>F</sup>	13,7%
Globale (bloquer des numéros payants pour tous services)	32,3%	36,0%	26,4%	31,3%	27,5%	30,8%
Je ne sais pas	49,1%	47,7%	51,9%	48,7%	50,5%	55,5%
<b>Total (N)</b>	<b>173</b>	<b>186</b>	<b>204</b>	<b>209</b>	<b>199</b>	<b>139</b>

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	$\geq$ €3.600
Séparé (bloquer des services adultes, avec option d'accéder aux numéros payants de détente)	14,9%	11,7%	17,0%	24,8% <sup>B</sup>	19,4%	27,6% <sup>A,B,C</sup>
Globale (bloquer des numéros payants pour tous services)	35,2% <sup>F</sup>	31,8% <sup>F</sup>	35,8% <sup>F</sup>	33,2% <sup>F</sup>	33,1% <sup>F</sup>	22,0%
Je ne sais pas	49,9%	56,6% <sup>D</sup>	47,2%	41,9%	47,5%	50,4%
<b>Total (N)</b>	<b>76</b>	<b>170</b>	<b>179</b>	<b>153</b>	<b>157</b>	<b>245</b>

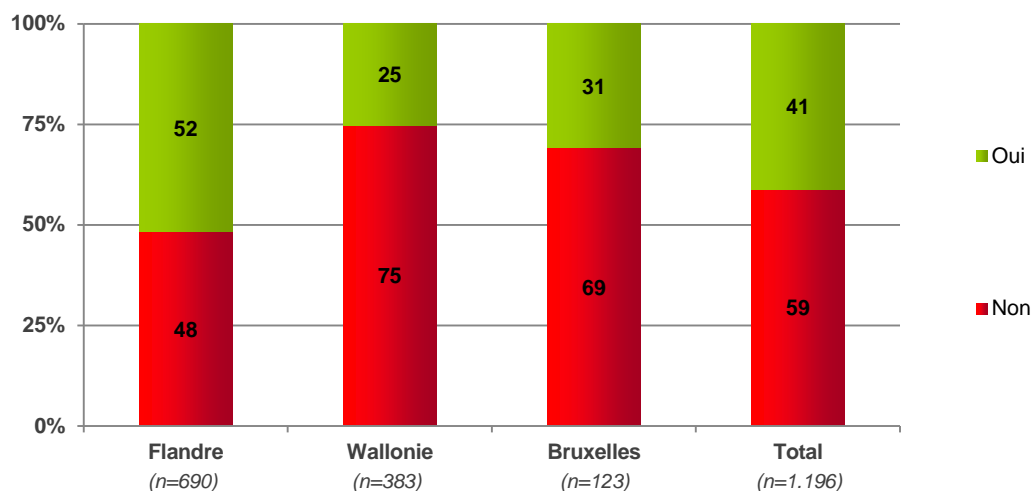
\* Les différences significatives sont indiquées avec...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (soit 15-24 ans, soit < 1200 €) et du sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit 2400 € - 2999 €).

Aucune différence significative ne peut être observée avec les éditions précédentes.

### 3.7.4 Connaissance du service de médiation des télécommunications

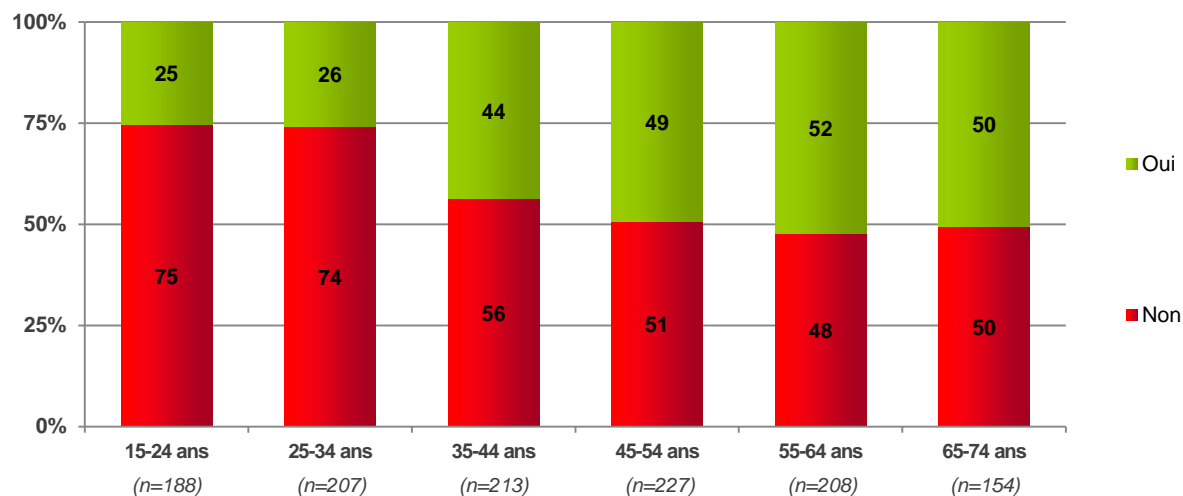
Presque six répondants sur dix (59 %) ne sont pas au courant de l'existence du médiateur des télécommunications. En Flandre, davantage de répondants (52 %) sont au courant de l'existence d'un service de médiation des télécommunications qu'en Wallonie ou que dans la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 25 % et 31 %). À l'inverse (ne pas savoir), la différence est également significative : resp. 75 % et 69 % pour Bruxelles et la Wallonie pour 48 % en Flandre.

**Figure 111 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par région**



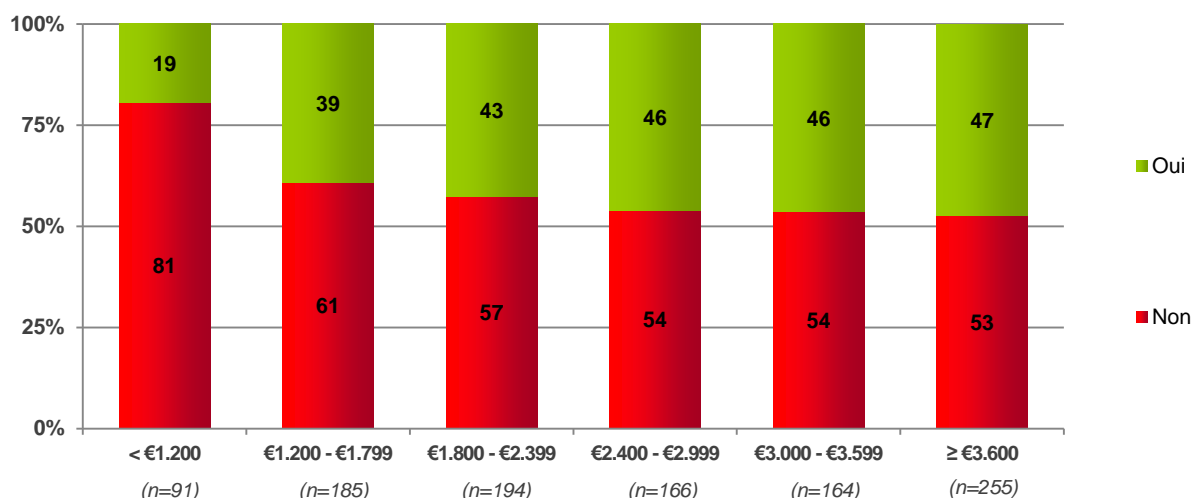
Par catégories d'âge, force est de constater que plus le répondant est âgé, plus il connaît l'existence du médiateur des télécommunications. Les jeunes répondants en sont donc nettement moins conscients.

**Figure 112 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par catégorie d'âge**



Par groupes de revenu, plus le revenu mensuel net du répondant est élevé, plus il est au courant de l'existence d'un médiateur des télécommunications. Essentiellement, le groupe au revenu le plus faible est moins conscient de son existence : 81 % ignorent son existence.

**Figure 113 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par groupe de revenu**



Au fil des ans, la connaissance de l'existence d'un médiateur des télécommunications a significativement augmenté : 30 % en 2015, 31 % en 2016, 38 % en 2017 pour atteindre 41 % en 2018.

## 3.7.5 Conclusion concernant les informations

### 3.7.5.1 CONCERNANT LE PROFIL DE CONSOMMATION ET LE PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

- Un tiers des répondants (33 %) sait que le profil moyen de consommation peut se trouver dans l'espace client du site de l'opérateur. En outre, huit personnes sur dix (83 %) savent comment déterminer leur consommation réelle. 44 % savent que cela est possible en consultant le site Web de leur opérateur, et 39 % savent qu'elles peuvent trouver cette information sur leur facture mensuelle. Enfin, 43 % des répondants ne consultent jamais leur espace client du site du fournisseur.
- Huit répondants sur dix qui utilisent un téléphone fixe à titre privé (83 %) savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone lorsqu'ils changent d'opérateur. En outre, neuf répondants sur dix utilisant la téléphonie mobile (91 %) savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone mobile lorsqu'ils changent d'opérateur.
- Sept répondants sur dix (70 %) ne savent pas que leur opérateur doit légalement leur présenter un plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation. Cependant, huit personnes interrogées sur dix disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile estiment (plutôt) très utile d'être informées du plan tarifaire le plus avantageux en fonction de leur profil de consommation (score  $\geq 7$  sur 10). 28 % déclarent déjà avoir reçu une proposition de leur opérateur, et 45 % d'entre eux ont l'acceptée. Ceux qui n'ont pas modifié leur plan tarifaire l'ont déjà trouvé (36 %) ou ont pensé qu'il ne répondrait pas à leurs besoins (26 %). Enfin, 38 % des répondants souhaitent être informés du plan tarifaire le plus avantageux sur la facture. En outre, un quart (24 %)

des répondants souhaite en être informé par courrier ou par e-mail et un cinquième (21 %) seulement s'ils le demandent.

#### **3.7.5.2 CONCERNANT LE CONTRAT**

- Seul un répondant sur huit sait que la date de fin d'un contrat à durée déterminée doit être indiquée sur toutes les factures. 17 % des répondants savent qu'une résiliation anticipée et gratuite du contrat est possible en cas d'augmentation du prix, 13 % en cas de modifications unilatérales des conditions contractuelles, et 9 % après une durée minimale depuis le commencement d'un contrat à durée déterminée. Cette durée minimale de 6 mois n'est connue que de seulement 8 % de tous les répondants.
- 64 % des répondants savent que leur opérateur doit les informer en cas de dépassement du plafond tarifaire. En outre, une personne sur huit (13 %) est consciente qu'elle doit être informée lorsque sa consommation atteint 50 € par mois ou toute autre somme convenue avec l'opérateur. La moitié des répondants (51 %) ont déjà reçu un tel SMS. Près de neuf répondants sur dix (89 %) pensent qu'il est (très) utile de recevoir un SMS en cas de dépassement du plan tarifaire (score :  $\geq 7$  sur 10).

#### **3.7.5.3 CONCERNANT LES NUMÉROS SURTAXÉS ET LE MÉDIATEUR**

- 34 % à 41 % des répondants reconnaissent un numéro surtaxé, tandis que 47 % à 61 % ne savent pas si un numéro est surtaxé ou non. 5 % des répondants ont installé le blocage d'accès gratuit pour les numéros surtaxés. En outre, 4 % l'ont fait à la suite de problèmes rencontrés avec ces numéros. Seuls 19 % savent que le blocage d'accès des numéros surtaxés doit s'effectuer séparément.
- Enfin, un répondant sur dix (59 %) ignore l'existence du service de médiation des télécommunications.

## 3.8 Questions sur le monitoring du service universel

Cette dernière partie du rapport examine combien de répondants bénéficient d'un tarif social et pour quels services. Il s'agira également d'évoquer quelles sources sont consultées pour rechercher un numéro de téléphone.

### 3.8.1 Tarif social

#### 3.8.1.1 BÉNÉFICIER D'UN TARIF SOCIAL

Lorsqu'on leur demande si un tarif social peut s'appliquer, 6 % de tous les répondants déclarent pouvoir l'utiliser pour un service de télécommunication. En outre, un sur dix (10 %) pense y avoir droit, mais n'a pas encore présenté de demande. Six répondants sur dix estiment ne pas y avoir droit, et 25 % ne savent pas de quoi il s'agit. En Flandre, les répondants sont relativement plus nombreux (67 %) qu'en Wallonie et qu'à Bruxelles (resp. 49 % et 53 %) à estimer ne pas avoir droit à un tarif social. Cependant, les répondants wallons et bruxellois (resp. 33 % et 34 %) indiquent également beaucoup plus souvent que les répondants flamands (19 %) qu'ils ne connaissent pas le tarif social.

**Tableau 52 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunication ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	36	5,2%	26	6,8%	5	4,0%	66	5,6%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	133	19,3%	124	33,1% <sup>A</sup>	43	34,3% <sup>A</sup>	300	25,2%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	460	66,9%	183	48,8% <sup>A</sup>	67	53,4% <sup>A</sup>	711	59,7%
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	60	8,7%	43	11,4%	11	8,3%	113	9,5%
<b>Total</b>	<b>688</b>	<b>100,0%</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.191</b>	<b>100,0%</b>

Les répondants âgés de 15 à 34 ans sont moins au courant de ce qu'est un tarif social (resp. 44 % et 31 %) que les autres répondants plus âgés (17 % à 22 %). En outre, les personnes âgées de 25 à 74 ans indiquent plus fréquemment qu'elles n'ont pas droit à un tarif social (56 % à 70 %), en comparaison avec la tranche d'âge la plus jeune de 15 à 24 ans (37 %).

Il existe des différences logiques au sein des groupes de revenu. Les répondants à faible revenu indiquent beaucoup plus souvent bénéficier d'un tarif social (13 % à 9 %) ou estiment y avoir droit, mais n'ont pas encore présenté de demande (18 % à 9 %) que les groupes au revenu plus élevé (resp. 1 % à 4 % et 4 % à 10 %). À l'inverse, les groupes aux revenus élevés indiquent également qu'ils pensent ne pas avoir droit à un tarif social (63 % à 74 % contre 36 % à 49 %). En outre, 33 % des répondants dans la tranche de revenu la plus faible (<1 200 €) indiquent ne pas connaître le tarif social (33 %), ce qui est nettement plus élevé que les répondants disposant d'un revenu mensuel net  $\geq$ €3000 (resp. 23 % et 22 %).

**Tableau 53 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunication ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
<b>Oui</b>	8,1% <sup>B</sup>	2,2%	4,8%	7,1% <sup>B</sup>	4,4%	7,3% <sup>B</sup>
<b>Non, je ne sais pas de quoi il s'agit</b>	43,6% <sup>B,C,D,E,F</sup>	31,3% <sup>D,E,F</sup>	21,7%	17,9%	20,1%	17,4%
<b>Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier</b>	37,0%	55,8% <sup>A</sup>	63,9% <sup>A</sup>	65,5% <sup>A</sup>	69,8% <sup>A,B</sup>	64,4% <sup>A</sup>
<b>Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande</b>	11,4% <sup>E</sup>	10,7%	9,6%	9,5%	5,7%	10,9% <sup>E</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>186</b>	<b>206</b>	<b>213</b>	<b>224</b>	<b>209</b>	<b>154</b>
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	$\geq$ €3.600
<b>Oui</b>	13,1% <sup>D,E,F</sup>	10,1% <sup>D,E,F</sup>	8,6% <sup>E,F</sup>	3,9% <sup>F</sup>	1,9%	0,8%
<b>Non, je ne sais pas de quoi il s'agit</b>	32,9% <sup>C,F</sup>	27,6%	20,1%	22,2%	23,1%	21,6%
<b>Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier</b>	36,0%	48,6%	62,5% <sup>A,B</sup>	64,9% <sup>A,B</sup>	70,2% <sup>A,B</sup>	73,5% <sup>A,B,C</sup>
<b>Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande</b>	18,0% <sup>C,D,E,F</sup>	13,7% <sup>E,F</sup>	8,8% <sup>F</sup>	9,1% <sup>F</sup>	4,9%	4,1%
<b>Total (N)</b>	<b>89</b>	<b>184</b>	<b>192</b>	<b>164</b>	<b>167</b>	<b>254</b>

\* Les différences significatives sont indiquées avec...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (soit 15-24 ans, soit < 1200 €) et du sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit 2400 € -2999 €).

En comparaison avec les éditions précédentes, en 2018, beaucoup plus de répondants ont indiqué estimer ne pas avoir droit à un tarif social (60 %) qu'en 2016 (56 %). Dès l'édition 2016 à la présente édition (2018), le nombre de répondants qui pensent avoir droit à un tarif social, mais qui n'ont pas encore soumis de demande, est resté stable (10 % à chaque fois).

**Tableau 54 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunication ? – par édition**

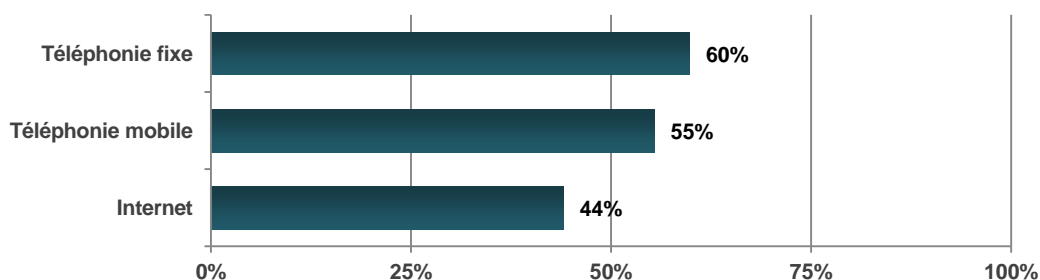
	A	B	C	D	E	F	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Oui	4,7%	2,7%	3,8%	4,7%	5,4% <sup>B</sup>	4,9%	5,6%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	30,6%	34,6% <sup>E,F</sup>	36,1% <sup>D,E,F</sup>	28,7%	28,5%	27,1%	25,2%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	57,9%	57,9%	55,1%	59,6%	55,8%	57,6%	59,7%
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	6,8%	4,8%	4,9%	7,0%	10,3% <sup>B,C</sup>	10,4% <sup>B,C,D</sup>	9,5%
<b>Total (N)</b>	<b>862</b>	<b>778</b>	<b>618</b>	<b>1.121</b>	<b>1.389</b>	<b>1.522</b>	<b>1.191</b>

\* Les différences significatives sont indiquées avec...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Par exemple : moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et sous-groupe D (édition 2015).

### 3.8.1.2 SERVICE DE TÉLÉCOMMUNICATION AVEC TARIF SOCIAL

Si nous examinons uniquement les répondants bénéficiant d'un tarif social (N=84), il apparaît que six répondants sur dix en reçoivent un pour la téléphonie fixe, 55 % pour la téléphonie mobile et 44 % pour l'Internet.

**Figure 114 : Pour quels services bénéficiez-vous d'un tarif social ? (plusieurs réponses possibles)**



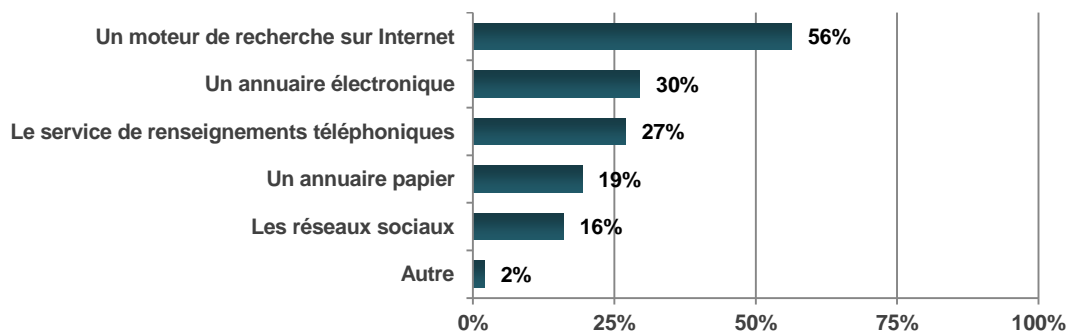
Base : 84 répondants bénéficiant d'un tarif social pour un service de télécommunication

La petite taille des sous-groupes ne nous permet pas de déterminer les différences par région, âge ou revenu, ou entre les quatre éditions (2015-2018).

## 3.8.2 Recherche de numéros de téléphone

Pour rechercher un numéro de téléphone, plus de la moitié des répondants (56 %) utilisent un moteur de recherche sur Internet. Les autres moyens de recherche sont : un annuaire téléphonique électronique (30 %) et les renseignements par téléphone 1307 ou 1313 (27 %). Dans une moindre mesure, certains répondants utilisent encore un annuaire en papier (19 %) ou les réseaux sociaux (16 %).

**Figure 115 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... ? (plusieurs réponses possibles)**

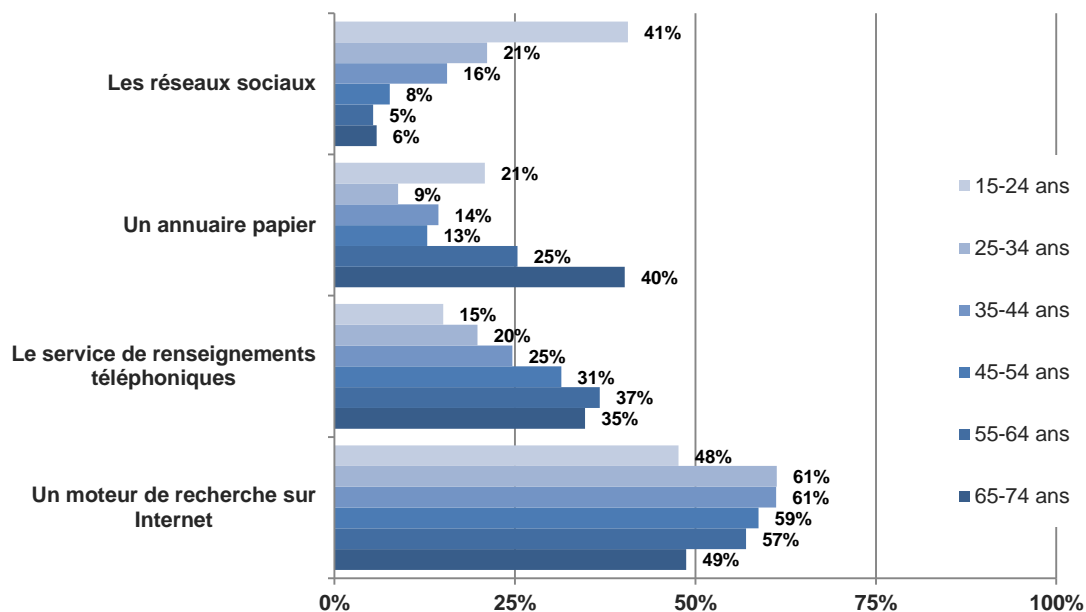


Base : l'ensemble des répondants (N=1.190)

Les répondants en Wallonie utilisent un annuaire téléphonique papier (25 %) beaucoup plus souvent que les répondants flamands et bruxellois (resp. 17 % et 12 %). En revanche, les répondants flamands et bruxellois utilisent beaucoup plus fréquemment Internet (resp. 61 % et 64 %) pour rechercher un numéro de téléphone, par rapport aux répondants wallons (47 %). Les services de renseignement par téléphone (1307 ou 1313) sont beaucoup plus utilisés en Wallonie (25 %) que dans la région de Bruxelles-Capitale (12 %). Par ailleurs, les Flamands (31 %) utilisent ces services de renseignement encore plus fréquemment que les Wallons.

Des différences apparaissent entre les catégories d'âge sur la façon de rechercher un numéro : plus le répondant est jeune, plus il déclare rechercher des numéros de téléphone via les réseaux sociaux. En particulier, le groupe d'âge le plus jeune (15 à 24 ans) recherche les numéros de téléphone beaucoup plus souvent par le biais des réseaux sociaux (41 %) que tout autre groupe d'âge. Inversement, nous observons que les répondants plus âgés utilisent toujours un annuaire téléphonique papier (40 %) ou les services de renseignement 1307 ou 1313 par téléphone (35 %). Enfin, la recherche de numéros de téléphone via un moteur de recherche est principalement effectuée par les répondants âgés de 25 à 64 ans. En d'autres termes, les catégories d'âge les plus jeunes et les plus âgées en font beaucoup moins usage (resp. 48 % et 49 %).

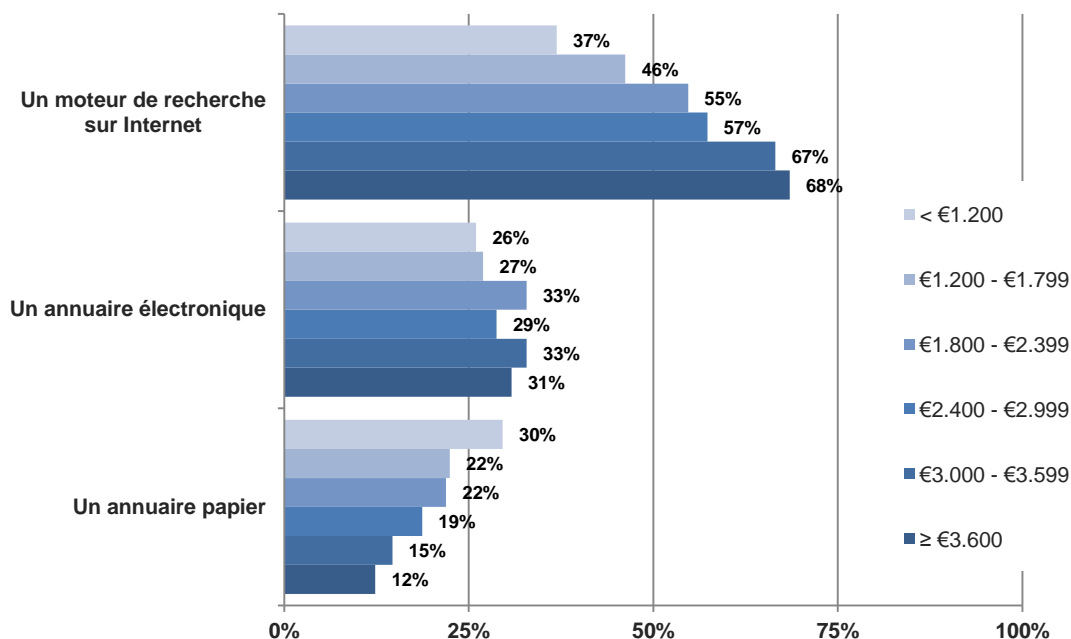
**Figure 116 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**



Base : l'ensemble des répondants (N=1.190)

Par catégories de revenu, il convient de noter que plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il est probable qu'il recherchera un numéro de téléphone via un moteur de recherche sur Internet ( $\leq 1200$  : 37 % contre  $\geq 3600$  : 68 %). À l'inverse, plus le revenu familial mensuel net du répondant est faible, plus il est probable qu'il utilisera un annuaire téléphonique en papier pour rechercher un numéro de téléphone ( $\leq 1200$  : 30 % contre  $\geq 3600$  : 12 %).

**Figure 117 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)**



Base : l'ensemble des répondants (N=1.190)

Seuls 30 % des répondants indiquent rechercher un numéro via un annuaire téléphonique électronique contrairement aux éditions précédentes (2013-2017) qui varient entre 36 % et 53 %. L'utilisation de l'annuaire papier connaît également une baisse significative en 2018 : jusqu'à 19 % contre 36 % en 2013 et 23 % en 2017. En revanche, les services de renseignement téléphonique sont à nouveau utilisés plus fréquemment. Au cours des trois dernières éditions (2015-2017), respectivement 22 %, 20 % et 17 % des répondants ont déclaré l'utiliser contre 27 %.

**Tableau 55 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par édition (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Moteur de recherche sur Internet	--	53,3%	53,9%	57,6% <sup>E</sup>	49,4% <sup>D,G</sup>	57,2% <sup>E,D</sup>	56,3%
Un annuaire électronique	--	52,8% <sup>D,E,F,G</sup>	52,6% <sup>D,E,F,G</sup>	35,9% <sup>B,C,F,G</sup>	40,1% <sup>B,C,G</sup>	42,6% <sup>B,C,D,G</sup>	29,5%
Un annuaire papier	--	35,5% <sup>F,G</sup>	32,7% <sup>F,G</sup>	33,0% <sup>F,G</sup>	33,2% <sup>F,G</sup>	22,4% <sup>B,C,D,G</sup>	19,3%
Le service de renseignements téléphoniques	--	26,5% <sup>E,F</sup>	23,6% <sup>F</sup>	21,8% <sup>B,F,G</sup>	20,2% <sup>B,G</sup>	16,9% <sup>B,C,D,G</sup>	26,9%
Les réseaux sociaux	--	0,0%	0,0%	10,9% <sup>F,G</sup>	12,6% <sup>F,G</sup>	16,2% <sup>D,E</sup>	16,0%
<b>Total (N)</b>	--	<b>1.238</b>	<b>1.051</b>	<b>1.116</b>	<b>1.349</b>	<b>1.519</b>	<b>1.190</b>

\* Les différences significatives sont indiquées avec...<sup>A,B,C,D,E,F</sup>. Par exemple: moyenne <sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

Des 253 répondants ayant consulté le service de renseignements téléphoniques pour trouver un numéro de téléphone, quatre répondant sur dix l'ont fait à plusieurs reprises

l'année dernière, 28 % une fois et 21 % jamais. Environ un répondant sur dix (11 %) ignore combien de fois il a consulté le service de renseignements téléphoniques l'année dernière.

**Tableau 56 : À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques l'année dernière ? – par région**

	A		B		C		Total	
	Flandre		Wallonie		Bruxelles			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Plusieurs fois	80	38,4%	43	44,6%	5	35,8%	128	40,1%
Une fois	56	27,0%	28	28,9%	6	40,1%	90	28,2%
Jamais	45	21,7%	19	19,5%	2	13,7%	66	20,7%
Je ne sais pas	27	12,9%	7	7,0%	2	10,3%	35	11,0%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100,0%</b>	<b>97</b>	<b>100,0%</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>	<b>320</b>	<b>100,0%</b>

La part des répondants ayant plusieurs fois contacté le service de renseignements téléphoniques, était resté stable entre 2013 et 2015 (72 % à 78 %) mais a légèrement diminué dans les éditions 2016 (65%) et 2017 (63 %). Ce pourcentage chute encore plus dans la présente édition 2018 pour atteindre 40 %.

### 3.8.3 Conclusion concernant le monitoring du service universel

#### 3.8.3.1 CONCERNANT LE TARIF SOCIAL

6 % des répondants bénéficient d'un tarif social pour un ou plusieurs services de télécommunication. Un répondant sur 10 (10 %) pourrait en bénéficier, mais n'a pas encore fait la demande. Parmi les répondants qui bénéficient d'un tarif social, 60 % disposent d'un tarif social pour la téléphonie fixe, 55 % pour la téléphonie mobile et 44% pour l'accès à internet.

#### 3.8.3.2 CONCERNANT LA RECHERCHE D'UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

Plus de la moitié des répondants (56 %) utilisent un moteur de recherche sur internet pour rechercher un numéro de téléphone. Les trois autres moyens de recherche sont : l'annuaire téléphonique électronique (30 %) et les services de renseignement 1307 et 1313 par téléphone (27 %). Parmi ceux qui déclarent utiliser le service d'information téléphonique, 40 % indiquent le faire plusieurs fois et 28 % une seule fois.

## 4. ANNEXES

### 4.1 Questionnaire 2018

## AVANT DE COMMENCER

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

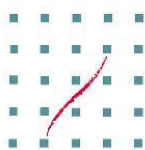
- Utilisez un Bic noir ou bleu (pas de feutre). Écrivez clairement.
- Mettez une croix dans la case réponse : .
- Vous vous êtes trompé(e) ? Laissez la croix dans la case réponse et noircissez entièrement la case de la bonne réponse ■.
- Il est important que vous répondiez à toutes les questions, sauf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

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

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

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

Nous vous remercions pour votre temps et votre collaboration !



**I B P T**

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

**prōfacts**  
Revealing factors  
for success.

**Profacts**  
Grote Steenweg 15-17, 9840 De Pinte  
Tel. 09 244 06 74 - [www.profacts.be](http://www.profacts.be)

## PARTIE 1 : UTILISATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET MEDIAS/ CHOIX DES OPERATEURS

1. **Quels services de télécommunications/ médias utilisez-vous ?**  
(Veuillez uniquement indiquer les appareils ou services que vous utilisez à titre privé et en dehors de votre lieu de travail. Plusieurs réponses possibles)

Télévision analogique (c.-à-d. télévision sans décodeur)

Télévision numérique (c.-à-d. télévision avec décodeur)

TV à la demande payante / Vidéo à la demande (VOD)  
(via des services tels que Netflix)

InternetTV (c.-à-d. regarder un programme télévisé via l'ordinateur de bureau, l'ordinateur portable ou la tablette (p. ex. VRT NU, RTBF en direct))

Téléphonie fixe (ligne fixe)

Téléphonie mobile (GSM ou smartphone)

Téléphonie via Internet / via ordinateur / Voice over IP (p. ex. Skype™, WhatsApp, Facetime, Facebook Messenger)

Internet à la maison (fixe ou wifi)

Internet en déplacement sur GSM, smartphone, tablette ou ordinateur portable

Réseaux wifi partagés (hotspots)

---

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

Oui → Vers la question 3

Non → Vers la question 4

Je ne sais pas → Vers la question 4

---

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

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

---

4. **Pouvez-vous désigner votre/vos opérateur(s) pour les différents services que vous utilisez ?**  
(Plusieurs réponses possibles)

Allo RTL

Base

Belgian Telecom

Billi

Carrefour Mobile

Cybernet

Dommel

Edpnet

Ello Mobile

Jim Mobile

Join Experience

Lycamobile

Mobile Vikings

Orange

Ortel Mobile

Proximus

Scarlet

SFR

Telenet

Telesat/TV Vlaanderen

Turk Telecom

United Telecom

Vectone Mobile

Voo

Un autre opérateur, à savoir :

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

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

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

	Téléphoner	Envoyer des messages	Les deux
Skype™	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FaceTime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Whatsapp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facebook Messenger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre: <input style="width: 150px;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aucun des services ci-dessus → Vers la question 8

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

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

## PARTIE 2 : SATISFACTION

### A. OFFRE GROUPEE (« PACKS »)

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

8. **En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du/des ... :**  
(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait) ; 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="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informations qu'il vous fournit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiabilité de la facturation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

### B. TELEPHONIE FIXE

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

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

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

### C. TELEPHONIE MOBILE

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

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

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

## D. INTERNET

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

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

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

## PARTIE 3 : PROBLÈMES ET ATTITUDES EN CAS DE PROBLÈME

12. Avez-vous rencontré un ou plusieurs problèmes auprès de votre/vos opérateur(s) ces 12 derniers mois ?

Oui → Vers la question 13  
 Non → Vers la question 20

13. Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ?  
(Plusieurs réponses possibles)

Télévision (analogique ou numérique)  
 Téléphonie 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

14. 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, vitesse de connexion, problèmes de couverture)  
 Service inactif/coupures de longue durée/délai de réparation  
 Promesse non réalisée/publicité mensongère  
 Autre (veuillez préciser) :

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

Oui → Vers la question 16  
 Non → Vers la question 17

16. Le ou les problèmes ont-ils été résolus ?

Oui, après le premier contact  
 Oui, après plusieurs contacts  
 Oui, après l'intervention du service de médiation pour les télécommunications  
 Non

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

Oui, j'ai entrepris les démarches et 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 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

Autre (veuillez préciser) :

18. Votre opérateur a-t-il modifié votre plan tarifaire de sa propre initiative ces 12 derniers mois ?

Oui, mon opérateur a modifié mon plan tarifaire  
→ Vers la question 19

Non, mon opérateur n'a pas modifié mon plan tarifaire  
→ Vers la question 20

19. Comment avez-vous réagi ?

Je suis resté chez le même opérateur

J'ai changé d'opérateur

**PARTIE 4 : COMPARAISON**

20.

A. Connaissez-vous les services / outils suivants ?	B. Si vous connaissez un ou plusieurs de ces services, à quelle fréquence les avez-vous déjà consultés ?					
	CONNAÎT		→	CONNAÎT ET A DÉJÀ CONSULTÉ		
	Oui	Non	→	Une fois	Plusieurs fois	Jamais
Fiches d'information standardisées qui permettent une comparaison aisée des différents plans tarifaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programme de comparaison des tarifs de l'IBPT ( <a href="http://www.meilleurtarif.be">www.meilleurtarif.be</a> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Baromètre de la qualité des services de l'IBPT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres programmes de comparaison des tarifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atlas avec des cartes de couverture (qui montrent la couverture de l'Internet fixe ou la portée des réseaux mobiles dans chaque commune de Belgique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Certainement pas

Probablement pas

Probablement oui

Certainement oui

Sans avis

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

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

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

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

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

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

25. Si vous avez déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be), quand l'avez-vous utilisé pour la dernière fois :

- Durant les 12 derniers mois
- Il y a plus d'un an
- Je ne sais pas/je ne me souviens pas
- Je n'ai jamais fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT → Vers la question 28

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

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

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

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

## PARTIE 5 : CHANGEMENT D'OPÉRATEUR & TRANSPARENCE

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

Vous n'utilisez pas de services fixes à titre privé → Vers la question 35

28. Avez-vous changé de fournisseur de services fixes ces 12 derniers mois (offre groupée (« pack »), téléphonie fixe ou accès à Internet) ?	<input type="checkbox"/> Oui → Vers la question 29 <input type="checkbox"/> Non → Vers la question 33
29. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (Plusieurs réponses possibles)	<input type="checkbox"/> Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur <input type="checkbox"/> Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent <input type="checkbox"/> Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.) <input type="checkbox"/> Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent <input type="checkbox"/> Il est devenu plus facile de changer d'opérateur <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : <input type="text"/>
30. 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 le changement du début à la fin, sans que vous deviez faire quoi que ce soit)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Je ne sais pas
31. Si vous avez changé de fournisseur de services fixes, le changement s'est-il fait facilement ?	<input type="checkbox"/> Oui → Vers la question 34 <input type="checkbox"/> Non → Vers la question 32
32. Si le changement a été difficile, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s) ? (Plusieurs réponses possibles)	<input type="checkbox"/> Retard dans la fourniture du service <input type="checkbox"/> Coupure trop rapide du service précédent <input type="checkbox"/> Double facturation <input type="checkbox"/> Technicien qui ne respecte pas la date fixée <input type="checkbox"/> Coûts supérieurs aux coûts annoncés <input type="checkbox"/> Information incomplète sur les possibilités techniques du changement

→ Vers la question 34

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

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

34. Sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout facile ; 10= Tout à fait facile), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de changer de fournisseur de services fixes (offre groupée (« pack »), téléphonie fixe ou accès à internet) ?  
(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces 12 dernières mois)

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

## B. SERVICES MOBILES

Vous n'utilisez pas la téléphonie mobile à titre privé → Vers la question 41

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

- Une carte prépayée
- Un abonnement

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

- Oui → Vers la question 37
- Non → Vers la question 38

37. Si oui, quelle était la raison/quelles étaient les raisons de ce changement ?  
(Plusieurs réponses possibles)

- Tarif ou promotion plus intéressante chez l'autre opérateur
- GSM/smartphone gratuit ou beaucoup moins cher en cas de changement
- Mauvais rapport qualité/prix chez l'ancien opérateur
- Problèmes 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) :

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

- Je n'ai pas envie de changer
- Je suis généralement satisfait(e) de mon opérateur
- L'avantage financier n'est pas assez intéressant
- Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone
- Cela me semble trop compliqué / cela pourrait 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
- Là où j'habite, aucun autre opérateur n'offre de couverture
- Autre (veuillez préciser) :

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

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

40. En général, qu'est-ce qui pourrait vous convaincre de changer d'opérateur ?  
(Plusieurs réponses possibles)

- Changement d'opérateur gratuit
- Un contrat de plus courte durée
- Un changement simple sur le plan technique et administratif
- Des informations sur les prestations réelles du service (p. ex. vitesse de connexion)
- La confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur (envisagé)
- L'aide d'une instance indépendante des opérateurs lors du changement
- Un site web indépendant des opérateurs mentionnant l'offre la moins chère en fonction de mon profil d'utilisateur
- Une fiche d'information standardisée décrivant les offres suivant une même structure, quel que soit l'opérateur
- La confiance dans la stabilité de la prestation de services du nouvel opérateur (envisagé)
- Autre (veuillez préciser) :

### C. TRANSPARENCE

Vous n'utilisez pas l'Internet à la maison ou en déplacement à titre privé → Vers la question 47

41. Pour votre internet à domicile, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ?  
Ex : henri.dupont@voo.be

- Oui, c'est mon unique adresse e-mail  
→ Vers la question 42
- Oui, c'est mon adresse principale  
→ Vers la question 42
- Oui mais ce n'est pas mon adresse principale  
→ Vers la question 42
- Non, je n'utilise pas cette adresse  
→ Vers la question 43
- Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur  
→ Vers la question 43

42. 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 ?

- 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

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

Ne correspond pas du tout										Correspond tout à fait
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

44. 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

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

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

<p><b>46. Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile ?</b> (Plusieurs réponses possibles)</p>	<p><input type="checkbox"/> Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction de la vitesse de connexion</p> <p><input type="checkbox"/> La vitesse de connexion était incluse dans un pack/dans une offre</p> <p><input type="checkbox"/> Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion</p> <p><input type="checkbox"/> Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde)</p> <p><input type="checkbox"/> J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé</p> <p><input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) :</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>
--	--

**PARTIE 6 : INFORMATION**

<p><b>47. Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation de services de télécommunications et internet ?</b> (Plusieurs réponses possibles)</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, je peux le demander à mon opérateur</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace client</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, je peux le calculer sur le site de mon opérateur</p> <p><input type="checkbox"/> Non, je ne sais pas</p>
<p><b>48. Savez-vous comment connaître votre consommation réelle ?</b> (Plusieurs réponses possibles)</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, je peux la trouver sur ma facture (pour le mois écoulé)</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, je peux la trouver sur le site web de mon opérateur, dans mon espace client</p> <p><input type="checkbox"/> Non, je ne sais pas</p>
<p><b>49. Consultez-vous votre page client sur le site web de votre opérateur ?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, une ou deux fois par an</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, environ une fois par mois au moins</p> <p><input type="checkbox"/> Non, jamais</p>

Vous n'utilisez pas la téléphonie fixe ou mobile à titre privé → Vers la question 51

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

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

<p><b>51. À votre avis, votre opérateur, est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation ?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, tous les mois</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, au moins deux fois par an</p> <p><input type="checkbox"/> Oui, une fois par an</p> <p><input type="checkbox"/> Non, jamais</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne sais pas</p>
---	---

52. Sur une échelle de 0 à 10 (0= Pas du tout utile ; 10= Tout à fait utile), trouvez-vous utile d'être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour vous ?											
Pas du tout utile											Tout à fait utile
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
53. Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ?					<input type="checkbox"/> Oui → Vers la question 54 <input type="checkbox"/> Non → Vers la question 56 <input type="checkbox"/> Je ne sais pas → Vers la question 56						
54. Si votre opérateur vous a déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait changer d'avis ?					<input type="checkbox"/> Oui → Vers la question 56 <input type="checkbox"/> Non → Vers la question 55						
55. Si non, pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? <i>(Plusieurs raisons possibles)</i>					<input type="checkbox"/> J'avais déjà le plan tarifaire suggéré <input type="checkbox"/> Je n'y ai pas prêté attention <input type="checkbox"/> Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins <input type="checkbox"/> Je craignais que le plan tarifaire me coûte plus cher <input type="checkbox"/> Je n'ai pas pris cette information au sérieux, je pensais que c'était une publicité <input type="checkbox"/> Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : <input type="text"/>						
56. Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? Je souhaiterais être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour moi... : <i>(Une seule réponse possible)</i>					<input type="checkbox"/> Automatiquement chaque année par mon opérateur, via la facture <input type="checkbox"/> Quand je le demande <input type="checkbox"/> Automatiquement chaque année par courrier ou par mail mais pas via la facture <input type="checkbox"/> Automatiquement chaque année sauf si j'ai demandé à ne plus l'être						
57. Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, internet ou offre groupée), savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? <i>(Plusieurs réponses possibles)</i>					<input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve dans le contrat <input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve sur chacune de mes factures <input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve sur ma facture une fois par an <input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve sur le site web de mon opérateur dans mon espace client <input type="checkbox"/> Non, je dois la demander à mon opérateur <input type="checkbox"/> Non, je ne sais pas <input type="checkbox"/> Pas d'application : je n'ai pas de contrat à durée déterminée <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : <input type="text"/>						

<p>58. Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée) ? (Plusieurs réponses possibles)</p>	<p><input type="checkbox"/> Lors d'une hausse de prix</p> <p><input type="checkbox"/> Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat</p> <p><input type="checkbox"/> Sans préavis à l'échéance</p> <p><input type="checkbox"/> Avec préavis à tout moment</p> <p><input type="checkbox"/> A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat</p> <p><input type="checkbox"/> Lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne sais pas</p> <p><input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) :</p> <input type="text"/>																																		
<p>59. Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Il n'y a pas de durée minimum</p> <p><input type="checkbox"/> Après 6 mois</p> <p><input type="checkbox"/> Après 1 an</p> <p><input type="checkbox"/> Après 2 ans</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne sais pas</p>																																		
<p><b>Vous n'utilisez pas la téléphonie mobile à titre privé → Vers la question 63</b></p>																																			
<p>60. Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Jamais</p> <p><input type="checkbox"/> Lorsque la consommation atteint mon forfait</p> <p><input type="checkbox"/> Lorsque la consommation de mon forfait atteint 50 € par mois ou un autre montant que j'ai fixé avec l'opérateur</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne sais pas</p>																																		
<p>61. Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui, je l'ai reçu</p> <p><input type="checkbox"/> Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond</p> <p><input type="checkbox"/> Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond</p> <p><input type="checkbox"/> Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne sais pas/je ne me souviens pas</p>																																		
<p>62. 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 ?</p>																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="11">Pas du tout utile</th> <th>Tout à fait utile</th> </tr> <tr> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Pas du tout utile											Tout à fait utile	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout utile											Tout à fait utile																								
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																									

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

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

Vous n'utilisez pas la téléphonie fixe ou mobile à titre privé → Vers la question 66

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

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

65. Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? (Une seule réponse possible)

- De façon séparée (blocage vers des services adultes mais possibilité d'accéder aux numéros payants de détente (télévoting, téléchargement de jeux et de sonneries)
- De façon globale (blocage des numéros payants pour tous les types de services)
- Je ne sais pas

66. Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ?

- Oui
- Non

## PARTIE 7 : QUESTIONS SUR LE MONITORING DU SERVICE UNIVERSEL

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

- Oui → Vers la question 68
- Non, je ne sais pas de quoi il s'agit → Vers la question 69
- Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier → Vers la question 69
- Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande → Vers la question 69

68. Si vous bénéficiez d'un tarif social, pour quels services en bénéficiez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)

- Téléphonie fixe
- Téléphonie mobile
- Internet

<p>69. Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous... (Plusieurs réponses possibles)</p>	<p><input type="checkbox"/> Un annuaire téléphonique en papier</p> <p><input type="checkbox"/> Un annuaire téléphonique en ligne, à savoir : <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> Un moteur de recherche sur Internet, à savoir : <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> Les réseaux sociaux</p> <p><input type="checkbox"/> Le service de renseignements 1307 ou 1313, par téléphone</p> <p><input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : <input type="text"/></p>
<p>70. À quelle fréquence avez-vous contacté le service de renseignements 1307 ou 1313 par téléphone, ces 12 derniers mois ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Plusieurs fois</p> <p><input type="checkbox"/> Une fois</p> <p><input type="checkbox"/> Jamais</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne sais pas</p>

## PARTIE 8 : INFORMATIONS GÉNÉRALES

<p>71. Vous êtes... ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Un homme</p> <p><input type="checkbox"/> Une femme</p>
<p>72. Quel est votre année de naissance ?</p>	<p><input type="text"/><input type="text"/><input type="text"/><input type="text"/><input type="text"/></p>
<p>73. Dans quelle région habitez-vous ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Région flamande</p> <p><input type="checkbox"/> Région wallonne</p> <p><input type="checkbox"/> Région de Bruxelles-Capitale</p>
<p>74. En regardant les catégories suivantes, à quelle catégorie appartient le revenu mensuel net total de votre famille ? <i>Le revenu net mensuel total de votre famille comprend tous les revenus nets de l'exercice d'une profession, les avantages sociaux (tels que les allocations familiales, les allocations de chômage, pension, ...), les allocations supplémentaires (telles que les intérêts, ...) et ce pour toutes les personnes de la famille vivant sous le même toit.</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Moins de 1200 euros</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 1200 et 1799 euros</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 1800 et 2399 euros</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 2400 et 2999 euros</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 3000 et 3599 euros</p> <p><input type="checkbox"/> 3600 euros ou plus</p> <p><input type="checkbox"/> Je ne sais pas</p>
<p>75. Quel est le nombre de personnes à charge dans votre ménage ?</p> <p><i>Personne à charge :</i> une personne qui dépend financièrement de vous ou de votre ménage</p> <p><i>Votre ménage :</i> ensemble des personnes qui sont inscrites à la même adresse suivant la preuve de composition de ménage du registre de la population</p>	<p><input type="checkbox"/> Aucune</p> <p><input type="checkbox"/> 1 à 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3 à 5</p> <p><input type="checkbox"/> Plus de 5</p>

**Merci !**

## 4.2 Tableau croisé par édition : comparaison des résultats de 2012 jusqu'à 2018

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision analogique					227	20,8%	196	16,9%	228	16,2%	233	15,1%	131	10,8%
Télévision numérique					862	78,8%	931	80,3%	1.057	75,3%	1.232	79,7%	1.029	85,0%
Tv -ou Video-On-Demand					214	19,5%	154	13,3%	179	12,8%	227	14,7%	307	25,4%
Télévision par Internet					167	15,3%	184	15,8%	258	18,3%	322	20,9%	343	28,4%
Téléphonie fixe	808	70,5%	933	73,6%	788	72,1%	770	66,4%	861	61,3%	909	58,8%	747	61,7%
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%
Téléphonie par Internet via computer / Voice over IP (p.ex. Skype™)	278	24,3%	392	30,9%	478	43,8%	350	30,2%	376	26,7%	537	34,8%	613	50,6%
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%
Internet en déplacement	466	40,6%	590	46,6%	527	48,2%	588	50,7%	711	50,6%	885	57,3%	811	67,1%
Réseaux Wi-Fi partagés	158	13,8%	272	21,5%	239	21,9%	265	22,9%	301	21,4%	326	21,1%	281	23,2%
<b>Total</b>	<b>1.147</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.267</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.093</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.545</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.210</b>	<b>100,0%</b>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Utilisation concrète à titre privé des services mentionnés :**

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

**Facebook Messenger:**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner													18	1,5%
Envoyer des messages													222	40,3%
Les deux													126	23,0%
<b>Total</b>													<b>748</b>	<b>100,0%</b>

**Whatsapp:**

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

**Skype™:**

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

**FaceTime:**

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

**GoogleTalk:**

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

**Viber:**

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

**Blackberry Messenger:**

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

**Autre:**

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

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

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

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

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

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

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

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<i>... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	954	3,4	1,03	0	5
2017	1.108	3,5	1,03	0	5
2018	1.009	3,4	1,08	0	5
<i>... respect de vos droits en tant que consommateur ?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	949	3,2	1,08	0	5
2017	1.092	3,3	1,09	0	5
2018	1.002	3,4	1,07	0	5
<i>... informations qu'il vous fournit ?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	955	3,3	1,05	0	5
2017	1.099	3,3	1,12	0	5
2018	1.008	3,3	1,13	0	5

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

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

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

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<b>... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?</b>					
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
<b>... respect de vos droits en tant que consommateur ?</b>					
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
<b>... informations qu'il vous fournit ?</b>					
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

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<b>... fiabilité de la facturation ?</b>					
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

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

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<b>... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?</b>					
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

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<b>... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?</b>					
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
<b>... respect de vos droits en tant que consommateur ?</b>					
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
<b>... informations qu'il vous fournit ?</b>					
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

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<b>... fiabilité de la facturation ?</b>					
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

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

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<b>... tarifs dont vous disposez chez votre opérateur ?</b>					
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

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<b>... service dont vous bénéficiez chez votre opérateur ?</b>					
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
<b>... respect de vos droits en tant que consommateur ?</b>					
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
<b>... informations qu'il vous fournit ?</b>					
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

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<b>... fiabilité de la facturation ?</b>					
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

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

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

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

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

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

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Problèmes de facturation	0	0,0%	188	30,6%	131	24,5%	150	27,9%	144	24,5%	160	24,6%	99	18,1%
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%
Service inactif/coupures de longue durée/délai de réparation	260	58,4%	510	82,9%	137	25,7%	204	37,9%	227	38,7%	234	36,0%	204	37,4%
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%
Problème de qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couvertures)	0	0,0%	130	21,2%	416	77,7%	333	62,0%	378	64,5%	431	66,3%	374	68,5%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,6%	0	0,0%	3	0,5%	32	5,8%
<b>Total</b>	<b>445</b>	<b>100,0%</b>	<b>615</b>	<b>100,0%</b>	<b>535</b>	<b>100,0%</b>	<b>537</b>	<b>100,0%</b>	<b>586</b>	<b>100,0%</b>	<b>651</b>	<b>100,0%</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>

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

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

## Si oui, comment avez-vous réagi?

*(Plusieurs réponses possibles)*

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

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

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

**Le ou les problèmes ont-ils été résolus ?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, après le premier contact													170	38,7%
Oui, après plusieurs contacts													162	37,0%
Oui, après l'intervention du service de médiation pour les télécommunications													15	3,4%
Non													91	20,9%
<b>Total</b>													<b>438</b>	<b>100,0%</b>

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

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

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

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

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<b>La téléphonie fixe :</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.324	2,4	1,393	0	5
2017	1.452	2,2	1,489	0	5
2018	1.162	2,3	1,450	0	5

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<b>La téléphonie mobile :</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.372	2,5	1,395	0	5
2017	1.503	2,3	1,518	0	5
2018	1.186	2,5	1,460	0	5
<b>L'accès à internet :</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.351	2,5	1,391	0	5
2017	1.480	2,3	1,450	0	5
2018	1.181	2,4	1,430	0	5
<b>Les offres groupées « packs » :</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.346	2,3	1,403	0	5
2017	1.487	2,1	1,465	0	5
2018	1.181	2,2	1,480	0	5

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

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<b>La téléphonie fixe :</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.319	2,4	1,385	0	5
2017	1.459	2,2	1,444	0	5
2018	1.161	2,3	1,450	0	5
<b>La téléphonie mobile :</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.362	2,5	1,382	0	5
2017	1.497	2,3	1,467	0	5
2018	1.184	2,5	1,450	0	5

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
<b>L'accès à internet :</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.341	2,5	1,380	0	5
2017	1.478	2,3	1,431	0	5
2018	1.176	2,4	1,430	0	5
<b>Les offres groupées « packs » :</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.339	2,3	1,409	0	5
2017	1.483	2,2	1,450	0	5
2018	1.178	2,2	1,480	0	5

Si vous avez déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT, [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be), quand avez-vous l'utilisé pour la dernière fois ?

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

**Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be), cela vous a-t-il fait changer :**

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

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

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

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

			2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
			N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Oui</b>							297	30,1%	270	27,0%	282	22,9%	331	23,9%	158	14,0%
<b>Non</b>							690	69,9%	730	73,0%	949	77,1%	1.054	76,1%	970	86,0%
<b>Total</b>							<b>987</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.001</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.231</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.385</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.128</b>	<b>100,0%</b>

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

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

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas envie de changer							278	39,2%	304	34,4%	370	22,1%	317	32,7%
Je suis globalement satisfait de mon opérateur							435	61,3%	529	59,8%	597	35,6%	558	57,5%
Le bénéfice financier à en tirer est trop faible							108	15,2%	161	18,2%	207	12,4%	159	16,4%
Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix							140	19,7%	127	14,4%	137	8,2%	166	17,1%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres</b>	81	11,4%	129	14,5%	193	11,5%	131	13,5%						
<b>Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps</b>	79	11,1%	130	14,7%	146	8,7%	130	13,4%						
<b>Je suis lié à une offre groupée (pack)</b>	52	7,3%	3	0,3%	8	0,5%								
<b>Mon opérateur est choisi par mon employeur</b>	48	6,8%	12	1,3%	17	1,0%								
<b>Valeur résiduelle élevée du GSM/smartphone que j'ai reçu gratuitement ou beaucoup moins cher lorsque je suis devenu client chez mon opérateur actuel</b>													47	4,9%
<b>Là où j'habite, aucun autre opérateur n'offre de couverture</b>													17	1,8%
<b>Autre raison</b>	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	47	4,8%						
<b>Total</b>	<b>710</b>	<b>100,0%</b>	<b>884</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.029</b>	<b>100,0%</b>	<b>971</b>	<b>100,0%</b>						

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

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

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	Ecart type	Minimum	Maximum
2014	836	7,0	2,31	0	10
2015	888	7,2	2,26	0	10
2016	1.167	6,7	2,46	0	10
2017	1.365	6,5	2,54	0	10
2018	1.121	6,8	2,41	0	10

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

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

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	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%
Un abonnement	736	68,6%	865	72,1%	787	76,5%	797	82,1%	922	76,8%	1.096	79,5%	956	84,9%
<b>Total</b>	<b>1.073</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.199</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.029</b>	<b>100,0%</b>	<b>971</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.200</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.379</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.126</b>	<b>100,0%</b>

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

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

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

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

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

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

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

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

**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	
	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%
Oui, en demandant à mon opérateur							91	9,2%	104	9,1%	115	8,4%	113	10,0%
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%
Oui, en utilisant un instrument de mesure disponible sur Internet							174	17,6%	237	20,7%	301	22,0%	260	22,9%
Non, je ne sais pas							683	69,2%	723	63,3%	819	59,9%	683	60,2%
<b>Total</b>							<b>988</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.141</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.368</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.136</b>	<b>100,0%</b>

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

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

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

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

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

## Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							343	30,3%	429	30,6%	580	37,7%	492	41,1%
Non							788	69,7%	975	69,4%	959	62,2%	704	58,9%
<b>Total</b>							<b>1.131</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.404</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.545</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.196</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	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%
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%
Oui, je peux le calculer sur le site de mon opérateur							38	3,4%	81	5,8%	107	7,0%	83	6,9%
Non, je ne sais pas							717	64,0%	850	60,8%	829	54,3%	657	54,5%
<b>Total</b>							<b>1.121</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.398</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.527</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.205</b>	<b>100,0%</b>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Connaissez-vous les fiches d'information standardisée ?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Oui</b>							119	10,6%	158	11,3%	256	16,9%	279	24,0%
<b>Non</b>							1.005	89,4%	1.244	88,7%	1.262	83,1%	884	76,0%
<b>Total</b>							1.124	100,0%	1.403	100,0%	1.518	100,0%	1.163	100,0%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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	Ecart type	Minimum	Maximum
2015	930	8,6	1,70	0	10
2016	1.162	8,2	2,20	0	10
2017	1.375	8,4	2,16	0	10
2018	1.116	8,7	1,88	0	10

Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés?

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

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

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

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

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

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	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%
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%
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%
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%
<b>Total</b>	<b>862</b>	<b>100,0%</b>	<b>778</b>	<b>100,0%</b>	<b>618</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.121</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.389</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.522</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.191</b>	<b>100,0%</b>

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

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

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

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

**Vous êtes ...?**

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

**Catégorie d'âge des répondants**

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

**Dans quelle région habitez-vous ?**

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

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

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

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

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