

# RAPPORT FINAL

---

**Enquête sur la situation du marché belge des  
communications électroniques du point de vue des  
consommateurs - 2016**

# Colophon

<b>Maître d'œuvre</b>	Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)
<b>Président du comité de direction</b>	Fabienne Marcelle, 1 <sup>er</sup> conseiller IBPT
<b>Bureau d'étude</b>	M.A.S. Brusselsesteenweg 46 A, 3000 Leuven // Tél. 016 22 69 67
<b>Exécuteur de projet</b>	Anita Claes, coordinatrice de projet Charles Laporte, conseiller Nele Van Der Donckt, sr. conseiller Dirk Buyens, sr. conseiller
<b>Date</b>	Juin 2016
<b>Statut document</b>	Rapport final

# Table des matières

<b>1. GÉNÉRAL .....</b>	<b>13</b>
1.1 Cadre et objectif de l'étude .....	13
1.2 Objectifs particuliers .....	14
1.3 Champ de l'étude.....	14
1.4 Récurrence de l'étude.....	14
<b>2. MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>15</b>
2.1 Préparation et conception de l'étude .....	16
2.1.1 Méthode de recueil des données .....	16
2.1.2 Optimisation du questionnaire .....	16
2.1.3 Échantillon théorique .....	17
2.2 Exécution de la phase de terrain .....	19
2.2.1 Préparation & règlement de l'envoi .....	19
2.2.2 Suivi, retour et rappel.....	21
2.2.3 Timing de la phase de terrain .....	21
2.2.4 Enquête en ligne.....	22
2.2.5 (Non-)Réponse .....	22
2.2.6 Contrôle et qualité des enquêtes.....	22
2.2.7 Fiabilité et représentativité de l'échantillon.....	23
2.3 Traitement et analyse des données .....	26
<b>3. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE .....</b>	<b>28</b>
3.1 Profil du répondant .....	28
3.1.1 Sexe.....	28
3.1.2 Âge.....	28
3.1.3 Région.....	29
3.1.4 Revenu familial mensuel net.....	29
3.1.5 Nombre de personnes à charge .....	30
3.2 Utilisation des télécommunications et médias.....	31
3.2.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs) .....	31
3.2.2 Choix des opérateurs.....	37
3.2.3 Conclusion sur l'utilisation des services et le choix des opérateurs.....	44
3.3 Satisfaction .....	45
3.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées.....	45
3.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe .....	53
3.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile .....	56
3.3.4 Satisfaction concernant l'accès à Internet .....	60
3.3.5 Conclusion sur la satisfaction .....	64
3.4 Problèmes et attitudes face aux problèmes .....	65
3.4.1 Rencontrer un problème .....	65

**Table des matières**

3.4.2	Services de télécommunications concernés .....	67
3.4.3	Nature des problèmes .....	68
3.4.4	Prise de contact avec l'opérateur suite à un problème .....	70
3.4.5	Mode de prise de contact .....	72
3.4.6	Raison de l'absence de prise de contact.....	73
3.4.7	Indemnisation après coupure .....	74
3.4.8	Conclusion en cas de problèmes et comportement suite à ces problèmes .....	75
3.5	Comparaison .....	76
3.5.1	Estimation tarif actuel .....	76
3.5.2	Comparaison des services et des prix des opérateurs .....	77
3.5.3	Utilisation des sites de comparaison .....	78
3.5.4	Notoriété de l'IBPT.....	80
3.5.5	Comparateur tarifaire de l'IBPT .....	82
3.5.6	Conclusion de la comparaison des opérateurs .....	85
3.6	Changement d'opérateur et transparence.....	87
3.6.1	Offres groupées ('packs').....	87
3.6.2	Téléphonie fixe .....	93
3.6.3	Téléphonie mobile .....	98
3.6.4	Internet.....	108
3.6.5	Stimuler le changement d'opérateur.....	122
3.6.6	Conclusion par rapport au changement et la transparence .....	125
3.7	Information.....	128
3.7.1	Connaissance du service de médiation des télécommunications .....	128
3.7.2	Profil de consommation & plan tarifaire adapté .....	130
3.7.3	Conclusion concernant l'information.....	150
3.8	Questions sur le monitoring du service universel.....	152
3.8.1	Tarif social.....	152
3.8.2	Recherche de numéros de téléphone .....	154
3.8.3	Conclusion concernant le monitoring du service universel .....	158
<b>4.</b>	<b>ANNEXE.....</b>	<b>159</b>
4.1	Questionnaire 2016 .....	159
4.2	Tableaux comparatifs selon l'édition: comparaison des résultats 2012 à 2016 .....	176

# Tableaux

Tableau 1 : Déviation maximale en fonction de la taille de l'échantillon _____	17
Tableau 2 : Résumé de la population et l'échantillon théorique à réaliser (N) – par région, âge et sexe _____	18
Tableau 3 : Résumé de l'échantillon net réalisé (N) – par région, âge et sexe _____	23
Tableau 4 : Marge d'erreur de l'échantillon net réalisé, au niveau des régions et la population belge entier (15 à 74 ans) _____	24
Tableau 5 : Résumé de la population (%) – par région, âge et sexe _____	24
Tableau 6 : Résumé de l'échantillon net réalisé (%) – par région, âge et sexe _____	25
Tableau 7 : Evaluation de la distribution de l'échantillon net réalisé par rapport à la distribution de la population (%) – par région, âge et sexe _____	25
Tableau 8 : Résumé des coefficients de pondération – par région, âge et sexe _____	26
Tableau 9 : Sexe des répondants – par région _____	28
Tableau 10 : L'âge des répondants – par région _____	29
Tableau 11 : Principaux estimateurs statistiques concernant l'âge des répondants _____	29
Tableau 12 : Revenu familial net mensuel des répondants – par région _____	30
Tableau 13 : Nombre de personnes à charge – par région _____	30
Tableau 14 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	32
Tableau 15 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	33
Tableau 16 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	33
Tableau 17 : Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)? – par région _____	35
Tableau 18 : Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)? – par catégorie d'âge _____	35
Tableau 19 : Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)? – par édition _____	36
Tableau 20 : Top 5 des offres groupées les plus répandues – par région _____	36
Tableau 21 : Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s)? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	38
Tableau 22 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	40
Tableau 23 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	41
Tableau 24 : Utilisation concrète à titre privé des services spécifiés: téléphoner et/ou envoyer des messages? _____	42
Tableau 25 : Utilisation concrète à titre privé des services spécifiés: téléphoner et/ou envoyer des messages vers un ordinateur, un téléphone (fixe/mobile) ou les deux? (%-ligne) _____	42
Tableau 26 : A quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé soit pour des appels, messages nationaux, soit pour des appels, messages internationaux? _____	43
Tableau 27 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____	57
Tableau 28 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? – par groupe de revenu _____	58
Tableau 29 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par catégorie d'âge _____	63
Tableau 30 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	70
Tableau 31 : Si vous n'avez pas réagi auprès de votre opérateur, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s) ? _____	73
Tableau 32 : Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ? – par région _____	74
Tableau 33 : Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____	77
Tableau 34 : Au cours de l'année écoulée, à quelle fréquence avez-vous consulté des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications (téléphonie, Internet, télévision ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____	79

## Tableaux

Tableau 35 : Au cours de l'année écoulée, à quelle fréquence avez-vous consulté des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications (téléphonie, Internet, télévision ? – par édition _____	80
Tableau 36 : Avez-vous déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT : <a href="http://www.meilleurtarif.be">www.meilleurtarif.be</a> ? – par région _____	82
Tableau 37 : Avez-vous déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT : <a href="http://www.meilleurtarif.be">www.meilleurtarif.be</a> ? – par édition _____	82
Tableau 38 : Quand avez-vous utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT pour la dernière fois ? _____	83
Tableau 39 : Quand avez-vous utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT pour la dernière fois ? – par édition _____	83
Tableau 40 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer de plan tarifaire et/ou d'opérateur ? – par édition _____	85
Tableau 41 : Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces 3 dernières années? Si oui, comment vous avez réagi ? – par région _____	105
Tableau 42 : Pour votre internet à la maison, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ? – par région _____	113
Tableau 43 : 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 et groupe de revenu _____	114
Tableau 44 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par région _____	115
Tableau 45 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par catégorie d'âge _____	115
Tableau 46 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par édition _____	116
Tableau 47 : Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter vos e-mails à domicile ? – par région _____	116
Tableau 48 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à la maison ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	121
Tableau 49 : 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 consommateur ? – par région _____	132
Tableau 50 : 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 consommateur ? – par édition _____	133
Tableau 51 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	137
Tableau 52 : Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? – par région _____	138
Tableau 53 : Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? – par catégorie d'âge _____	138
Tableau 54 : Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel ? – par région _____	144
Tableau 55 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur doit-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par région _____	145
Tableau 56 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par région _____	145
Tableau 57 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par catégorie d'âge _____	146
Tableau 58 : Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – par région _____	148
Tableau 59 : Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – par catégorie d'âge _____	148
Tableau 60 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par région _____	149
Tableau 61 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____	149
Tableau 62 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par région _____	152
Tableau 63 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu _____	153
Tableau 64 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par édition _____	153
Tableau 65 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	157

**Tableaux**

Tableau 66 : À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années ? – par région \_\_\_\_\_ 158

# Figures

Figure 1 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? (plusieurs réponses possibles) _____	31
Figure 2: Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par édition (plusieurs réponses possibles) _____	34
Figure 3 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix? (plusieurs réponses possibles) _____	39
Figure 4 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par région _____	46
Figure 5 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par catégorie d'âge _____	46
Figure 6 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par région _____	47
Figure 7 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par catégorie d'âge _____	47
Figure 8 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par groupe de revenu _____	48
Figure 9 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? – par région _____	48
Figure 10 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? – par catégorie d'âge _____	49
Figure 11 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? – par groupe de revenu _____	49
Figure 12 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par région _____	50
Figure 13 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par catégorie d'âge _____	51
Figure 14 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par région _____	51
Figure 15 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par catégorie d'âge _____	52
Figure 16 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par groupe de revenu _____	52
Figure 17 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? _____	53
Figure 18 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? _____	54
Figure 19 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? _____	54
Figure 20 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? _____	55
Figure 21 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? _____	55
Figure 22 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par région _____	56
Figure 23 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par région _____	57
Figure 24 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? – par région _____	58
Figure 25 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par région _____	59
Figure 26 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par région _____	60
Figure 27 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par région _____	60

## Figures

Figure 28 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par région _____	61
Figure 29 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? – par région _____	62
Figure 30 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par région _____	62
Figure 31 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par région _____	63
Figure 32 : Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par région _____	65
Figure 33 : Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par groupe de revenu _____	66
Figure 34 : Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par édition _____	66
Figure 35 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? (plusieurs réponses possibles) _____	67
Figure 36 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	67
Figure 37 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? (plusieurs réponses possibles) _____	68
Figure 38 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	69
Figure 39 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	69
Figure 40 : Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)? – par région _____	70
Figure 41 : Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)? – par catégorie d'âge _____	71
Figure 42 : Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)? – par groupe de revenu _____	71
Figure 43 : Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)? – par édition _____	72
Figure 44 : Comment avez-vous réagi ? (plusieurs réponses possibles) _____	72
Figure 45 : Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation ? – par région _____	76
Figure 46 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part ? _____	78
Figure 47 : Au cours de l'année écoulée, à quelle fréquence avez-vous consulté des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications (téléphonie, Internet, télévision ? – par région _____	79
Figure 48 : Connaissiez-vous l'IBPT avant de recevoir ce questionnaire ? – par région _____	80
Figure 49 : Connaissiez-vous l'IBPT avant de recevoir ce questionnaire ? – par catégorie d'âge _____	81
Figure 50 : Connaissiez-vous l'IBPT avant de recevoir ce questionnaire ? – par groupe de revenu _____	81
Figure 51 : 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 ? _____	84
Figure 52 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer de plan tarifaire et/ou d'opérateur ? _____	84
Figure 53 : Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ('pack') au cours de ces 3 dernières années ? – par région _____	87
Figure 54 : Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ('pack') au cours de ces 3 dernières années ? – par catégorie d'âge _____	88
Figure 55 : Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ('pack') au cours de ces 3 dernières années ? – par groupe de revenu _____	88
Figure 56 : Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé de fournisseur, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles) _____	89
Figure 57 : Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé de fournisseur d'offre groupée, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles) _____	90
Figure 58 : Si vous avez changé de fournisseur d'offre groupée, le changement s'est-il fait facilement ? – par région _____	91
Figure 59 : 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 d'offre groupée ('pack') ? – par catégorie d'âge _____	92
Figure 60 : 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 d'offre groupée ('pack') ? – par catégorie d'âge _____	93

## Figures

Figure 61 : Avez-vous changé d'opérateur fixe au cours de ces 3 dernières années ? – par région _____	93
Figure 62 : Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur fixe, quelles en sont les raisons ? (plusieurs réponses possibles) _____	94
Figure 63 : Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé d'opérateur fixe, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles) _____	95
Figure 64 : 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 fixe ? – par région _____	97
Figure 65 : 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 fixe ? – par catégorie d'âge _____	97
Figure 66 : Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone fixe lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ? – par région _____	98
Figure 67 : Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces 3 dernières années ? – par région _____	99
Figure 68 : Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces 3 dernières années ? – par catégorie d'âge _____	99
Figure 69 : Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces 3 dernières années ? – par édition _____	100
Figure 70 : Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur mobile, quelles en sont les raisons ? (plusieurs réponses possibles) _____	101
Figure 71 : Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé d'opérateur fixe, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles) _____	102
Figure 72 : 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 _____	103
Figure 73 : 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 _____	104
Figure 74 : Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ? – par région _____	104
Figure 75 : Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ? – par groupe de revenu _____	105
Figure 76 : Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e)...? – par région _____	106
Figure 77 : Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e)...? – par catégorie d'âge _____	106
Figure 78 : Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e)...? – par groupe de revenu _____	107
Figure 79 : Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e)...? – par édition _____	107
Figure 80 : Avez-vous changé de fournisseur d'accès à Internet au cours de ces 3 dernières années ? – par région _____	108
Figure 81 : Avez-vous changé de fournisseur d'accès à Internet au cours de ces 3 dernières années ? – par catégorie d'âge _____	108
Figure 82 : Avez-vous changé de fournisseur d'accès à Internet au cours de ces 3 dernières années ? – par groupe de revenu _____	109
Figure 83 : Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles) _____	109
Figure 84 : Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s) ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	110
Figure 85 : Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s) ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	111
Figure 86 : Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles) _____	112
Figure 87 : Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	112
Figure 88 : 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 Internet ? – par région _____	113
Figure 89 : 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 à Internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur ? – par région _____	117
Figure 90 : Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (plusieurs réponses possibles) _____	118
Figure 91 : 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 _____	118
Figure 92 : 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 _____	119

## Figures

Figure 93 : 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) _____	120
Figure 94 : 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) _____	120
Figure 95 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? (plusieurs réponses possibles) _____	122
Figure 96 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	123
Figure 97 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	123
Figure 98 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	124
Figure 99 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par région _____	128
Figure 100 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par catégorie d'âge _____	129
Figure 101 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par groupe de revenu _____	129
Figure 102 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? (plusieurs réponses possibles) _____	130
Figure 103 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	130
Figure 104 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	131
Figure 105 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	131
Figure 106 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), trouvez-vous utile d'être informé du plan tarifaire les plus avantageux pour vous ? – par région _____	133
Figure 107 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur ? – par région _____	134
Figure 108 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur ? – par catégorie d'âge _____	135
Figure 109 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur ? – par groupe de revenu _____	135
Figure 110 : La proposition du plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur, a-t-il fait changer d'avis ? – par région _____	136
Figure 111 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? (plusieurs réponses possibles) _____	136
Figure 112 : Connaissez-vous les fiches d'information qui présentent les plans tarifaires de chaque opérateur de façon standardisée ? – par région _____	139
Figure 113 : Connaissez-vous les fiches d'information qui présentent les plans tarifaires de chaque opérateur de façon standardisée ? – par catégorie d'âge _____	139
Figure 114 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (Pas du tout bien informé) à 10 (tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications ? – par région _____	140
Figure 115 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (Pas du tout bien informé) à 10 (tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications ? – par catégorie d'âge _____	141
Figure 116 : Si vous avez un contrat à durée déterminée pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications, savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? (plusieurs réponses possibles) _____	142
Figure 117 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée) ? (plusieurs réponses possibles) _____	143
Figure 118 : 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 que vous avez dépassé un plafond tarifaire ? – par région _____	146
Figure 119 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé') _____	147
Figure 120 : Pour quels services bénéficiez-vous d'un tarif social ? (plusieurs réponses possibles) _____	154
Figure 121 : En 2013, l'obligation de garder en service des cabines téléphoniques a été supprimée. Proximus a dès lors décidé de toutes les supprimer. Cela vous a-t-il posé un problème ? – par région _____	154

**Figures**

Figure 122 : En 2013, l'obligation de garder en service des cabines téléphoniques a été supprimée. Proximus a dès lors décidé de toutes les supprimer. Cela vous a-t-il posé un problème ? – par groupe de revenu _____	155
Figure 123 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...? (plusieurs réponses possibles) _____	155
Figure 124 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...? – par région (plusieurs réponses possibles) _____	156
Figure 125 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles) _____	156
Figure 126 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles) _____	157

# 1. Général

## 1.1 Cadre et objectif de l'étude

Comme le souligne le Plan stratégique 2014-2016, le fait d'œuvrer dans l'intérêt des consommateurs constitue une des missions de l'IBPT. C'est la raison pour laquelle il est important pour l'IBPT de comprendre les souhaits et les motivations de ces consommateurs. La mission d'inclusion sociale fait par ailleurs partie des missions de l'IBPT qui doit utiliser les communications électroniques afin de promouvoir l'intégration et l'inclusion sociale de tous.

Le Plan stratégique 2014-2016 souligne l'importance pour le consommateur de disposer de services de qualité à un prix concurrentiel et de pouvoir accéder à des technologies et à des services innovants. Le consommateur doit aussi pouvoir bénéficier de tarifs transparents et facilement comparables, ainsi que de conditions contractuelles claires.

Afin d'atteindre ces objectifs, l'IBPT doit, entre autres, observer le marché des communications électroniques du point de vue des consommateurs: il doit connaître les services que les consommateurs utilisent ou souhaitent utiliser, ainsi que les critères utilisés pour choisir tel ou tel service ou fournisseur de services. L'IBPT doit pouvoir évaluer la connaissance que les consommateurs ont, ou n'ont pas, de leurs droits et de la manière dont ils en font usage. Il doit enfin pouvoir vérifier si les consommateurs sont au courant des divers outils mis à leur disposition pour choisir et gérer leurs consommations. Avec ces informations, le service Utilisateurs de l'IBPT peut développer de nouvelles initiatives et adapter si nécessaire la stratégie actuelle.

C'est pour ces raisons – et dans le sillage des études réalisées en 2012, 2013, 2014 (UCL)<sup>1</sup> – que l'IBPT a confié à M.A.S. à Louvain (Leuven) la réalisation de « l'Enquête et analyse statistique sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs » pour les années 2015, 2016 et 2017, et suite à un appel d'offre (n° 2014/Utilisateurs/Enquête).

La comparaison des résultats de l'étude au fil des années permettra également à l'IBPT de vérifier l'impact de son action régulatoire sur l'information et l'attitude des consommateurs.

---

<sup>1</sup> En application du Plan stratégique 2010-2013, et suite à un premier appel d'offre, l'IBPT a confié à l'Université catholique de Louvain, la réalisation de l'Enquête pour les années 2012, 2013 et 2014.

## 1.2 Objectifs particuliers

Conformément à l'appel d'offre, l'IBPT souhaite recevoir, de la part des consommateurs du marché belge des télécommunications, une réponse aux questions suivantes:

- Comment se comportent les consommateurs sur le marché belge des télécommunications, en particulier pour ce qui concerne le changement d'opérateur, la comparaison des offres, le degré de satisfaction?
- Le consommateur belge dispose-t-il des outils nécessaires pour effectuer des choix informés en ce qui concerne les services de communications électroniques?
- Les consommateurs sont-ils suffisamment informés des possibilités offertes par le marché et de leurs droits?
- Quelles sont les variables sur lesquelles l'IBPT doit concentrer son action afin que le marché fonctionne correctement en termes de prix, de choix et d'innovation?

## 1.3 Champ de l'étude

Les données recueillies concernent les ménages belges. Les petites et moyennes entreprises ne relèvent pas du champ de cette étude.

L'étude concerne les services de téléphonie fixe et mobile, l'accès à internet fixe et mobile, la télévision dans la mesure où elle est comprise dans une offre groupée, les offres groupées.

## 1.4 Récurrence de l'étude

Afin de pouvoir suivre les tendances des indicateurs, l'enquête doit être réalisée sur base annuelle. La première enquête portera sur le marché belge en 2015, la 2<sup>ème</sup> sur le marché en 2016 et la 3<sup>ème</sup> sur le marché en 2017.

La présente étude constitue la deuxième édition et porte donc sur le marché belge en 2016.

## 2. Méthodologie

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

- Phase 1: Préparation et conception de l'étude:
  - Méthode de recueil des données;
  - Optimisation du questionnaire;
  - Échantillon théorique.
  
- Phase 2: Exécution de la phase de terrain:
  - Préparation & règlement de l'envoi;
  - Suivi du retour et lettre de rappel;
  - Timing de la phase sur le terrain;
  - Enquête en ligne;
  - (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 statistique.
  
- Phase 4: Rapport et présentation

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

## 2.1 Préparation et conception de l'étude

### 2.1.1 Méthode de recueil des données

Il a été choisi de recueillir les données via une enquête postale adressée (nominativement) accompagnée de mesures favorisant le taux de réponses (méthode Dillman D.A. 1978 – voir ci-dessous).

### 2.1.2 Optimisation du questionnaire

Un questionnaire adéquat constitue la condition sine qua non pour une enquête fructueuse. La qualité d'une enquête quantitative dépend tout à fait de la qualité du questionnaire. C'est la raison pour laquelle nous avons, en concertation avec l'IBPT, prévu le temps nécessaire à sa rédaction.

Pour l'édition 2015, l'IBPT avait transmis à M.A.S. un questionnaire (en français) basé sur les enquêtes précédemment effectuées par l'UCL (Université Catholique de Louvain). Une concertation poussée entre les responsables de projet de l'IBPT et de M.A.S. a résulté en un questionnaire final (rédigé en français). La traduction en néerlandais du questionnaire final a été assurée par l'IBPT.

Le questionnaire consiste en 6 parties:

- Les caractéristiques socio-économiques du répondant;
- L'utilisation de moyens de télécommunication et de média / choix de l'opérateur;
- La satisfaction / difficultés rencontrées / attitude en cas de problèmes;
- Le changement / comparaison / transparence de l'opérateur;
- Les droits du consommateur;
- La connaissance des différents services universels (services d'information, répertoires téléphoniques, ...).

En fonction des résultats de l'étude de 2015, et pour pouvoir répondre à de nouvelles questions, l'IBPT a – en concertation avec M.A.S. – apporté quelques modifications au questionnaire de 2016. Ces modifications ont toutefois des implications en ce qui concerne la comparaison des résultats de la présente édition avec les résultats des éditions précédentes.

## 2.1.3 Échantillon théorique

### 2.1.3.1 POPULATION

En analogie avec les éditions précédentes de 2012 à 2015, la population de cette étude est générée à partir de la population belge âgée de 15 ans et plus, à ceci près que l'édition 2016 a pris en compte une limite d'âge de 74 ans<sup>2</sup>.

### 2.1.3.2 TAILLE DE L'ÉCHANTILLON & DÉVIATION MAXIMALE

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

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

**Tableau 1 : Déviation maximale en fonction de la taille de l'échantillon**

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

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

<sup>2</sup> Dans les éditions précédentes, il n'y avait pas de limite d'âge, mais en 2015 l'IBPT a recueilli beaucoup de plaintes des personnes ayant reçu un questionnaire pour un membre de la famille résidant dans un home et/ou n'étant pas capable de répondre au questionnaire. C'est la raison pour laquelle l'IBPT a décidé de ne plus questionner des personnes de plus de 74 ans.

<sup>3</sup> L'échantillon net réalisé, c.-à-d. toutes les enquêtes qui ont suffisamment été complétées et qui ont donc pu être considérées comme étant valides.

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

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

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

**Tableau 2 : Résumé de la population et 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	374.788	397.062	419.940	483.335	421.142	301.098	<b>2.397.365</b>	<b>4.776.228</b>
	Femme	361.751	394.400	413.610	469.951	418.357	320.794	<b>2.378.863</b>	
Wallonie	Homme	225.531	224.399	235.834	253.345	225.462	151.331	<b>1.315.902</b>	<b>2.655.324</b>
	Femme	218.065	222.420	234.760	254.333	237.051	172.793	<b>1.339.422</b>	
Bruxelles	Homme	68.857	97.769	94.899	76.868	54.040	33.851	<b>426.284</b>	<b>864.588</b>
	Femme	70.754	105.402	88.004	72.796	59.203	42.145	<b>438.304</b>	
Total	Homme	<b>669.176</b>	<b>719.230</b>	<b>750.673</b>	<b>813.548</b>	<b>700.644</b>	<b>486.280</b>	<b>4.139.551</b>	<b>8.296.140</b>
	Femme	<b>650.570</b>	<b>722.222</b>	<b>736.374</b>	<b>797.080</b>	<b>714.611</b>	<b>535.732</b>	<b>4.156.589</b>	

#### Échantillon théorique

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	68	72	76	87	76	54	<b>433</b>	<b>864</b>
	Femme	65	71	75	85	76	58	<b>430</b>	
Wallonie	Homme	41	41	43	46	41	27	<b>238</b>	<b>480</b>
	Femme	39	40	42	46	43	31	<b>242</b>	
Bruxelles	Homme	12	18	17	14	10	6	<b>77</b>	<b>156</b>
	Femme	13	19	16	13	11	8	<b>79</b>	
Total	Homme	<b>121</b>	<b>130</b>	<b>136</b>	<b>147</b>	<b>127</b>	<b>88</b>	<b>748</b>	<b>1.500</b>
	Femme	<b>118</b>	<b>131</b>	<b>133</b>	<b>144</b>	<b>129</b>	<b>97</b>	<b>752</b>	

<sup>4</sup> Chiffres de population au 01/01/2015, source: SPF Économie (<http://statbel.fgov.be/nl/statistiek/cijfers/>)

## 2.2 Exécution de la phase de terrain

### 2.2.1 Préparation & règlement de l'envoi

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

En totalité N=1.500 questionnaires remplis de manière valide devaient être recueillis. Afin d'atteindre cette quantité un envoi de 5.421 paquets postaux<sup>5</sup> a été effectué.

La répartition par région est la suivante:

- Flandre: 1.536 paquets;
- Wallonie: 1.773 paquets;
- Bruxelles: 2.112 paquets.

Le Registre National a envoyé au domicile des 5.421 personnes sélectionnées une enveloppe contenant:

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

La conception de l'envoi implique le suivi de toutes les mesures permettant une maximalisation du nombre de réponses. M.A.S. s'est inspiré des mesures proposées par Dillman<sup>6</sup> et décrites dans 'Total Design Methode'.

---

<sup>5</sup> Le nombre de paquets est basé sur les réponses des années précédentes.

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

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

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

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

Sont en outre mentionnés:

- La date limite d'envoi de retour;
  - L'enveloppe de retour 'port payé par destinataire';
  - La possibilité de compléter le questionnaire en ligne (voir ci-dessous);
  - La durée de l'enquête;
  - Le tirage au sort;
  - Nom et numéro de téléphone des collaborateurs de M.A.S. (NL / FR) aptes à répondre à toute question concernant le questionnaire.
- 
- ❖ Le questionnaire doit être rédigé de la manière la plus attractive et la plus claire avec une mise en page soignée, de préférence sous forme de brochure.  
Lors de l'optimisation du questionnaire, M.A.S. a donc prêté une attention particulière à l'attractivité et à la transparence du document d'enquête (cf. mise en page soignée et imprimée sous forme de livret avec agrafe au dos du document). Il contient également des instructions précises quant à la manière dont il faut remplir le questionnaire (page de couverture du questionnaire).
  - ❖ Le renvoi du questionnaire a été facilité par l'ajout dans les paquets d'enveloppes de retour pré-adressées. La mention 'port payé par le destinataire' figurait sur les enveloppes.
  - ❖ Dillman préconise également la réception du questionnaire par le répondant juste avant le week-end. Afin que les questionnaires atteignent les boîtes aux lettres des personnes sélectionnées avant le week-end (le vendredi), le Registre National les a envoyés le mercredi; ceci est également le cas des mails de rappel.
  - ❖ Dillman conseille enfin de prévoir un petit cadeau ('incitant'). Les enquêtes des années précédentes ont démontré qu'un incitant est indispensable afin de maximiser la collaboration à l'enquête. C'est pourquoi l'IBPT a prévu également un incitant pour l'enquête de 2016.. Il s'agit du tirage au sort de chèques Sodexo d'une valeur de 20 euros. Pour ce faire, les répondants devaient compléter une lettre de réponse avec leurs coordonnées et la renvoyer avec le questionnaire. La participation au tirage au sort n'était donc pas liée à la participation à l'enquête, ce qui avait d'ailleurs été indiqué dans la lettre d'accompagnement.

Une mesure supplémentaire afin d'augmenter le nombre de réponses à en outre été prise et mise en œuvre par le bureau d'enquête M.A.S.: la possibilité de remplir le questionnaire en ligne sur internet (voir ci-dessous).

## 2.2.2 Suivi, retour et rappel

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

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

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

Le choix a été fait d'envoyer une lettre de rappel 2 semaines après l'envoi du questionnaire. Puisque le questionnaire est anonyme et qu'il est donc impossible de tracer qui l'a renvoyé, la totalité des 5.421 personnes sélectionnées ont reçu un courrier de rappel. Celui-ci était identique à l'invitation originale, avec comme seule différence qu'on y demande à la personne sélectionnée de compléter quand-même le questionnaire et de le renvoyer. Au cas où ceci aurait déjà été fait, on demande au destinataire d'ignorer l'envoi. Il y était par ailleurs indiqué que si la personne n'avait pas reçu le questionnaire (ou l'avait perdu), elle pouvait en recevoir un nouvel exemplaire. Cette lettre était également rédigée sur papier à en-tête et avec logo de l'IBPT et était co-signée par Jack Hamande (Président du Conseil) et Axel Desmedt (membre du Conseil).

## 2.2.3 Timing de la phase de terrain

Les 5.421 paquets postaux ont tous été envoyés le mercredi 24 février 2016. Les questionnaires ont logiquement dû être réceptionnés par les répondants 2 jours après l'envoi, c.-à-d. le vendredi 26 février 2016. Dans la lettre, il était demandé de renvoyer le questionnaire avant le lundi 7 mars 2016.

Deux semaines après l'envoi des questionnaires, les courriers de rappel ont été expédiés. Ils ont également été envoyés un mercredi (9 mars 2016), afin d'être réceptionnés le vendredi 11 mars. Le lundi 21 mars 2016 était la date limite de renvoi mentionnée dans la lettre de rappel.

## 2.2.4 Enquête en ligne

M.A.S. a donné aux 5421 personnes sélectionnées la possibilité de remplir le questionnaire via internet si elles ne voulaient pas compléter le questionnaire à la main. La lettre d'introduction ainsi que la lettre de rappel le mentionnaient et indiquaient également l'url internet qui permettait d'avoir accès à l'enquête en ligne ([www.ibpt-bipt.masresearch.eu](http://www.ibpt-bipt.masresearch.eu)). Afin de garantir l'anonymat de l'enquête aucun code d'accès n'était nécessaire.

Le logiciel utilisé pour l'enquête en ligne (Limesurvey) a été conçu à cet effet. Le logiciel est ainsi fait qu'il accompagne le répondant à travers l'enquête. En cas de questions conditionnelles, l'écran passe à une autre question.

L'enquête en ligne a été programmée afin de permettre au répondant d'arrêter le questionnaire à tout instant et de le reprendre ultérieurement en conservant les questions auxquelles il aurait déjà répondu.

## 2.2.5 (Non-)Réponse

Des 5.421 questionnaires écrits expédiés, 1.447 enquêtes remplies (au moins partiellement) ont été réceptionnées: 1.306 questionnaires ont été renvoyés au Registre National via la poste tandis que 141 répondants ont opté pour l'enquête en ligne.

Le taux de retour brut – calculé sur l'ensemble des questionnaires, y compris ceux qui ont été partiellement remplis – est donc de 27% (24% par la poste et 3% via internet).

La répartition par région est la suivante:

- Flandre: 541 enquêtes (taux de retour brut de 35%);
- Wallonie: 480 enquêtes (taux de retour brut de 27%);
- Bruxelles: 426 enquêtes (taux de retour brut de 20%).

## 2.2.6 Contrôle et qualité des enquêtes

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

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

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

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

Si nécessaire, des corrections ont été apportées à la base de données. Ces corrections ont toujours été effectuées sur de nouvelles variables afin de conserver l'information originale.

Après le contrôle sur l'exhaustivité et la cohérence des réponses, et après les éventuelles corrections, les questions ouvertes ont été décodées et reprises dans des catégories de réponses afin de réduire leur nombre et de les intégrer dans les analyses.

## 2.2.7 Fiabilité et représentativité de l'échantillon

Après contrôle de la qualité des enquêtes, un échantillon net a été défini comprenant N=1.405 enquêtes complétées et valides. Dans le tableau 3 ci-dessous, nous retrouvons la répartition de l'échantillon net réalisé par région, âge et sexe.

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

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
<b>Flandre</b>	<b>Homme</b>	31	37	36	42	80	48	<b>274</b>	<b>532</b>
	<b>Femme</b>	37	38	40	65	48	30	<b>258</b>	
<b>Wallonie</b>	<b>Homme</b>	23	40	34	40	57	46	<b>240</b>	<b>467</b>
	<b>Femme</b>	23	40	41	38	43	42	<b>227</b>	
<b>Bruxelles</b>	<b>Homme</b>	26	33	36	35	43	35	<b>208</b>	<b>406</b>
	<b>Femme</b>	11	40	31	29	53	34	<b>198</b>	
<b>Total</b>	<b>Homme</b>	<b>80</b>	<b>110</b>	<b>106</b>	<b>117</b>	<b>180</b>	<b>129</b>	<b>722</b>	<b>1.405</b>
	<b>Femme</b>	<b>71</b>	<b>118</b>	<b>112</b>	<b>132</b>	<b>144</b>	<b>106</b>	<b>683</b>	

Avec un intervalle de fiabilité de 95%, la taille des échantillons respectifs au niveau de la population belge donne une marge d'erreur de maximum 2,6%. Concrètement ceci implique que pour chaque pourcentage de réponses dans l'échantillon, nous pouvons être sûrs à 95% que le pourcentage réel (celui de la totalité de la population belge) dévie au maximum de 2,6%, positivement ou négativement.

La **fiabilité** des résultats va de pair avec la taille de l'échantillon. Plus il y a de répondants dans l'échantillon, plus l'extrapolation de leurs réponses à l'ensemble de la population est fiable. C'est la raison pour laquelle la fiabilité au niveau des sous-groupes (p.ex. les régions) est moins importante que la fiabilité au niveau de la population belge. Le tableau 4 nous offre un aperçu des marges d'erreur au niveau des régions; nous constatons que ces marges varient entre 4,2% et 4,9%.

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

Région	Nombre dans population	Nombre dans échantillon	Niveau de confiance	Marge d'erreur
Flandre	4.776.228	532	95%	4,2%
Wallonie	2.655.324	467	95%	4,5%
Bruxelles	864.588	406	95%	4,9%
<b>Total</b>	<b>8.296.140</b>	<b>1.405</b>	<b>95%</b>	<b>2,6%</b>

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

La non-réponse constitue un facteur portant atteinte à la représentativité de l'échantillon. Les sous-groupes surreprésentés ou sous-représentés dans l'échantillon net, peuvent faire en sorte que les résultats de l'enquête ne soient pas généralisables à la population entière. Dans les tableau 5 et tableau 6, nous retrouvons en détail la répartition des paramètres région, âge et sexe respectivement dans la population et dans l'échantillon net réalisé - .

En comparant les deux (voir tableau 7) on remarque que la proportion de répondants de la Région de Bruxelles-Capitale est de 18% plus importante dans l'échantillon net que dans la population. D'autre part, la proportion de répondants de Flandre est 20% plus basse dans l'échantillon net que dans la population. La répartition dans l'échantillon ne semble donc pas tout à fait concorder à la répartition dans la population.

**Tableau 5 : Résumé de la population (%) – par région, âge et sexe**

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
Flandre	Homme	4,5%	4,8%	5,1%	5,8%	5,1%	3,6%	<b>28,9%</b>	<b>57,6%</b>
	Femme	4,4%	4,8%	5,0%	5,7%	5,0%	3,9%	<b>28,7%</b>	
Wallonie	Homme	2,7%	2,7%	2,8%	3,1%	2,7%	1,8%	<b>15,9%</b>	<b>32,0%</b>
	Femme	2,6%	2,7%	2,8%	3,1%	2,9%	2,1%	<b>16,1%</b>	
Bruxelles	Homme	0,8%	1,2%	1,1%	0,9%	0,7%	0,4%	<b>5,1%</b>	<b>10,4%</b>
	Femme	0,9%	1,3%	1,1%	0,9%	0,7%	0,5%	<b>5,3%</b>	
Total	Homme	<b>8,1%</b>	<b>8,7%</b>	<b>9,0%</b>	<b>9,8%</b>	<b>8,4%</b>	<b>5,9%</b>	<b>49,9%</b>	<b>100,0%</b>
	Femme	<b>7,8%</b>	<b>8,7%</b>	<b>8,9%</b>	<b>9,6%</b>	<b>8,6%</b>	<b>6,5%</b>	<b>50,1%</b>	

**Tableau 6 : Résumé 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>	2,2%	2,6%	2,6%	3,0%	5,7%	3,4%	<b>19,5%</b>	<b>37,9%</b>
	<b>Femme</b>	2,6%	2,7%	2,8%	4,6%	3,4%	2,1%	<b>18,4%</b>	
<b>Wallonie</b>	<b>Homme</b>	1,6%	2,8%	2,4%	2,8%	4,1%	3,3%	<b>17,1%</b>	<b>33,2%</b>
	<b>Femme</b>	1,6%	2,8%	2,9%	2,7%	3,1%	3,0%	<b>16,2%</b>	
<b>Bruxelles</b>	<b>Homme</b>	1,9%	2,3%	2,6%	2,5%	3,1%	2,5%	<b>14,8%</b>	<b>28,9%</b>
	<b>Femme</b>	0,8%	2,8%	2,2%	2,1%	3,8%	2,4%	<b>14,1%</b>	
<b>Total</b>	<b>Homme</b>	<b>5,7%</b>	<b>7,8%</b>	<b>7,5%</b>	<b>8,3%</b>	<b>12,8%</b>	<b>9,2%</b>	<b>51,4%</b>	<b>100,0%</b>
	<b>Femme</b>	<b>5,1%</b>	<b>8,4%</b>	<b>8,0%</b>	<b>9,4%</b>	<b>10,2%</b>	<b>7,5%</b>	<b>48,6%</b>	

**Tableau 7 : Evaluation de la distribution de l'échantillon net réalisé par rapport à la distribution de la population (%) – par région, âge et sexe**

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Total	
<b>Flandre</b>	<b>Homme</b>	-2,3%	-2,2%	-2,5%	-2,8%	0,6%	-0,2%	<b>-9,4%</b>	<b>-19,71%</b>
	<b>Femme</b>	-1,7%	-2,0%	-2,1%	-1,0%	-1,6%	-1,7%	<b>-10,3%</b>	
<b>Wallonie</b>	<b>Homme</b>	-1,1%	0,1%	-0,4%	-0,2%	1,3%	1,4%	<b>1,2%</b>	<b>1,23%</b>
	<b>Femme</b>	-1,0%	0,2%	0,1%	-0,4%	0,2%	0,9%	<b>0,0%</b>	
<b>Bruxelles</b>	<b>Homme</b>	1,0%	1,2%	1,4%	1,6%	2,4%	2,1%	<b>9,7%</b>	<b>18,48%</b>
	<b>Femme</b>	-0,1%	1,6%	1,1%	1,2%	3,1%	1,9%	<b>8,8%</b>	
<b>Total</b>	<b>Homme</b>	<b>-2,4%</b>	<b>-0,8%</b>	<b>-1,5%</b>	<b>-1,5%</b>	<b>4,4%</b>	<b>3,3%</b>	<b>1,5%</b>	
	<b>Femme</b>	<b>-2,8%</b>	<b>-0,3%</b>	<b>-0,9%</b>	<b>-0,2%</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,1%</b>	<b>-1,5%</b>	

Le fait que la répartition de l'échantillon net ne concorde pas tout à fait à la répartition de la population ne constitue toutefois pas un problème insurmontable puisqu'une pondération peut être effectuée sur les trois paramètres concernés; il s'agit là d'une procédure courante dans la recherche socio-scientifique. Si dans le traitement des résultats il était tenu compte des proportions actuelles en ce qui concerne région, âge et sexe, certains sous-groupes pèseraient trop lourd dans les résultats finaux. C'est pourquoi les proportions exactes sont rétablies dans les résultats en accordants aux répondants un certain poids (c.-à-d. un coefficient de pondération), calculé en fonction de la région, de la catégorie d'âge et du sexe du répondant.

Le tableau 8 propose un aperçu des coefficients de pondération. Afin de les calculer pour un certain sous-groupe (p.ex. Flandre/homme/25-34 ans) on vérifie quelle en est la proportion dans la population et la proportion dans l'échantillon.

Si nous prenons comme exemple les hommes de Flandre entre 55 et 64 ans, leur proportion dans la population est de 5,1% (voir tableau 5); dans l'échantillon leur proportion est de 5,7% (voir tableau 6). Nous obtenons le coefficient de pondération en divisant la proportion dans la population avec celle dans l'échantillon; ce qui, dans cet exemple, donne  $5,1/5,7=0,89$ . Ceci implique concrètement que dans l'échantillon un poids de 0,89 est attribué à chaque homme entre 55 et 64 ans. Lors du calcul des résultats, le poids total de ce sous-groupe ne sera donc pas pris en compte (dans ce cas ils auraient le poids 1). Ceci est logique puisqu'ils sont surreprésentés dans l'échantillon par rapport à la population.

Afin de ne pas nuire à la représentativité, il est néanmoins indispensable d'utiliser des coefficients de pondération les plus bas possibles afin d'éviter que les réponses d'un nombre trop restreint de répondants ne soient extrapolées vers le sous-groupe concerné dans la population. Le plus petit coefficient de pondération est de 0,1638 et le plus grand est de 2,0475 – ce qui demeure sous la limite du 2,5 appliqué dans la recherche socio-scientifique.

**Tableau 8 : Résumé des coefficients de pondération – par région, âge et sexe**

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
<b>Flandre</b>	<b>Homme</b>	2,0475	1,8174	1,9755	1,9489	0,8915	1,0623
	<b>Femme</b>	1,6558	1,7577	1,7512	1,2244	1,4761	1,8109
<b>Wallonie</b>	<b>Homme</b>	1,6607	0,9501	1,1747	1,0726	0,6699	0,5571
	<b>Femme</b>	1,6057	0,9417	0,9697	1,1335	0,9336	0,6968
<b>Bruxelles</b>	<b>Homme</b>	0,4485	0,5018	0,4464	0,3719	0,2128	0,1638
	<b>Femme</b>	1,0893	0,4463	0,4808	0,4251	0,1892	0,2099

## 2.3 Traitement et analyse des données

Nous fournissons ici de plus amples explications aux analyses effectuées, qui sont des:

- Analyses univariées;
- Analyses bivariées;
- Tests de signification.

Le logiciel ayant été utilisé ici est SPSS.

Les résultats ont été traités via **tabulation croisée**<sup>7</sup> (analyses bivariées), avec reproduction systématique de la base totale (analyses univariées). Chaque tableau propose d'une part le nombre de répondants dans le sous-groupe concerné (pondéré N), ainsi que la colonne de pourcentage correspondante (pondérée %). Lorsque cela s'avérait pertinent, un nombre de caractéristiques statistiques élémentaires ont été définies, tels que moyenne, médiane, mode etc.

Les tabulations croisées suivantes ont été effectuées à la demande de l'IBPT<sup>8</sup>:

- pour la région de domicile des répondants;
- pour la catégorie d'âge des répondants;
- pour le niveau de revenu des répondants;
- pour l'édition de l'enquête (comparaison des résultats de l'édition 2012 à 2016).

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

Dans la recherche socio-scientifique, nous parlons d'une différence significative, si la probabilité que la différence retrouvée dans l'échantillon, concernant également une véritable différence dans la population, est supérieure à 95%. Autrement dit, la probabilité que la différence retrouvée est due au hasard, est inférieure à 5%.

Les tabulations croisées, avec le test de signification correspondant, ont été regroupées dans un compte-rendu de tableaux particulier. Ce compte-rendu comprend les tabulations croisées en ordre logique, avec intitulé (en-tête, pagination), avec impression des sous-groupes correspondants sur lesquels portent les données, et avec impression des possibilités de questions et de réponses respectives.

Comme nous l'avons déjà mentionné, seuls des répondants de 15 à 74 ans ont été repris dans l'échantillon, alors qu'aucune limite d'âge n'avait été définie dans les éditions précédentes<sup>9</sup>. Afin de pouvoir effectuer une comparaison correcte de la présente édition (2016) avec les éditions précédentes (2012 à 2015), les échantillons des éditions précédentes ont été repondérés, en ne prenant pas en compte des réponses des répondants âgés de plus de 74 ans. Ceci modifie bien sûr les résultats des éditions précédentes quant aux questions comparatives.

---

<sup>7</sup> Les tabulations croisées peuvent être effectuées sur tous les paramètres, mais ne sont pertinentes que lorsque les sous-populations sont supérieures à N=100.

<sup>8</sup> Dans la présente édition 2016, les tabulations croisées par sexe n'ont plus été reprises. Elles ont été remplacées par des tabulations croisées par revenu.

<sup>9</sup> En 2015, l'IBPT a recueilli beaucoup de plaintes des personnes ayant reçu un questionnaire pour un membre de la famille résidant dans un home et/ou n'étant pas capable de répondre au questionnaire. C'est la raison pour laquelle l'IBPT a décidé de ne plus questionner de personne de plus de 74 ans.

## 3. Résultats de l'enquête

### 3.1 Profil du répondant

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

#### 3.1.1 Sexe

Le sexe est proportionnellement réparti dans l'échantillon, c.-à-d. 50% d'hommes et 50% de femmes. Dans les régions nous retrouvons également une répartition égale des hommes et des femmes.

**Tableau 9 : Sexe des répondants – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Homme</b>	406	50,2%	223	49,6%	72	49,3%	<b>701</b>	<b>49,9%</b>
<b>Femme</b>	403	49,8%	227	50,4%	74	50,7%	<b>704</b>	<b>50,1%</b>
<b>Total</b>	<b>809</b>	<b>100,0%</b>	<b>450</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

#### 3.1.2 Âge

La plupart des catégories d'âge comptent à peu près 17% des répondants; proportionnellement, nous retrouvons 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 (12%).

Les répondants sont, en moyenne, âgés de 44 ans. Les plus jeunes répondants ont 15 ans, les répondants les plus âgés ont 74 ans.

Il n'y a pas de différences significatives entre les régions, que ce soit en moyenne d'âge ou dans la répartition selon les catégories d'âge.

**Tableau 10 : L'âge des répondants – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>15-24 ans</b>	125	15,4%	75	16,7%	24	16,1%	<b>224</b>	<b>15,9%</b>
<b>25-34 ans</b>	134	16,6%	76	16,8%	34	23,5%	<b>244</b>	<b>17,4%</b>
<b>35-44 ans</b>	141	17,5%	80	17,7%	31	21,2%	<b>252</b>	<b>17,9%</b>
<b>45-54 ans</b>	161	20,0%	86	19,1%	25	17,3%	<b>273</b>	<b>19,4%</b>
<b>55-64 ans</b>	142	17,6%	78	17,4%	19	13,1%	<b>240</b>	<b>17,1%</b>
<b>65-74 ans</b>	105	13,0%	55	12,2%	13	8,8%	<b>173</b>	<b>12,3%</b>
<b>Total</b>	<b>809</b>	<b>100,0%</b>	<b>450</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

**Tableau 11 : Principaux estimateurs statistiques concernant l'âge des répondants**

	N	Moyenne	Médian	Mode	Écart type	Minimum	Maximum
<b>Flandre</b>	809	44,6	45	50	16,257	16	74
<b>Wallonie</b>	450	43,7	44	21	16,367	16	74
<b>Bruxelles</b>	146	41,2	40	35	15,381	15	74
<b>Total</b>	<b>1.405</b>	<b>44,0</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>16,225</b>	<b>15</b>	<b>74</b>

### 3.1.3 Région

Presque six répondants sur dix (58%) sont domiciliés 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>10</sup>

Un répondant sur dix dispose d'un revenu familial mensuel net total inférieur à 1.200 euros. Pour un cinquième des répondants (20%), le ménage dispose d'un revenu mensuel net situé entre 1.200 et 1.799 euros. Dans les catégories supérieures restantes, nous retrouvons entre 12% et 16% des répondants. Enfin, 16% des répondants affirment disposer d'un revenu familial mensuel net supérieur à 3.600 euros. Un répondant sur sept (14%) ignore le montant du revenu familial mensuel net.

Nous ne constatons pas de différences significatives entre les régions en ce qui concerne la répartition du revenu familial mensuel net total.

<sup>10</sup> Le revenu familial mensuel net total comprend tous les revenus nets issus de l'exercice d'une profession, les avantages sociaux (tels que les allocations familiales, les allocations de chômage, pension, ...), les allocations supplémentaires (tels que les intérêts, ...) et ce, pour toutes les personnes de la famille vivant sous le même toit.

**Tableau 12 : Revenu familial net mensuel des répondants – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
< €1.200	73	9,5%	41	9,6%	20	14,1%	134	10,0%
€ 1.200 - € 1.799	147	19,0%	85	20,2%	30	20,9%	263	19,6%
€ 1.800 - € 2.399	132	17,0%	57	13,5%	21	14,5%	209	15,6%
€ 2.400 - € 2.999	96	12,4%	49	11,5%	21	14,7%	166	12,4%
€ 3.000 - € 3.599	97	12,6%	51	12,0%	12	8,7%	160	12,0%
≥ € 3.600	113	14,6%	82	19,3%	19	13,5%	214	16,0%
Je ne sais pas	115	14,9%	59	13,9%	20	13,6%	193	14,4%
<b>Total</b>	<b>773</b>	<b>100,0%</b>	<b>423</b>	<b>100,0%</b>	<b>143</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.340</b>	<b>100,0%</b>

### 3.1.5 Nombre de personnes à charge<sup>11</sup>

Chez les répondants, quatre ménages sur dix (40%) n'ont pas de personnes à charge. Presque autant de répondants (37%) ont 1 à 2 personnes à charge dans leur ménage. 21% des répondants ont 3 à 5 personnes à charge dans leur ménage. Seul 1% des répondants ont un ménage avec plus de 5 personnes à charge.

Pour ce paramètre socio-économique non plus, aucune différence significative n'a pu être identifiée entre les régions.

**Tableau 13 : Nombre de personnes à charge – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Aucune	316	40,2%	170	39,4%	63	43,5%	548	40,3%
1 à 2	284	36,2%	162	37,6%	52	36,0%	498	36,6%
3 à 5	173	22,0%	91	21,2%	27	18,5%	291	21,4%
Plus de 5	12	1,5%	8	1,8%	3	2,0%	23	1,7%
<b>Total</b>	<b>785</b>	<b>100,0%</b>	<b>431</b>	<b>100,0%</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.360</b>	<b>100,0%</b>

<sup>11</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 médias

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

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

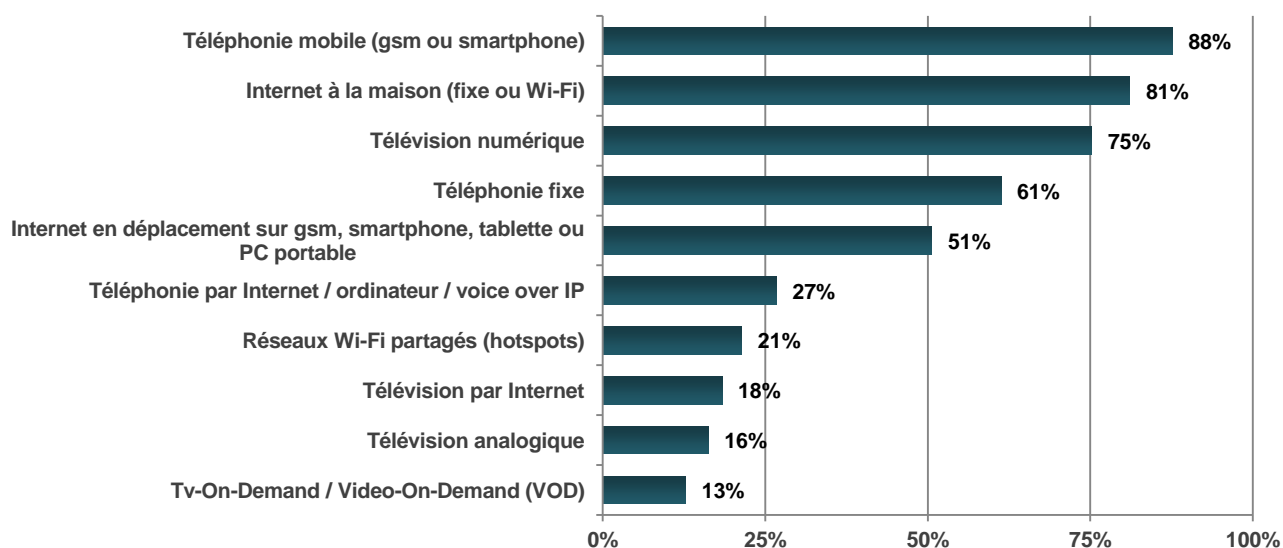
### 3.2.1 Utilisation des services et des offres groupées (packs)

#### 3.2.1.1 LES SERVICES LES PLUS SOUVENT UTILISÉS

Il apparaît que les services les plus utilisés par les répondants correspondent aux quatre services principaux offerts sur le marché des communications électroniques en Belgique. Presque neuf répondants sur dix (88%) font ainsi usage de la téléphonie mobile, 81% des répondants disposent d'internet à leur domicile, trois quarts (75%) disposent de télévision numérique et, enfin, six répondants sur dix (61%) disposent de la téléphonie fixe à leur domicile.

La moitié des répondants (51%) indique disposer d'internet en déplacement (via gsm, tablette, etc.), 27% téléphonent via internet, 21% font usage des réseaux wifi partagés (dits hotspots), 18% regardent la télévision via internet et 16% disposent de la télévision analogique. Le service TV -ou Video-on-demand constitue le service le moins utilisé par les répondants (13%).

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



Base: tous les répondants (N=1.405)

L'utilisation des différents services de télécommunication et de média diffère selon les régions. Nous constatons qu'un nombre important de répondants en Flandre disposent de télévision numérique (83%) par comparaison avec la Wallonie et Bruxelles (resp. 66% en 64%). L'utilisation de la téléphonie fixe est par ailleurs supérieure en Flandre par comparaison avec Bruxelles (resp. 63% pour 52%)<sup>12</sup>, ainsi que l'utilisation des réseaux Wi-Fi partagés comparée avec la Wallonie (resp. 25% pour 16%). Tandis qu'à Bruxelles nous retrouvons une part plus importante de personnes téléphonant via internet (resp. 38% pour 26% en Flandre et 25% en Wallonie) ainsi qu'une part plus importante déclarant regarder la télévision via internet comparé à la Wallonie (resp. 25% pour 15%). Un dernier écart significatif concerne l'utilisation de l'internet en déplacement, inférieure en Wallonie (44%) par rapport à la Flandre et Bruxelles (resp. 53% et 59%).

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

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Téléphonie mobile</b>	709	87,7%	391	87,0%	130	89,0%	<b>1.231</b>	<b>87,6%</b>
<b>Internet à la maison</b>	649	80,2%	362	80,6%	128	87,3%	<b>1.139</b>	<b>81,1%</b>
<b>Télévision numérique</b>	669	82,7%	295	65,7%	93	63,8%	<b>1.057</b>	<b>75,3%</b>
<b>Téléphonie fixe</b>	510	63,0%	275	61,1%	76	51,8%	<b>861</b>	<b>61,3%</b>
<b>Internet en déplacement</b>	428	52,9%	197	43,7%	87	59,1%	<b>711</b>	<b>50,6%</b>
<b>Téléphonie par Internet</b>	207	25,6%	112	25,0%	56	38,2%	<b>376</b>	<b>26,7%</b>
<b>Réseaux Wi-Fi partagés</b>	202	24,9%	74	16,4%	25	17,3%	<b>301</b>	<b>21,4%</b>
<b>Télévision par Internet</b>	153	18,9%	67	15,0%	37	25,4%	<b>258</b>	<b>18,3%</b>
<b>Télévision analogique</b>	128	15,8%	79	17,5%	22	14,9%	<b>228</b>	<b>16,2%</b>
<b>Tv -ou Video-On-Demand</b>	88	10,9%	68	15,1%	23	15,8%	<b>179</b>	<b>12,8%</b>
<b>Total</b>	<b>809</b>	<b>100,0%</b>	<b>450</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

L'âge de la personne interrogée influence le fait de disposer ou d'utiliser les services de télécommunication susmentionnés. Plus le répondant est jeune, plus importante est la possibilité qu'il ou elle utilise<sup>13</sup>: l'internet mobile (-0,372), la Tv -ou Video-on-Demand (-0,270), la téléphonie via internet (-0,258), l'internet à la maison (-0,230), la télévision par internet (-0,211), les réseaux Wi-Fi partagés (-0,174) ou la téléphonie mobile (-0,147). Seule l'utilisation de la téléphonie fixe augmente avec l'âge (0,359).

Nous constatons que l'utilisation de la télévision analogique ou numérique ne peut être mise en relation avec l'âge de la personne interrogée.

<sup>12</sup> Précisons que Voo a arrêté le 29 juin 2015 la commercialisation de la téléphonie fixe 'standalone'.

<sup>13</sup> Mesure d'association utilisée: Gamma (interprétation: <0,300 = faible rapport 0,300 - 0,600 = rapport moyen ; >0,600 = rapport important).

**Tableau 15 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Téléphonie mobile	88,2%	88,7% <sup>F</sup>	89,7% <sup>F</sup>	92,5% <sup>F</sup>	85,3%	77,8% <sup>B,C,D</sup>
Internet à la maison	84,9% <sup>F</sup>	83,0% <sup>F</sup>	86,2% <sup>E,F</sup>	87,5% <sup>E,F</sup>	75,4% <sup>C,D</sup>	63,7% <sup>A,B,C,D</sup>
Télévision numérique	73,5%	70,5%	80,4%	79,6%	72,9%	73,1%
Téléphonie fixe	51,4% <sup>D,E,F</sup>	43,3% <sup>D,E,F</sup>	49,1% <sup>D,E,F</sup>	73,1% <sup>A,B,C</sup>	72,1% <sup>A,B,C</sup>	83,3% <sup>A,B,C</sup>
Internet en déplacement	62,1% <sup>E,F</sup>	64,7% <sup>E,F</sup>	60,3% <sup>E,F</sup>	54,7% <sup>E,F</sup>	30,4% <sup>A,B,C,D</sup>	23,4% <sup>A,B,C,D</sup>
Téléphonie par Internet	36,3% <sup>E,F</sup>	35,0% <sup>E,F</sup>	26,9% <sup>F</sup>	25,7% <sup>F</sup>	20,3% <sup>A,B</sup>	12,9% <sup>A,B,C,D</sup>
Réseaux Wi-Fi partagés	25,6% <sup>F</sup>	20,0% <sup>F</sup>	29,6% <sup>E,F</sup>	23,8% <sup>F</sup>	17,0% <sup>C</sup>	8,2% <sup>A,B,C,D</sup>
Télévision par Internet	26,6% <sup>E,F</sup>	22,2%	16,8%	18,1%	13,4% <sup>A</sup>	11,7% <sup>A</sup>
Télévision analogique	12,8%	15,4%	16,5%	15,7%	19,3%	18,0%
Tv -ou Video-On-Demand	14,1% <sup>F</sup>	19,2% <sup>E,F</sup>	19,5% <sup>D,E,F</sup>	10,1% <sup>C</sup>	6,8% <sup>B,C</sup>	4,6% <sup>A,B,C</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>224</b>	<b>244</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>240</b>	<b>173</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 sous-groupe D (45-54 ans).

Le revenu – plus encore que l'âge – influence le fait d'utiliser ou de disposer de certains services de télécommunication. Nous constatons que plus le revenu familial mensuel net du répondant est important, plus il est probable qu'il ou elle utilise<sup>14</sup>: l'internet à la maison (0,580), l'internet en déplacement (0,413), la téléphonie mobile (0,390), la télévision numérique (0,351), les réseaux Wi-Fi partagés (0,302), la téléphonie via internet (0,292), la Tv -ou video-on-demand (0,290), la téléphonie fixe (0,155) et la télévision via internet (0,146).

La télévision analogique est utilisée de façon comparable dans les différents groupes de revenu.

**Tableau 16 : Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Téléphonie mobile	79,3% <sup>C,D,E,F</sup>	78,0% <sup>C,D,E,F</sup>	90,9% <sup>A,B</sup>	93,9% <sup>A,B</sup>	95,0% <sup>A,B</sup>	92,6% <sup>A,B</sup>
Internet à la maison	63,9% <sup>C,D,E,F</sup>	65,7% <sup>C,D,E,F</sup>	85,1% <sup>A,B,E,F</sup>	90,0% <sup>A,B</sup>	97,1% <sup>A,B,C</sup>	95,3% <sup>A,B,C</sup>
Télévision numérique	56,8% <sup>C,D,E,F</sup>	68,5% <sup>E,F</sup>	80,8% <sup>A</sup>	78,7% <sup>A</sup>	88,8% <sup>A,B</sup>	85,3% <sup>A,B</sup>
Téléphonie fixe	47,3% <sup>C,F</sup>	57,6%	68,8% <sup>A</sup>	64,6%	60,3%	69,6% <sup>A</sup>
Internet en déplacement	27,9% <sup>C,D,E,F</sup>	35,4% <sup>D,E,F</sup>	44,5% <sup>A,D,E,F</sup>	61,3% <sup>A,B,C</sup>	65,7% <sup>A,B,C</sup>	69,9% <sup>A,B,C</sup>
Téléphonie par Internet	12,2% <sup>C,D,E,F</sup>	17,9% <sup>D,F</sup>	27,5% <sup>A</sup>	31,5% <sup>A,B</sup>	26,5% <sup>A</sup>	39,9% <sup>A,B</sup>
Réseaux Wi-Fi partagés	7,2% <sup>E,F</sup>	17,7% <sup>F</sup>	17,6% <sup>F</sup>	19,4%	30,1% <sup>A</sup>	32,4% <sup>A,B,C</sup>
Télévision par Internet	15,2%	13,4%	16,4%	16,9%	21,3%	21,9%
Télévision analogique	17,3%	17,0%	11,0%	19,6%	17,1%	15,8%
Tv -ou Video-On-Demand	7,1% <sup>F</sup>	8,9% <sup>F</sup>	9,1% <sup>F</sup>	13,9%	18,2%	20,4% <sup>A,B,C</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>134</b>	<b>263</b>	<b>209</b>	<b>166</b>	<b>160</b>	<b>214</b>

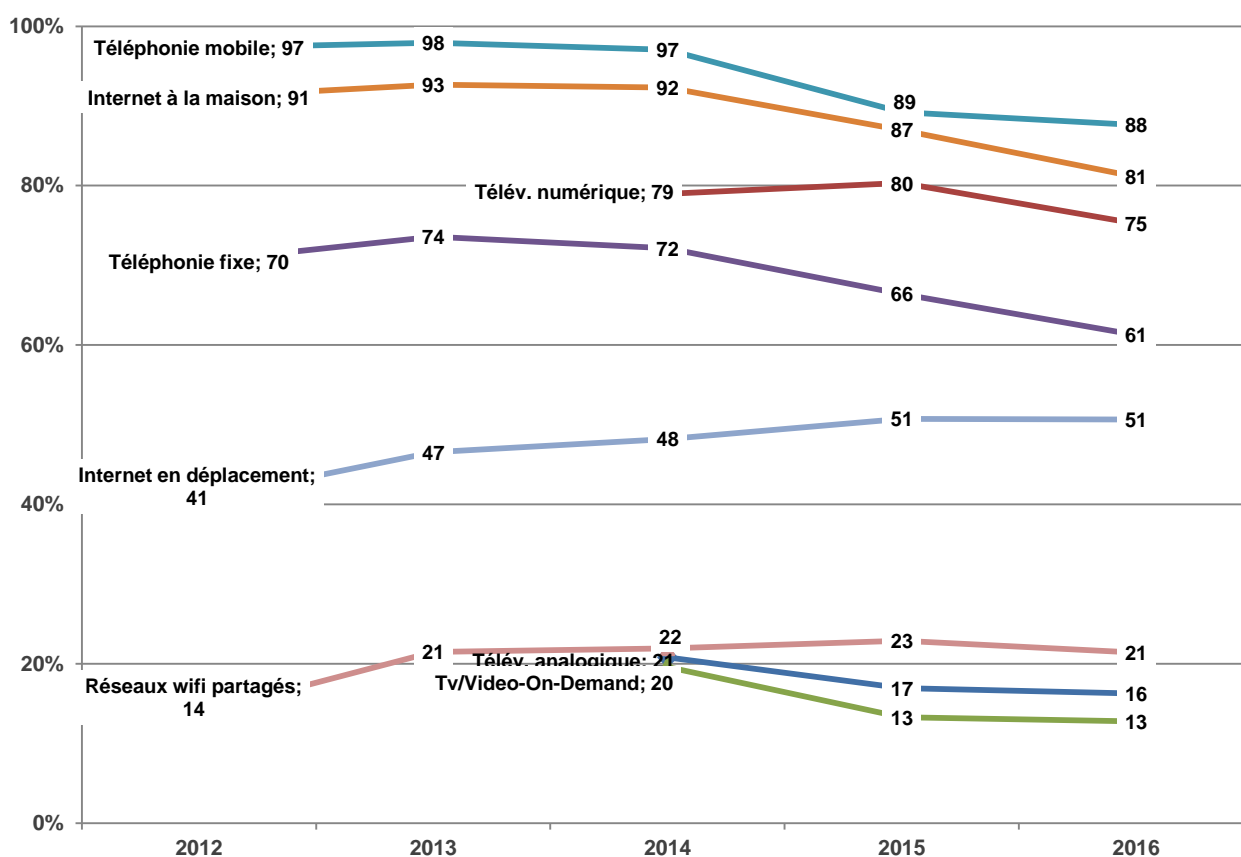
\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Par exemple: moyenne<sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (< 1.200 euros) et sous-groupe D (2.400 - 2.999 euros).

<sup>14</sup> Mesure d'association utilisée: Gamma (interprétation: <0,300 = faible rapport ; 0,300 - 0,600 = rapport moyen ; >0,600 = rapport important).

Nous constatons une différence significative avec les années précédentes pour tous les services de télécommunication/média (excepté la télévision et la téléphonie via internet).

En 2016, l'utilisation de la **téléphonie mobile** reste au même niveau qu'en 2015 (resp. 88% et 89%) mais demeure significativement inférieure aux éditions de 2012 à 2014 (97% à 98%). En 2015, nous constatons une baisse de la part des répondants ayant **internet à la maison** par rapport aux éditions précédentes (resp. 87% pour 91% à 93%); cette baisse persiste en 2016 (81%). En 2014 et 2015, environ 80% des répondants disposaient de la **télévision numérique**; ce pourcentage baisse jusqu'à 75% en 2016, ce qui est significativement inférieur à 2015. La part de répondants disposant de la **téléphonie fixe** continue à baisser et atteint 61% en 2016 (pour 70% à 74% en 2012-2014, et 66% en 2015). L'utilisation d'**internet en déplacement** et des **réseaux wifi partagés** est restée stable – après l'augmentation observée en 2013 (resp. 51% pour 41% en 2012, et 21% pour 14% en 2012). La proportion de répondants avec **télévision analogique** d'une part, et avec **Tv -ou Video-On-Demand** d'autre part, demeure quant à elle inchangée par rapport à l'année passée, mais est inférieure à 2014 (resp. 16% pour 21%, et 13% pour 20%).

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



Base: tous les répondants (N=1.405)

### 3.2.1.2 DISPONIBILITÉ D'UNE OFFRE GROUPEE

Presque sept répondants sur dix (69%) déclarent qu'au moins certains des services qu'ils utilisent sont regroupés dans un pack. Un quart des répondants ne dispose pas d'offre groupée et 7% l'ignorent.

En Wallonie une part plus importante de répondants ne disposent pas d'offre groupée par comparaison avec la Flandre (resp. 30% pour 21%). D'autre part, nous retrouvons en Flandre relativement plus de répondants qu'en Wallonie qui ignorent s'ils disposent ou non d'une offre groupée (resp. 8% pour 4%).

**Tableau 17 : Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Oui</b>	575	71,1%	296	65,9%	94	63,9%	<b>965</b>	<b>68,7%</b>
<b>Non</b>	170	21,1%	134	29,8%	39	26,6%	<b>343</b>	<b>24,4%</b>
<b>Je ne sais pas</b>	63	7,8%	19	4,3%	14	9,5%	<b>96</b>	<b>6,9%</b>
<b>Total</b>	<b>809</b>	<b>100,0%</b>	<b>450</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

Un rapport linéaire ne peut être constaté selon l'âge. Il semble néanmoins que les répondants de 45 à 54 ans disposent plus souvent, et de manière significative, d'une offre groupée que les répondants des autres catégories d'âge, exception faite des personnes entre 35 et 44 ans (resp. 80% pour 63% à 66%).

Plus le revenu familial mensuel net est important, plus il est probable que certains des services utilisés soient regroupés dans un pack (0,409). Ce sont principalement les deux groupes de revenus les plus bas (jusqu'à 1.799 euros) qui disposent moins souvent d'une offre groupée (47% à 59%) que les groupes de revenus plus importants (≥ 1.800 euros; 74% à 85%).

**Tableau 18 : Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)? – par catégorie d'âge**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
<b>Oui</b>	64,1% <sup>D</sup>	63,1% <sup>D</sup>	70,0%	80,4% <sup>A,B,E,F</sup>	65,8% <sup>D</sup>	66,2% <sup>D</sup>
<b>Non</b>	23,1%	27,2% <sup>D</sup>	25,8% <sup>D</sup>	14,4% <sup>B,C,E,F</sup>	29,3% <sup>D</sup>	29,6% <sup>D</sup>
<b>Je ne sais pas</b>	12,8% <sup>C,D,E,F</sup>	9,7%	4,2% <sup>A</sup>	5,3% <sup>A</sup>	4,9% <sup>A</sup>	4,2% <sup>A</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>224</b>	<b>244</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>240</b>	<b>173</b>
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
<b>Oui</b>	46,6% <sup>C,D,E,F</sup>	58,7% <sup>C,D,E,F</sup>	74,4% <sup>A,B</sup>	77,2% <sup>A,B</sup>	79,4% <sup>A,B</sup>	84,8% <sup>A,B</sup>
<b>Non</b>	44,3% <sup>C,D,E,F</sup>	34,0% <sup>C,D,E,F</sup>	20,8% <sup>A,B</sup>	15,7% <sup>A,B</sup>	15,2% <sup>A,B</sup>	12,8% <sup>A,B</sup>
<b>Je ne sais pas</b>	9,1%	7,3%	4,8%	7,1%	5,4%	2,4%
<b>Total (N)</b>	<b>134</b>	<b>263</b>	<b>209</b>	<b>166</b>	<b>160</b>	<b>214</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 < 1.200 euros) et sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit 2400-2999 euros).

En 2015 nous avons constaté une croissance de la part des répondants disposant d'une offre groupée, en comparaison de 2013 et 2014 (resp. 75% pour 68%). En 2016 le pourcentage baisse à nouveau (69%) et atteint le niveau de 2013 et 2014.

**Tableau 19 : Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)? – par édition**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Oui</b>	--	--	818	67,7%	696	67,6%	866	74,8%	965	68,7%
<b>Non</b>	--	--	290	24,0%	270	26,2%	234	20,1%	343	24,4%
<b>Je ne sais pas</b>	--	--	100	8,3%	63	6,1%	59	5,1%	96	6,9%
<b>Total</b>	--	--	1.207	100,0%	1.029	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%

\* 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 sous-groupe D (édition 2015).

L'offre groupée la plus commune est la combinaison de télévision numérique, téléphonie fixe et internet à la maison: 31% des répondants indiquent disposer d'un pack regroupant ces services. En deuxième position, nous retrouvons un pack constitué de téléphonie mobile et d'internet en déplacement (17% des répondants en disposent) et en troisième et quatrième lieux figurent un pack comprenant respectivement la télévision numérique et l'internet à la maison (13%) et un pack comprenant la télévision numérique, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, l'internet à la maison et l'internet en déplacement (12%). Le top cinq est clôturé par un pack avec télévision numérique, téléphonie fixe, téléphonie mobile et internet à la maison (9%).

**Tableau 20 : Top 5 des offres groupées les plus répandues – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Télévision + Téléphonie fixe + Internet à la maison</b>	185	32,3%	82	27,6%	27	29,0%	295	30,5%
<b>Téléphonie mobile + Internet en déplacement</b>	113	19,6%	33	11,0%	20	20,9%	165	17,1%
<b>Télévision + Internet à la maison</b>	73	12,7%	33	11,1%	15	15,8%	121	12,5%
<b>Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement</b>	81	14,1%	27	9,0%	7	7,9%	115	12,0%
<b>Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison</b>	50	8,6%	30	10,2%	6	6,3%	86	8,9%
...								
<b>Total</b>	575	100,0%	296	100,0%	94	100,0%	965	100,0%

Le pack avec téléphonie mobile et internet en déplacement est moins fréquent en Wallonie (11%) qu'en Flandre (20%) et dans le Région de Bruxelles Capitale (21%).<sup>15</sup>

En ce qui concerne l'âge nous constatons que les trois offres groupées sont moins fréquentes dans les catégories d'âge plus élevées: ainsi, le pack combinant télévision et internet à la maison concerne 17% à 19% des 15 à 44 ans pour 7% des 45 à 54 ans et 4% des 65 à 74 ans ; le pack internet mobile et internet en déplacement est choisi par 17% à 27% des 15 à 54 ans pour 4% à 5% des 55 à 74 ans ; enfin l'offre groupée combinant la télévision numérique, la téléphonie mobile, internet à la maison et internet en déplacement concerne 9% à 14% des 15 à 44 ans pour 0,4% à 2% des 45 à 74 ans.

Pour ce qui est du revenu, une seule offre groupée donne lieu à un écart significatif: le pack avec la téléphonie mobile et internet en déplacement est plus fréquent chez les répondants avec un revenu familial mensuel net de 2.400 euros ou plus (21% à 25%) que chez les répondants avec un revenu inférieur (7% à 14%).

En 2015, le pack avec télévision, téléphonie fixe et internet à la maison, était également le plus fréquent. La part en était alors même significativement supérieure (resp. 39% en 2015 pour 31% en 2016).

## 3.2.2 Choix des opérateurs

### 3.2.2.1 LES OPÉRATEURS

Force est de constater que tous les opérateurs ne proposent pas les mêmes services. Base par exemple ne propose plus que la téléphonie mobile depuis décembre 2014 (Base disposait d'une offre de téléphonie fixe et d'accès internet via Snow) mais dispose d'un propre réseau, tandis que les opérateurs Voo ou Telenet ont signé des contrats MVNO, ce qui fait qu'ils peuvent devenir des opérateurs de réseaux mobiles. Il existe par ailleurs un grand nombre d'opérateurs virtuels sur le marché belge.

Nous devons en outre signaler que deux opérateurs ont récemment changé leurs noms: Numéricable est devenu SFR au 15 février 2016 et Mobistar est devenu Orange au 1er mars 2016. Les deux changements de nom n'ont pu être repris dans le questionnaire.

Plus de la moitié des répondants (55%) dit être client chez Proximus. En deuxième position, nous retrouvons Telenet (38%) et en troisième position, Orange(26%). Les quatrième et cinquième positions sont respectivement occupées par Voo (15%) et Base (13%). Les autres opérateurs sont mentionnés par moins de 5% des répondants.

Chaque opérateur n'est pas représenté en une même mesure dans les différentes régions. Les répondants de Flandre sont ainsi principalement clients de Telenet (64%), Proximus (47%) et Mobistar (24%). Les répondants de Wallonie sont principalement clients chez Proximus (65%), Voo (42%) et Mobistar (30%). Les répondants domiciliés dans la Région de Bruxelles-Capitale sont enfin principalement clients de Proximus (66%), Base (27%) et Mobistar (22%).

---

<sup>15</sup> Constatation logique puisque Voo (actif en Wallonie) ne le propose pas actuellement.

**Tableau 21 : Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous nous indiquer votre (vos) opérateur(s)? – par région (plusieurs réponses possibles)**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Proximus</b>	378	47,2%	291	65,1%	96	65,9%	<b>765</b>	<b>54,9%</b>
<b>Telenet</b>	509	63,6%	4	1,0%	14	9,3%	<b>527</b>	<b>37,8%</b>
<b>Mobistar</b>	196	24,5%	135	30,2%	32	21,7%	<b>363</b>	<b>26,0%</b>
<b>Voo</b>	5	0,6%	187	41,9%	14	9,8%	<b>207</b>	<b>14,8%</b>
<b>Base</b>	96	12,0%	45	10,0%	40	27,1%	<b>180</b>	<b>12,9%</b>
<b>Scarlet</b>	26	3,2%	15	3,5%	11	7,7%	<b>53</b>	<b>3,8%</b>
<b>Mobile Vikings</b>	29	3,6%	7	1,5%	5	3,7%	<b>41</b>	<b>2,9%</b>
<b>Numéricable</b>	1	0,1%	8	1,9%	18	12,3%	<b>27</b>	<b>2,0%</b>
...								
<b>Total</b>	<b>801</b>	<b>100,0%</b>	<b>446</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.393</b>	<b>100,0%</b>

Proximus compte plus de clients de la catégorie d'âge de 65 à 74 ans (64%) que de la catégorie d'âge de 15 à 24 ans (47%). Dans les autres catégories d'âge 53% à 59% sont clients de Proximus. Telenet dispose quant à lui d'une plus grande part de clients parmi les personnes âgées de 45 à 54 ans (45%) que de personnes âgées de 25 à 34 ans (31%), dans les catégories d'âge restantes 36% à 39% sont clients de Telenet.

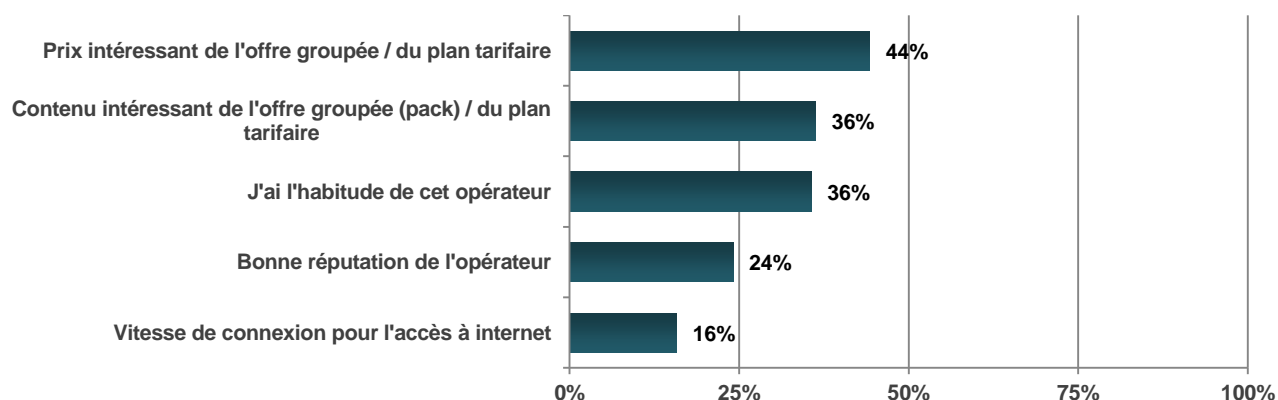
Les répondants bénéficiant du revenu familial mensuel net le plus élevé ( $\geq 3.600$  euros ) indiquent, significativement, être plus souvent client de Proximus (68%) que les répondants avec un revenu familial inférieur (46% à 53%; hormis la catégorie de revenu de 2.400 euros à 2.999 euros (61%)). D'autre part, Mobistar compte relativement plus de clients parmi les répondants avec un revenu familial mensuel net entre 1.800 et 2.399 euros (34%) par rapport au groupe au revenu supérieur soit  $\geq 3.600$  euros (18%); dans les groupes de revenus restants, 24% à 30% sont clients chez Mobistar.

Proximus – jusqu'en 2014 scindé en Belgacom et Proximus Mobile – a perdu un peu de terrain par rapport aux années précédentes: en 2016 la part est de 55%, alors que la part gravitait autour des 60% dans la période 2012-2015. Après une forte diminution en 2013 (8% par rapport aux 17% en 2012), la part de Base demeure stable depuis trois ans (13%).

### 3.2.2.2 LES CRITÈRES DE CHOIX

Afin de savoir quels critères jouent un rôle dans le choix d'un opérateur, les répondants ont reçu plusieurs propositions et pouvaient en sélectionner plusieurs. Les critères le plus souvent mentionnés pour choisir un opérateur sont le prix du pack ou le plan tarifaire (44%). Un contenu intéressant, ainsi que le fait de connaître l'opérateur, constituent également deux critères de choix importants (36% dans chaque cas). Un quart des répondants (24%) dit prendre en compte la bonne réputation de l'opérateur, et 16% ont également pris en compte la vitesse de connexion pour l'accès internet.

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



Base: tous les répondants (N=1.373)

En Flandre, le prix intéressant du pack ou du plan tarifaire joue plus qu'en Wallonie (un critère de choix de resp. 48% pour 38%).

Nous pouvons par ailleurs constater que l'âge de la personne interrogée joue un rôle (limité) en ce qui concerne les critères de choix que l'on trouve important afin d'opter pour un opérateur. Plus le répondant est jeune, plus il attache de l'importance à:

la vitesse de connexion pour l'accès à l'internet (-0,131; 18% à 20% des personnes entre 25 et 54 ans pour 7% des personnes entre 65 et 74 ans), le prix du pack ou le plan tarifaire (-0,122), le contenu du pack ou plan tarifaire (-0,118; 36% à 41% des personnes entre 15 et 54 ans pour 21% des personnes entre 65 et 74 ans) et la réputation de l'opérateur (-0,100).

Le groupe de revenu auquel appartient le répondant influence également (de manière restreinte) les critères de choix pris en compte dans le choix d'un opérateur. L'enquête démontre que, plus le revenu familial mensuel net est important, plus on attache de l'importance:

- au contenu du pack ou plan tarifaire (0,184),
- à la vitesse de connexion pour l'accès à l'internet (0,131),
- ainsi qu'au prix du pack ou plan tarifaire (0,118).
- 

Dans les années précédentes (2013-2015), le contenu intéressant de l'offre groupée ou du plan tarifaire constituaient un critère de choix pour 45% à 50% des répondants. En 2016, la part redescend au niveau de 2012 (36%). Dans les années précédentes (2012-2015), 30% des répondants indiquaient comme critère « je suis habitué à cet opérateur »; en 2016 leur part s'élève à 36%. Depuis 2013, la bonne réputation de l'opérateur joue un rôle important pour un cinquième des répondants (venant de 14% en 2012); en 2016 il en est de même.

**Tableau 22 : La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix? – par édition (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Contenu intéressant du pack/plan tarifaire</b>	34,6% <sup>B,C,D</sup>	45,7% <sup>A,E</sup>	46,7% <sup>A,E</sup>	50,4% <sup>A,E</sup>	36,3% <sup>B,C,D</sup>
<b>J'ai l'habitude de cet opérateur</b>	30,8%	31,2%	27,5% <sup>E</sup>	28,9% <sup>E</sup>	35,6% <sup>C,D</sup>
<b>Bonne réputation de l'opérateur</b>	14,1% <sup>B,C,D,E</sup>	20,1% <sup>A</sup>	22,4% <sup>A</sup>	22,2% <sup>A</sup>	24,1% <sup>A</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>1.094</b>	<b>1.241</b>	<b>1.059</b>	<b>1.122</b>	<b>1.373</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. Il a été demandé aux répondants d'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 trois applications les plus populaires utilisées par les répondants afin de téléphoner et/ou envoyer des messages via l'internet sont Facebook Messenger (40%), Skype (35%) et Whatsapp (35%). FaceTime (uniquement pour les utilisateurs d'Apple) et Viber sont également fréquemment mentionnés (resp. 14% et 12%). Un tiers de l'ensemble des répondants (32%) ne fait pas usage de telles applications.

Ces applications sont plus souvent utilisées en Région de Bruxelles-Capitale qu'en Flandre (resp. 78% pour 65%). Facebook Messenger, Skype et Whatsapp sont les applications les plus utilisées dans toutes les régions, mais elles n'y sont pas utilisées dans une même mesure :

- Facebook Messenger est plus utilisé dans la Région de Bruxelles-Capitale (49%) et en Wallonie (47%) et moins en Flandre (34%).
- Skype est utilisé par 46% des répondants dans la Région de Bruxelles-Capitale, une part significativement supérieure qu'en Flandre (33%) et en Wallonie (35%).
- Whatsapp est le plus utilisé dans la Région de Bruxelles-Capitale (51%), suivie par la Flandre (39%) et le moins en Wallonie (23%).

L'utilisation de FaceTime est enfin la moins importante en Wallonie (resp. 7% pour 18% à chaque fois), et Viber est le plus souvent utilisé dans la Région de Bruxelles-Capitale (28%), suivie par la Wallonie (15%) et finalement la Flandre (8%).

**Tableau 23 : Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages? – par région (plusieurs réponses possibles)**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Facebook Messenger</b>	278	34,3%	210	46,6%	72	49,0%	<b>559</b>	<b>39,8%</b>
<b>Skype™</b>	270	33,3%	158	35,1%	68	46,4%	<b>496</b>	<b>35,3%</b>
<b>Whatsapp</b>	315	38,9%	102	22,6%	74	50,7%	<b>491</b>	<b>34,9%</b>
<b>FaceTime</b>	147	18,2%	30	6,7%	26	17,7%	<b>203</b>	<b>14,4%</b>
<b>Viber</b>	62	7,6%	68	15,1%	41	28,2%	<b>171</b>	<b>12,2%</b>
<b>GoogleTalk</b>	24	2,9%	20	4,4%	4	2,9%	<b>48</b>	<b>3,4%</b>
<b>Blackberry Messenger</b>	19	2,4%	4	0,9%	1	0,6%	<b>24</b>	<b>1,7%</b>
<b>Autre application</b>	13	1,6%	4	0,9%	2	1,5%	<b>20</b>	<b>1,4%</b>
<b>Aucun</b>	285	35,3%	135	30,1%	32	21,5%	<b>452</b>	<b>32,2%</b>
<b>Total</b>	<b>809</b>	<b>100,0%</b>	<b>450</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

L'usage d'applications pour téléphoner et/ou envoyer des messages est étroitement lié à l'âge des répondants: plus la personne est âgée, moins elle utilise de telles applications (0,536). Certaines applications ont aussi un rapport avec l'âge: plus le répondant est jeune, plus il est probable qu'il/elle fait usage de Facebook Messenger (-0,544), Whatsapp (-0,395), Skype (-0,345), FaceTime (-0,267) et Viber (-0,256).

Le lien avec le revenu du répondant est un peu moins important mais nous pouvons néanmoins affirmer que plus le revenu familial mensuel net de la personne est important, plus il est probable qu'elle utilise une ou plusieurs de ces applications (-0,165). L'usage de trois applications augmente avec le revenu: FaceTime (0,350), Whatsapp (0,210) et Skype (0,145). Viber d'autre part est plus souvent utilisé par les groupes au revenu moins élevé. Facebook Messenger est utilisé par tous les groupes de revenus en une même mesure. Nous constatons qu'en comparaison avec l'édition 2015, plus de répondants utilisent Whatsapp, respectivement 29% pour 35%.

Il a en outre été demandé à la personne interrogée de mentionner si elle utilise le service concerné uniquement pour téléphoner, uniquement pour envoyer des messages, ou pour les deux. Le tableau 24 démontre que Skype est l'application la plus utilisée pour téléphoner: 31% de tous les répondants — utilisent Skype afin de téléphoner. Whatsapp, FaceTime et Facebook Messenger sont utilisés par 12% à 14% des répondants pour téléphoner. Pour l'envoi de messages, Facebook Messenger et Whatsapp sont les plus populaires avec respectivement 39% et 34% des répondants utilisant ces services à cette fin. Skype (17%) en Viber (10%) constituent d'autres services fréquemment utilisés afin d'envoyer des messages.

**Tableau 24 : 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	12	0,9%	391	27,8%	153	10,9%
Skype™	249	17,7%	43	3,1%	193	13,7%
Whatsapp	14	1,0%	295	21,0%	181	12,9%
FaceTime*	133	9,5%	12	0,9%	55	3,9%
Viber	30	2,1%	40	2,8%	101	7,2%
GoogleTalk	4	0,3%	24	1,7%	18	1,3%
Blackberry Messenger	1	0,1%	7	0,5%	16	1,1%
<b>Total</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

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

En examinant chaque service séparément afin de déterminer s'il est principalement utilisé pour téléphoner et/ou envoyer des messages à un ordinateur, à un téléphone ou à tous les deux, il apparaît dans le tableau 25 qu'environ trois quarts des répondants utilisant Facebook Messenger, téléphonent et/ou envoient des messages autant vers un ordinateur que vers un téléphone. Skype est plus souvent utilisé pour téléphoner et/ou envoyer un message vers un ordinateur (87%), que vers un téléphone (53%). Nous constatons le contraire chez FaceTime: 83% l'utilisent pour téléphoner vers un téléphone et 54% pour téléphoner vers un ordinateur. Whatsapp et Viber sont plus utilisés pour téléphoner et/ou envoyer des messages vers un téléphone (resp. 96% et 97%), que pour téléphoner et/ou envoyer des messages vers un ordinateur (resp. 22% et 28%).

**Tableau 25 : Utilisation concrète à titre privé des services spécifiés: téléphoner et/ou envoyer des messages vers un ordinateur, un téléphone (fixe/mobile) ou les deux? (%-ligne)**

	Ordinateur		Téléphone fixe ou mobile		Les deux		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	N
Facebook Messenger	116	22,0%	131	24,8%	280	53,1%	<b>527</b>	<b>100,0%</b>
Skype™	224	47,2%	60	12,7%	190	40,1%	<b>475</b>	<b>100,0%</b>
Whatsapp	20	4,4%	356	78,0%	80	17,6%	<b>456</b>	<b>100,0%</b>
FaceTime	31	17,0%	84	46,1%	67	36,9%	<b>182</b>	<b>100,0%</b>
Viber	5	3,0%	112	72,3%	38	24,7%	<b>154</b>	<b>100,0%</b>
GoogleTalk	19	40,7%	12	25,8%	16	33,6%	<b>46</b>	<b>100,0%</b>
Blackberry Messenger	4	19,5%	8	36,3%	10	44,2%	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

Il a finalement été demandé aux répondants qui utilisent ces services, dans quelle mesure ils utilisent ces services pour des appels et/ou messages nationaux et internationaux. Un tiers (33%) des répondants affirme utiliser ces services pour des appels/messages nationaux tout le temps. 38% des répondants utilisent aussi ces messages plusieurs fois par semaine afin de téléphoner et/ou envoyer des messages nationalement.

En ce qui concerne la fréquence d'utilisation de ces services pour des appels et/ou messages internationaux, un cinquième des répondants (22%) déclare utiliser ces services au moins plusieurs fois par semaine. 11% les utilisent une fois par semaine et 26% tout au plus une fois par mois. Quatre personnes sur dix (41%) ne font jamais usage de ces services pour effectuer des appels ou des messages internationaux.

**Tableau 26 : A 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	308	33,2%	91	9,6%
Plusieurs fois par semaine	356	38,4%	122	12,8%
Une fois par semaine	119	12,9%	103	10,8%
Une fois par mois au maximum	106	11,4%	245	25,8%
Jamais	38	4,1%	388	41,0%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>948</b>	<b>100,0%</b>

### 3.2.3 Conclusion sur l'utilisation des services et le choix des opérateurs

- La baisse dans l'utilisation de l'internet à la maison et de la téléphonie fixe, entamée en 2015 (resp. 87% et 66%), se confirme dans l'édition 2016 (resp. 81% et 61%). L'utilisation de la télévision numérique est également significativement inférieure par rapport à 2014 et 2015 (resp. 75% pour 79% et 80%). La forte baisse observée en téléphonie mobile dans l'édition 2015 (de 97% en 2014 à 89% en 2015), semble (provisoirement) freinée en cette édition 2016 (88%). L'utilisation des autres services demeure au même niveau que les années précédentes.
- Après une augmentation en 2015, la part des répondants disposant d'une offre groupée baisse en 2016 et atteint à nouveau le niveau de 2013 et 2014 (69%). Le 'triple play' classique (télévision, internet et téléphonie fixe) demeure l'offre groupée la plus fréquente.
- Cinq opérateurs mènent la danse: Proximus, Telenet, Mobistar (qui prenait le nom Orange au 1<sup>er</sup> mars 2016), Voo et Base. Proximus demeure l'opérateur préféré. Nous devons rappeler que Proximus est devenu la marque de tous les produits Belgacom et Proximus Mobile. Les principaux critères à l'origine du choix pour tel ou tel opérateur sont surtout d'ordre économique et pratique: un prix et/ou un contenu intéressant du pack ou du plan tarifaire d'une part, l'habitude que l'on a d'un certain opérateur d'autre part.
- Le marché de la téléphonie via internet et des messages via l'internet est dominé par trois services: Facebook Messenger, Skype et Whatsapp. Skype est le plus souvent utilisé – presque exclusivement – pour téléphoner. Facebook Messenger et Whatsapp sont utilisés pour envoyer des messages.

## 3.3 Satisfaction

Nous étudierons ici la satisfaction des répondants par rapport aux services de télécommunication. Il a été demandé aux personnes d'évaluer les différents aspects de leur(s) offre(s) groupée(s), téléphonie fixe, téléphonie mobile et internet en donnant une cote de un à cinq.

La satisfaction par rapport aux tarifs proposés par un opérateur, ainsi que le service proposé, a été évaluée pour chaque service de télécommunication. Pour chacun d'entre eux, nous avons ensuite déterminé dans quelle mesure le consommateur a confiance en son opérateur en ce qui concerne le respect de ses droits en tant que consommateur, l'information fournie et la fiabilité de la facturation. Nous avons ensuite vérifié s'il existe des écarts significatifs entre les régions, les différentes catégories d'âge, et les différents groupes de revenu.

Il n'a pas été possible d'effectuer une comparaison avec les questionnaires des années précédentes puisque il a été décidé, dans cette édition, qu'une autre échelle de réponse serait utilisée (échelle de 0 à 5 au lieu de 0 à 10 comme c'était le cas dans les questionnaires précédents).

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

### 3.3.1 Satisfaction concernant les offres groupées

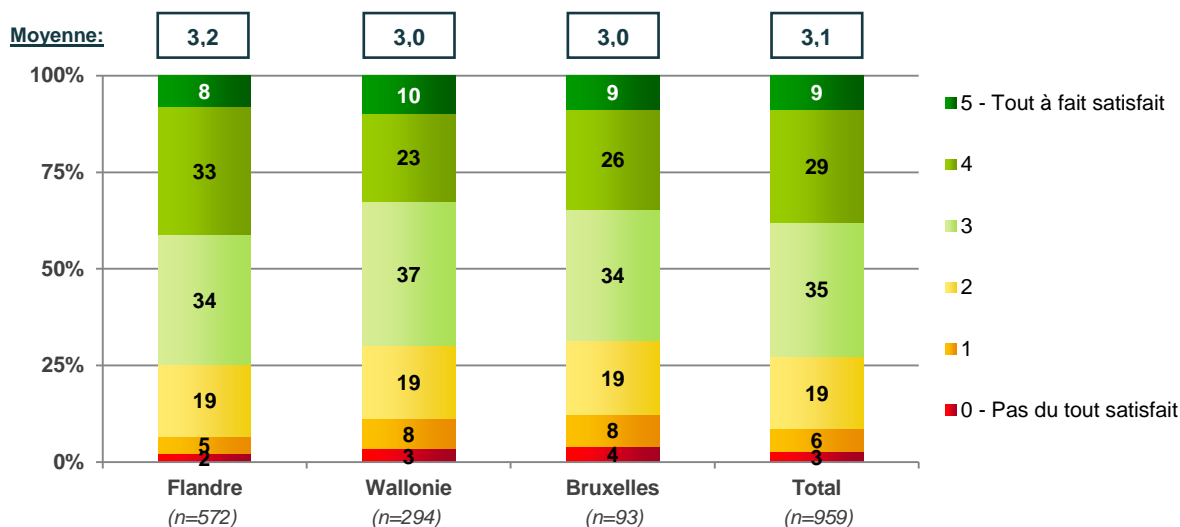
#### 3.3.1.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Quatre répondants sur dix (38%) sont satisfaits (score:  $\geq 4$  sur 5) des tarifs proposés par leur opérateur en ce qui concerne leur(s) offre(s) groupée(s). 35% déclarent être plus ou moins satisfaits (score: 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un quart des répondants (27%) avec offre groupée, ne sont pas satisfaits des tarifs de leur opérateur (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,1 sur 5 indique que les répondants avec offre(s) groupée(s) sont, en général, moyennement satisfaits des tarifs proposés par leur opérateur.

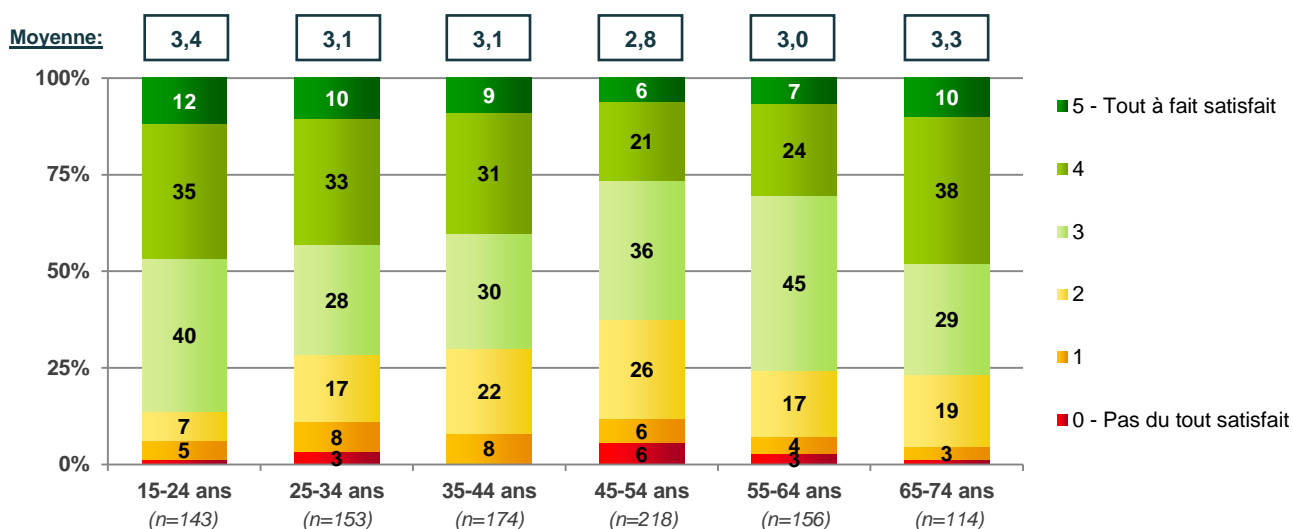
Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas entre les régions ni entre les différents groupes de revenu.

**Figure 4 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par région**



Les personnes interrogées dans la catégorie d'âge de 45 à 54 ans sont (en moyenne) significativement moins satisfaites en ce qui concerne le tarif de leur offre groupée (score: 2,8 sur 5) que les personnes dans les catégories d'âge les plus jeunes et les plus âgées (score: resp. 3,4 et 3,3 sur 5).

**Figure 5 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par catégorie d'âge**



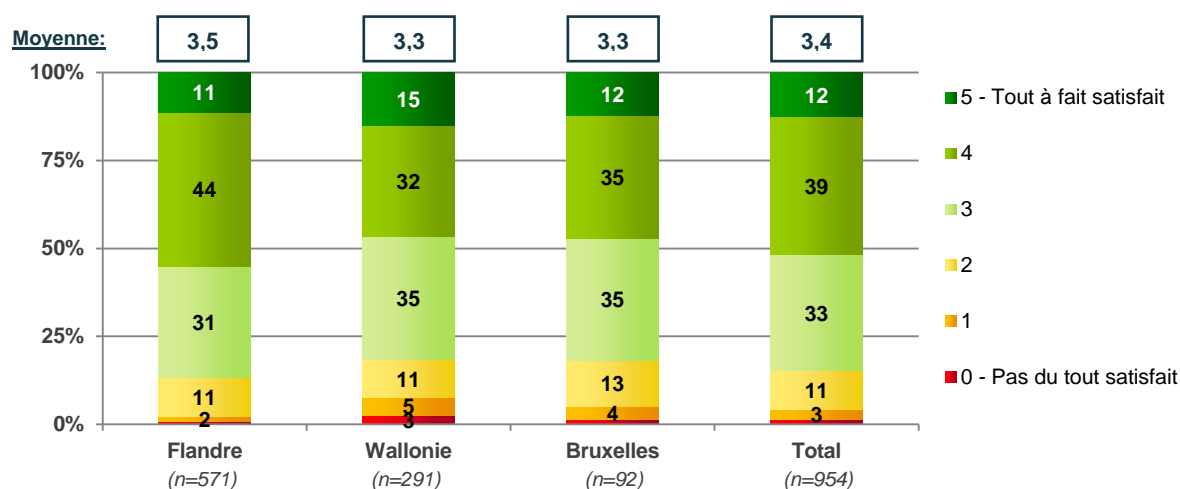
### 3.3.1.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

La moitié des répondants disposant d'une offre groupée (52%) sont satisfaits (score:  $\geq 4$  sur 5) des services dont ils bénéficient chez leur opérateur. 33% font en outre savoir être plus ou moins satisfaits (score: 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept disposant d'une offre groupée (15%) 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.

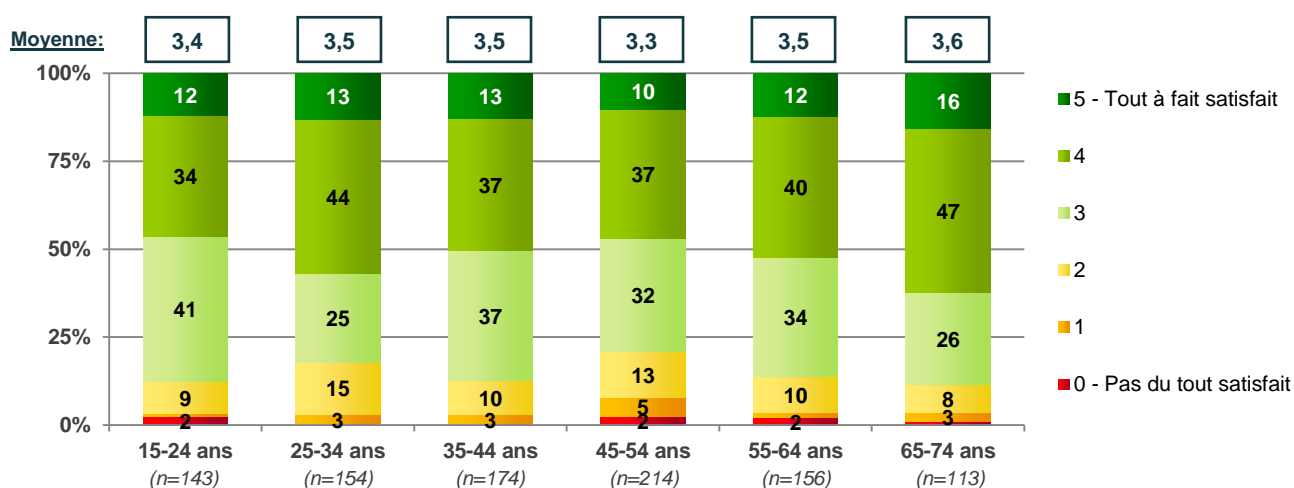
Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions.

**Figure 6 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par région**



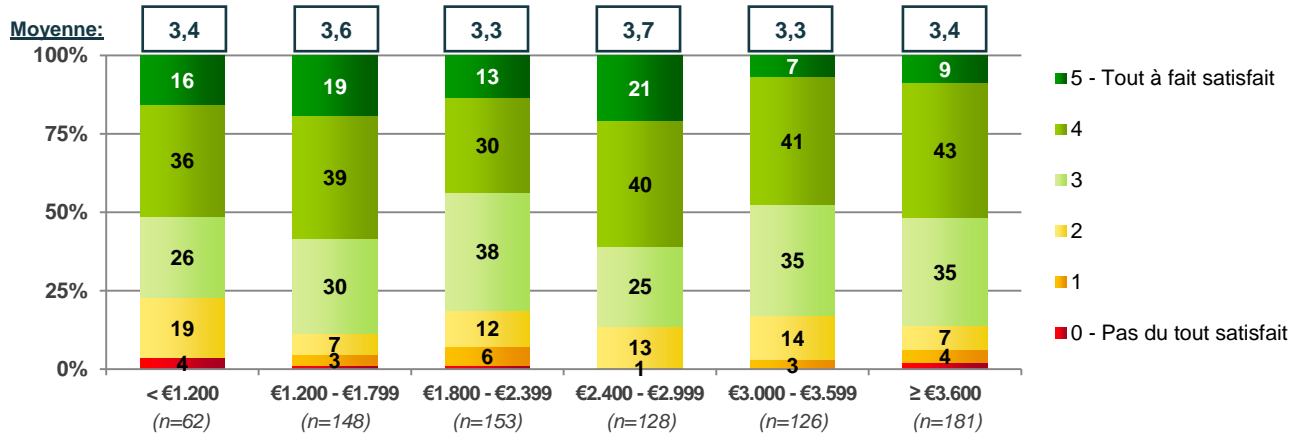
Comme nous avons déjà pu le constater pour les tarifs, ce sont à nouveau les répondants dans la catégorie d'âge entre 45 et 54 ans qui sont (en moyenne) significativement moins satisfaits du service proposé par leur opérateur en ce qui concerne leur offre groupée (score: 3,3 sur 5).

**Figure 7 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par catégorie d'âge**



Les répondants avec un revenu familial mensuel net situé entre 1.800 et 2.399 euros sont, (en moyenne), significativement moins satisfaits du service dont ils bénéficient chez leur opérateur en ce qui concerne leur offre groupée (score: 3,3 sur 5) que les répondants dans le groupe de revenu supérieur (2.400 à 2.999 euros; score: 3,7 sur 5).

**Figure 8 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par groupe de revenu**



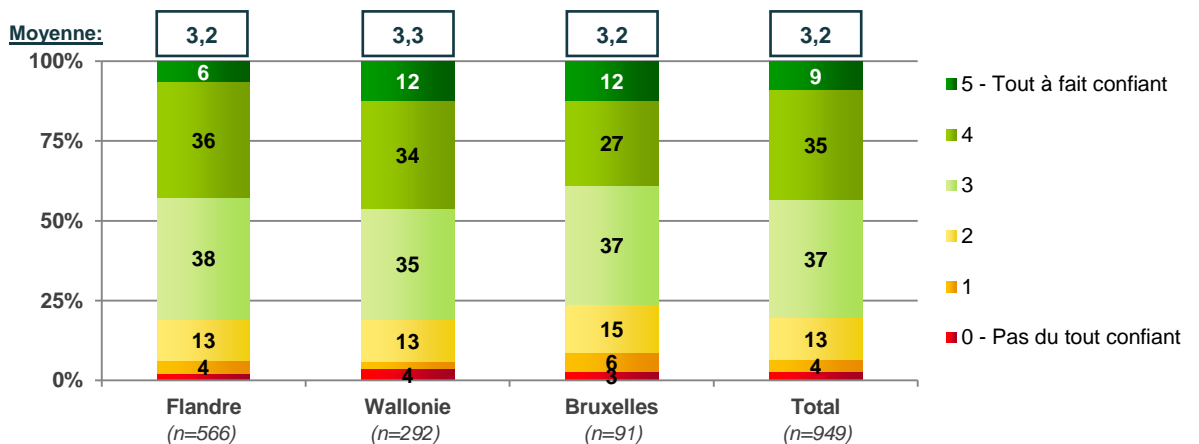
### 3.3.1.3 CONFIANCE CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Un peu plus de quatre répondants sur dix disposant d'une offre groupée (43%) a confiance en son opérateur (score:  $\geq 4$  sur 5) en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs. 37% déclarent en outre avoir plus ou moins confiance dans l'opérateur (score: 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un cinquième des répondants disposant d'une offre groupée (20%) 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 3,2 sur 5 indique que les répondants disposant d'une offre groupée ont en général plus ou moins confiance dans leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

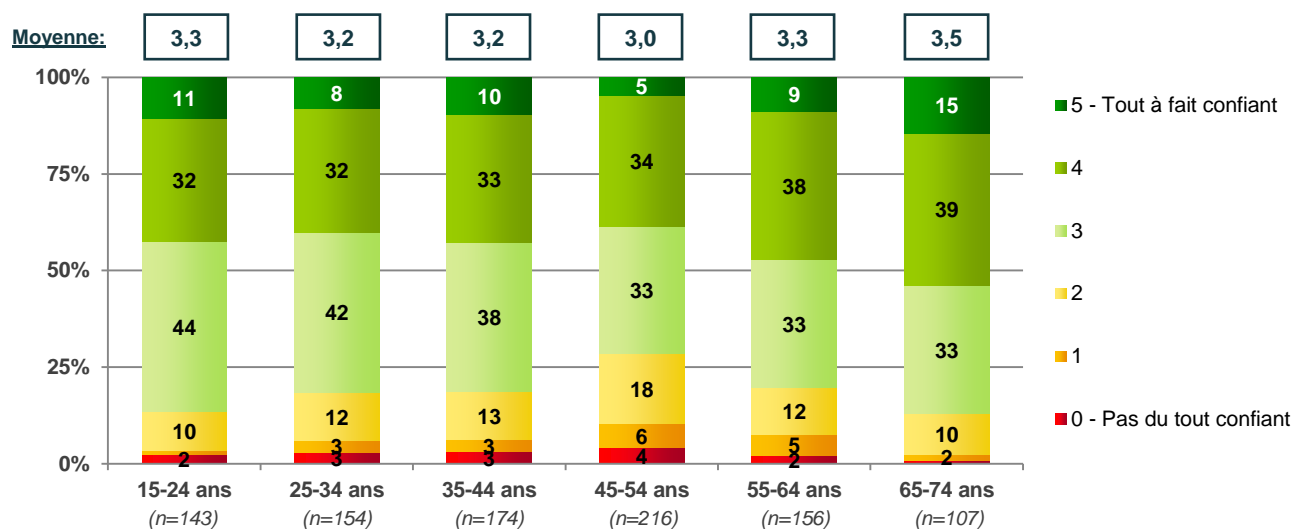
Les répondants des différentes régions ont confiance dans une même mesure en leur opérateur pour ce qui est du respect des droits des consommateurs.

**Figure 9 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? – par région**



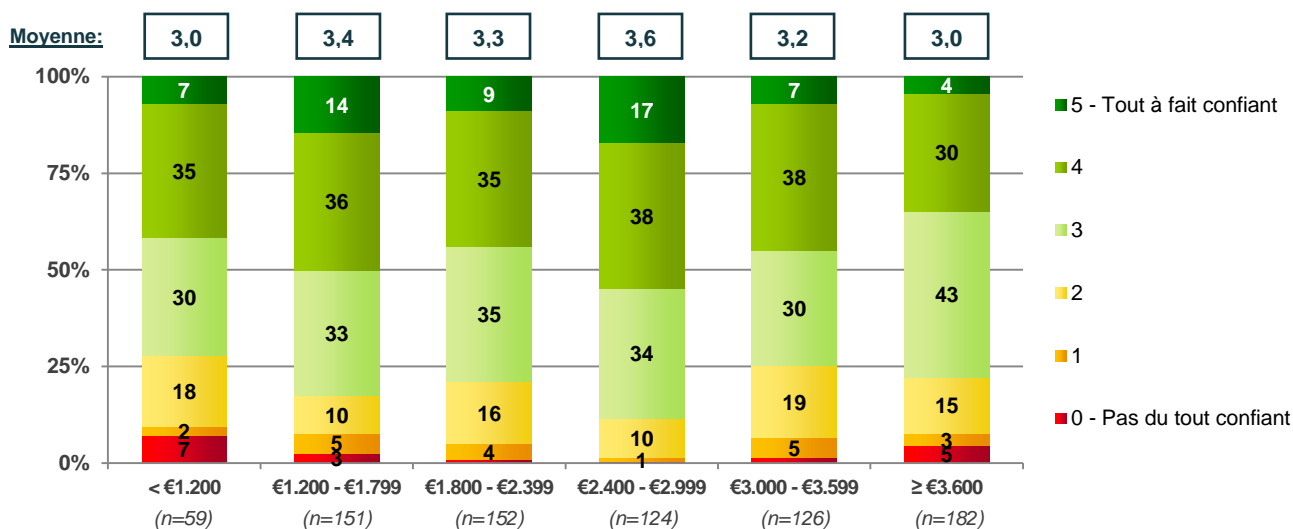
Les répondants disposant d'une offre groupée dans la catégorie d'âge entre 45 et 54 ans ont à nouveau – voir la satisfaction par rapport aux tarifs et au service – un score moyen inférieur (score: 3,0 sur 5) à celui des répondants s'âgés de 65 à 74 ans (score: 3,5 sur 5). Les premiers déclarent ainsi, moins que les derniers, avoir confiance en leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

**Figure 10 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? – par catégorie d'âge**



Les répondants disposant d'un revenu familial mensuel net situé entre 2.400 et 2.999 euros ont (en moyenne) davantage confiance en leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs (score: 3,6 sur 5) que les répondants situés dans le groupe de revenu le moins élevé (< 1.200 euros) et le groupe au revenu le plus élevé (≥ 3.600 euros) qui indiquent tous les deux un score moyen de 3,0 sur 5.

**Figure 11 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? – par groupe de revenu**



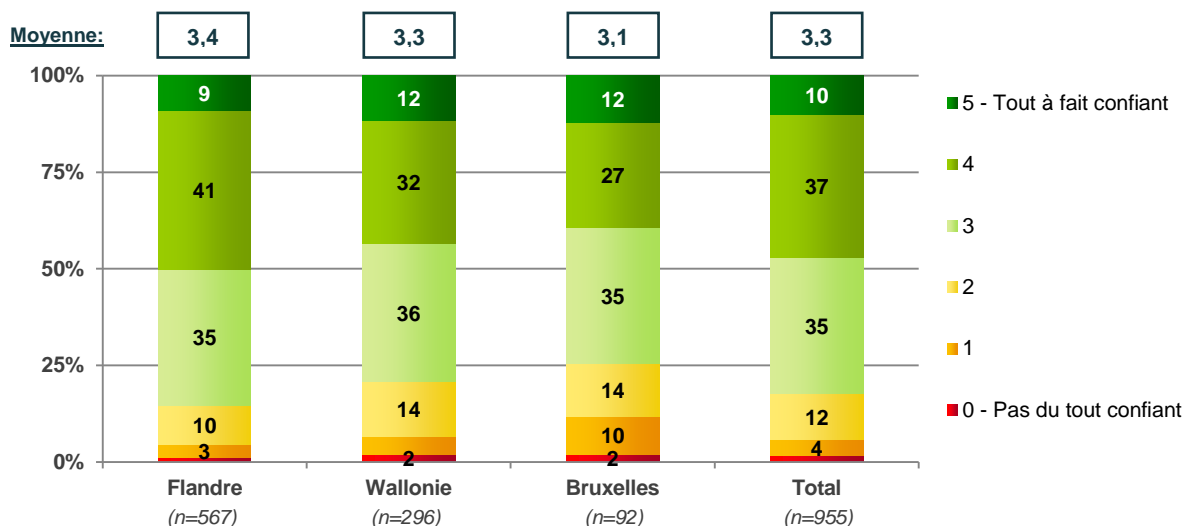
### 3.3.1.4 CONFIANCE CONCERNANT LES INFORMATIONS FOURNIES

Presque la moitié des répondants disposant d'une offre groupée (47%) ont confiance dans l'information obtenue de leur opérateur en ce qui concerne l'offre groupée (score:  $\geq 4$  sur 5). 35% affirment en outre avoir plus ou moins confiance en l'information reçue (score: 3 sur 5). Il s'ensuit que 18% des répondants avec offre groupée n'ont pas réellement confiance dans l'information obtenue de leur opérateur concernant l'offre groupée (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants avec offres groupées ont en général plus ou moins confiance dans l'information qu'ils reçoivent de la part de leur opérateur.

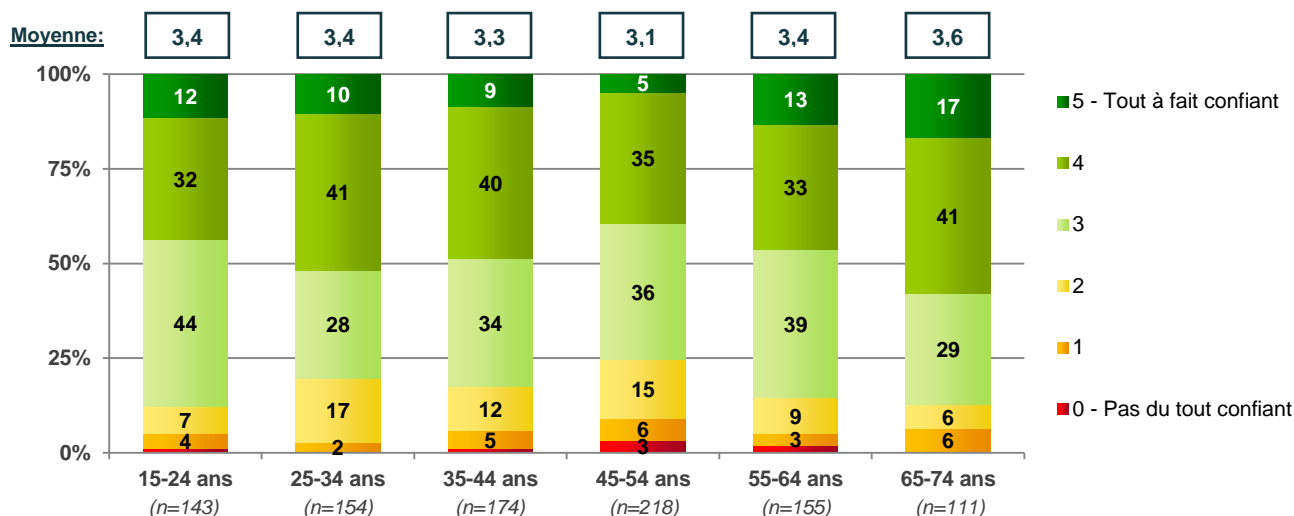
Ni la région où le répondant est domicilié ni le groupe de revenu auquel il appartient n'influencent le score moyen qu'on accorde à la confiance dans l'information reçue de l'opérateur concernant leur offre groupée.

**Figure 12 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par région**



En phase avec les constatations précédentes, nous remarquons que les répondants avec offre groupée situés dans la catégorie d'âge entre 45 et 54 ans accordent en moyenne un score plus bas (score: 3,1 sur 5) que les répondants de la catégorie d'âge de 65 à 74 ans (score: 3,6 sur 5). Ils affirment ainsi être moins confiants par rapport aux informations fournies par leur opérateur concernant leur offre groupée en comparaison avec les répondants plus âgés.

**Figure 13 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par catégorie d'âge**



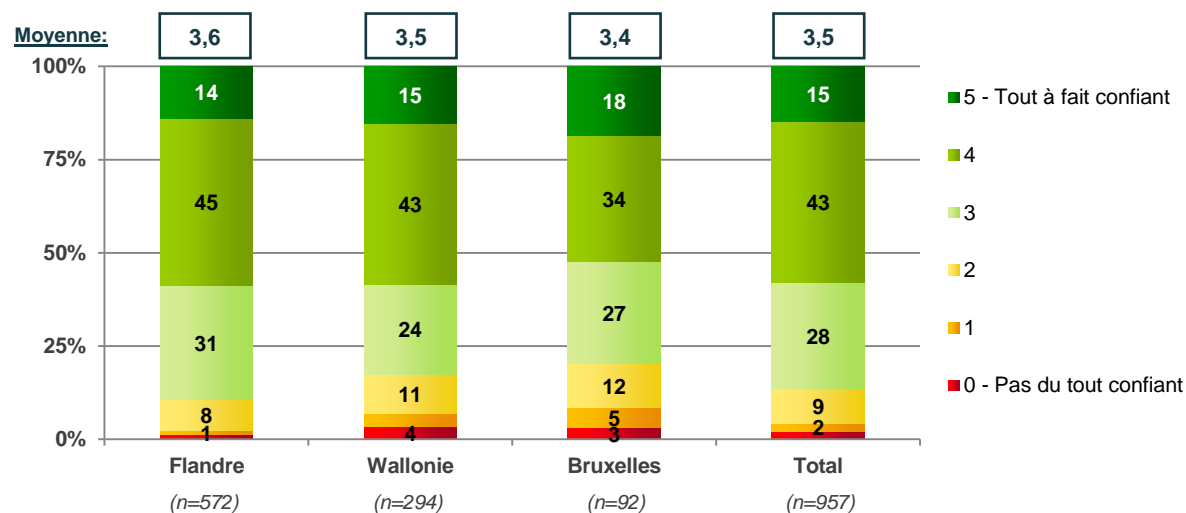
### 3.3.1.5 CONFIANCE CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

Presque six répondants sur dix disposant d'une offre groupée (58%) ont confiance en la fiabilité de la facturation concernant leur offre groupée (score:  $\geq 4$  sur 5). 28% déclarent en outre avoir plus ou moins confiance en la fiabilité de la facturation (score: 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un répondant sur sept avec offre groupée (14%) n'est pas vraiment confiant par rapport à la fiabilité de la facturation de l'offre groupée (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moynne de 3,5 sur 5 indique que les répondants avec offre groupée ont en général plus ou moins confiance dans la fiabilité de la facturation de leur offre groupée.

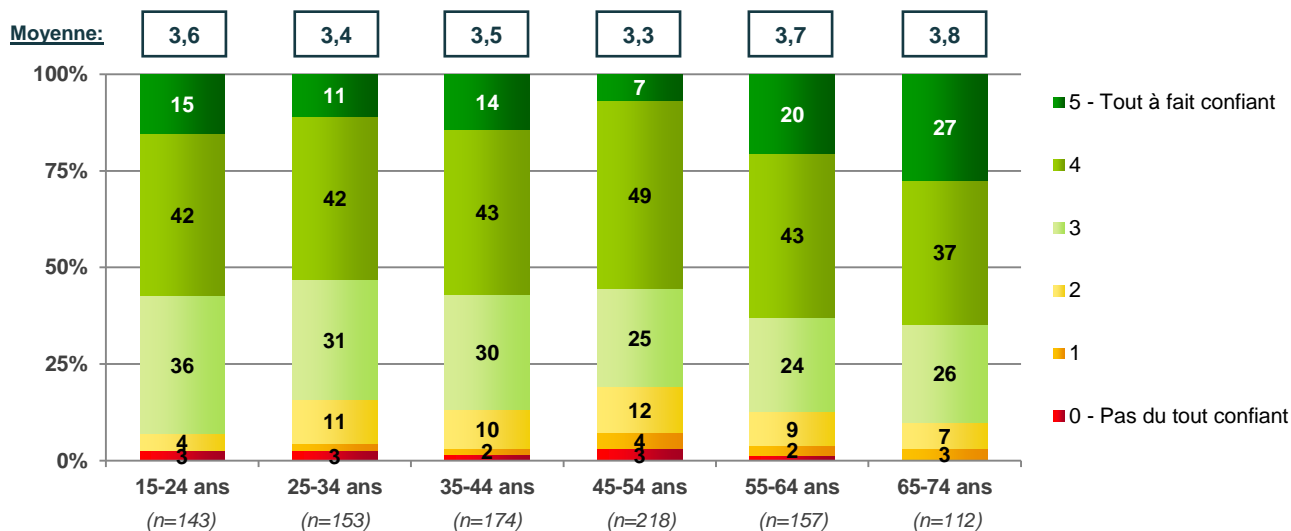
Le niveau de confiance moynne dans fiabilité de la facturation de l'offre groupée est comparable dans toutes les régions.

**Figure 14 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par région**



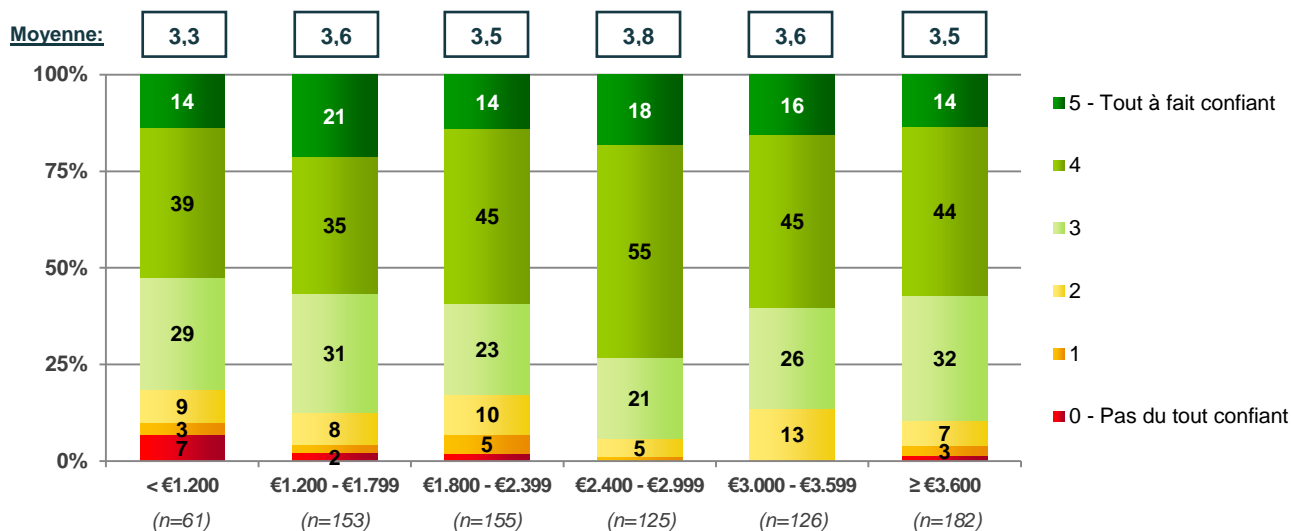
A nouveau, les répondants entre 45 et 54 ans semblent avoir, en moyenne, moins confiance (score: 3,3 sur 5) en la fiabilité de la facturation de leur offre groupée que les répondants plus âgés (55 ans et plus; score: 3,7 à 3,8 sur 5).

**Figure 15 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par catégorie d'âge**



Les répondants situés dans les groupes de revenu les moins élevés (< 1.200 euros) sont, en moyenne, moins confiants par rapport à la fiabilité de la facturation de leur offre groupée (score: 3,3 sur 5) que des répondants ayant un revenu familial mensuel net entre 2.400 et 2.999 euros (score: 3,8 sur 5).

**Figure 16 : En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par groupe de revenu**



## 3.3.2 Satisfaction concernant la téléphonie fixe

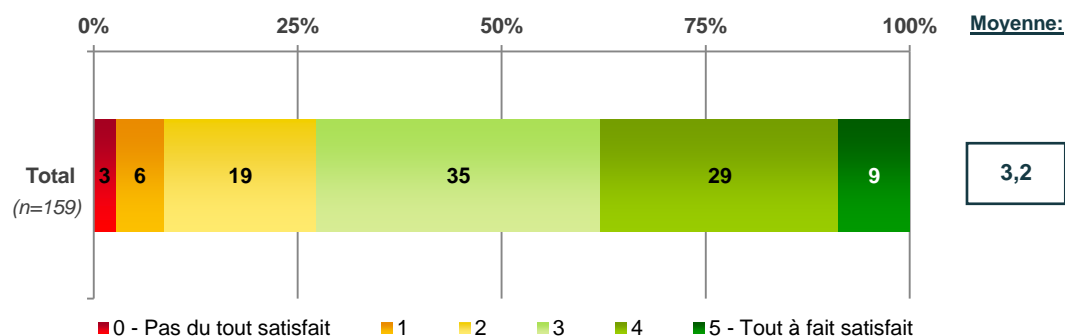
### 3.3.2.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Quatre répondants sur dix (40%) sont satisfaits (score:  $\geq 4$  sur 5) des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur pour leur téléphonie fixe. 36% affirme en outre être plus ou moins satisfaits (score: 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un quart des répondants (24%) avec téléphonie fixe ne sont pas 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, plus ou moins satisfaits des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur.

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

**Figure 17 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur?**



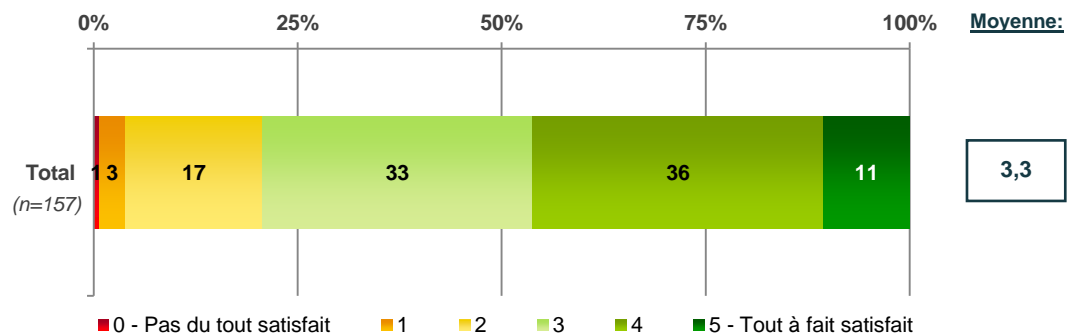
### 3.3.2.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Presque la moitié des répondants disposant de la téléphonie fixe (46%) sont satisfaits (score:  $\geq 4$  sur 5) du service dont ils bénéficient chez leur opérateur. 33% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score: 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un cinquième des répondants avec la téléphonie fixe (21%) ne sont pas satisfaits du service de leur opérateur (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants avec téléphonie fixe sont, en général, plus ou moins satisfaits du service dont ils bénéficient chez leur opérateur.

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, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur?**



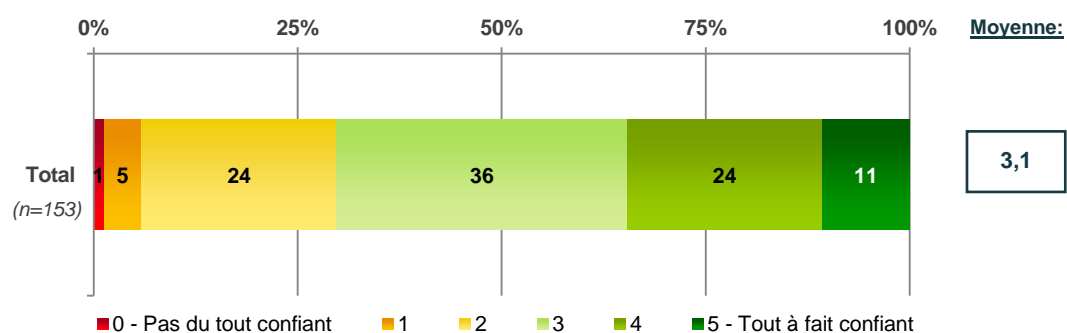
### 3.3.2.3 CONFIANCE CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Un tiers des répondants disposant de la téléphonie fixe (35%) a confiance en son opérateur (score:  $\geq 4$  op 5) en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs. 36% affirment en outre être plus ou moins confiants (score: 3 sur 5). Il s'ensuit que trois sur dix répondants avec téléphonie fixe (30%) n'ont pas vraiment confiance en leur opérateur concernant le respect des droits des consommateurs de téléphonie fixe (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,1 sur 5 indique que les répondants avec téléphonie fixe ont en général plus ou moins confiance en leur opérateur pour ce qui est du respect des droits des consommateurs.

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

**Figure 19 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur?**



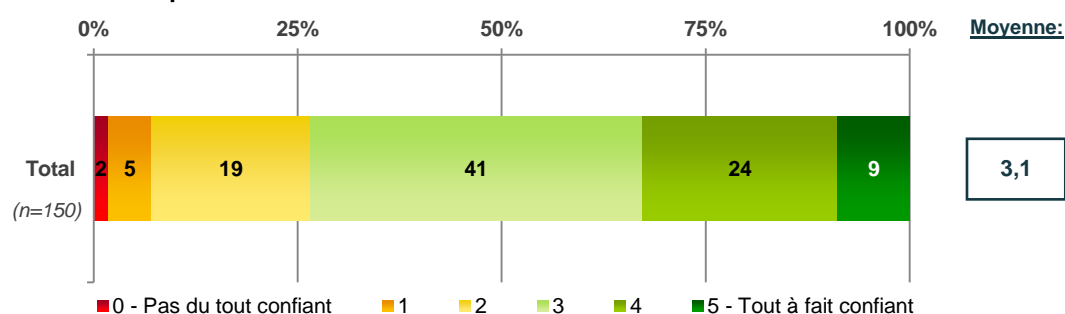
### 3.3.2.4 CONFIANCE CONCERNANT LES INFORMATIONS FOURNIES

Un tiers des répondants disposant de la téléphonie fixe (33%) est confiant par rapport à l'information fournie par l'opérateur concernant la téléphonie fixe (score:  $\geq 4$  sur 5). 41% affirment en outre avoir plus ou moins confiance dans l'information fournie (score: 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un quart des répondants (27%), n'a pas réellement confiance en l'information fournie par l'opérateur concernant la téléphonie fixe (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,1 sur 5 indique que les répondants disposant de la téléphonie fixe ont en général plus ou moins confiance en leur opérateur pour ce qui est de l'information fournie.

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

**Figure 20 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit?**



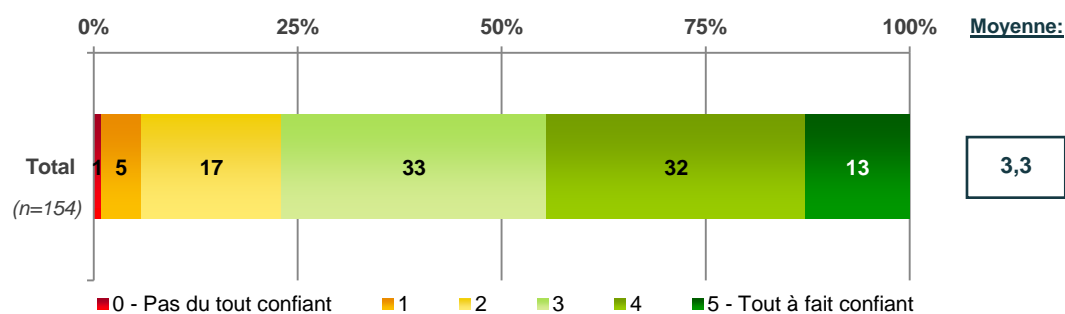
### 3.3.2.5 CONFIANCE CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

44% des répondants disposant de la téléphonie fixe sont confiants dans la fiabilité de la facturation de leur téléphonie fixe (score:  $\geq 4$  sur 5). 33% affirment en outre avoir plus ou moins confiance dans la fiabilité de la facturation de leur téléphonie fixe (score: 3 sur 5). Il s'ensuit que presque un répondant sur cinq de ceux qui ont la téléphonie fixe (23%), n'a pas réellement confiance dans la facturation de sa téléphonie fixe (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants avec la téléphonie fixe ont en général plus ou moins confiance en leur opérateur pour ce qui est de la facturation.

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

**Figure 21 : En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation?**



### 3.3.3 Satisfaction concernant la téléphonie mobile

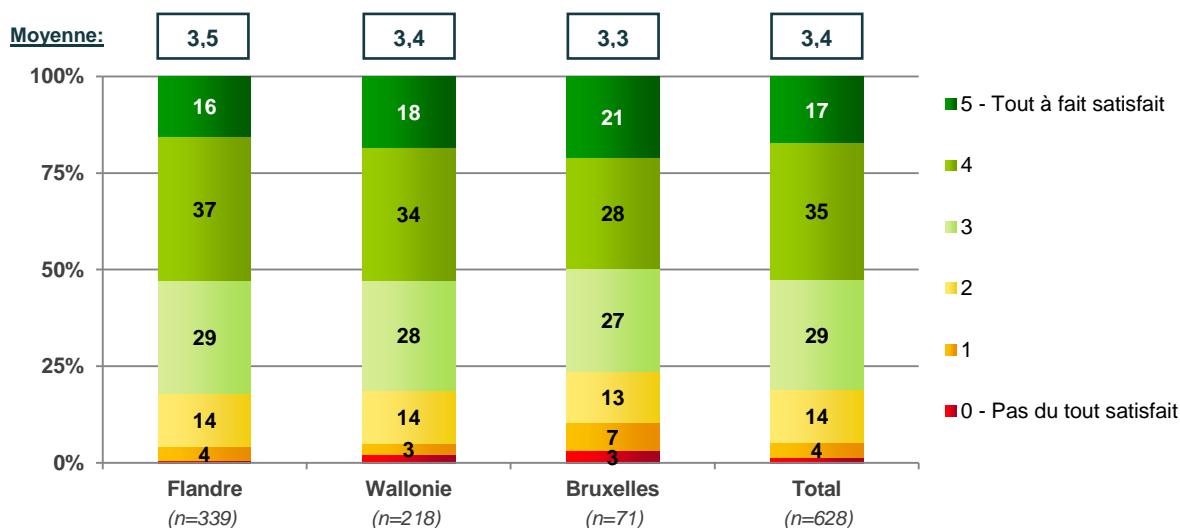
#### 3.3.3.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

La moitié des répondants (52%) sont satisfaits (score:  $\geq 4$  sur 5) des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur concernant leur téléphonie mobile. 29% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score: 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un cinquième des répondants (19%) avec téléphonie mobile est insatisfait des tarifs proposés par leur opérateur (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants avec téléphonie mobile sont en général plus ou moins satisfaits des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur.

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

**Figure 22 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par région**



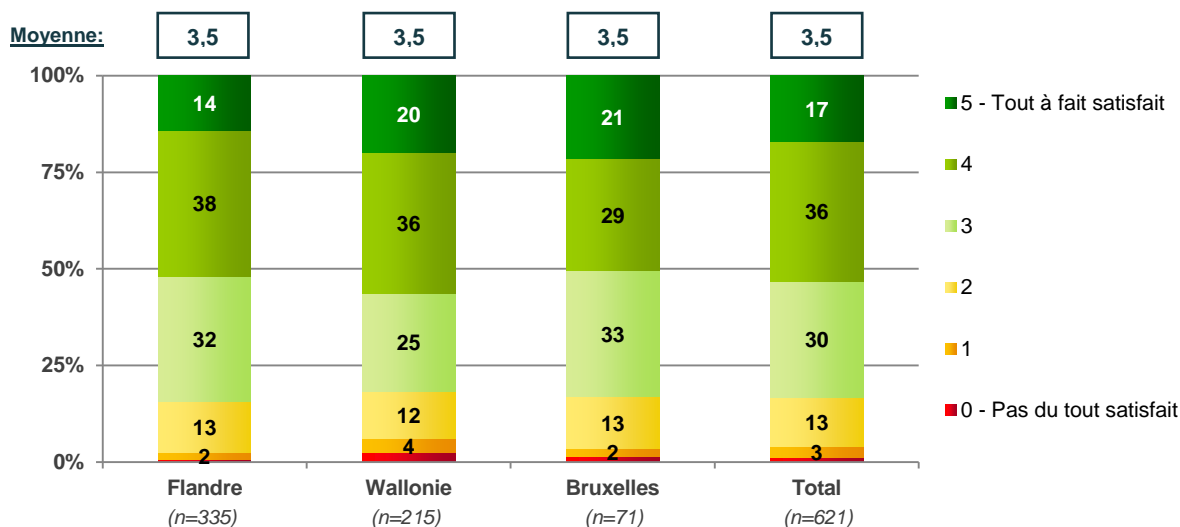
#### 3.3.3.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

La moitié des répondants avec téléphonie mobile (53%) sont satisfaits (score:  $\geq 4$  sur 5) du service dont ils bénéficient chez leur opérateur. 30% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score: 3 sur 5). Il s'ensuit que 17% des répondants avec téléphonie mobile (17%) sont insatisfaits du service proposé par leur opérateur (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants avec téléphonie mobile sont en général plus ou moins satisfaits du service proposé par leur opérateur.

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas selon les régions.

**Figure 23 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par région**



Les répondants de la catégorie d'âge la plus jeune de 15 à 24 ans sont en moyenne plus satisfaits du service de leur opérateur concernant la téléphonie mobile (score: 3,7 sur 5) que les répondants de 45 à 64 ans (score: 3,3 sur 5).

Une analyse par catégorie de revenu permet de constater que les répondants disposant d'un revenu familial mensuel net entre 2.400 et 2.999 euros sont, en moyenne, plus satisfaits du service de leur opérateur concernant la téléphonie mobile (score: 3,7 sur 5) que les répondants du groupe de revenu le plus élevé (≥ 3.600 euros; score: 3,2 sur 5).

**Tableau 27 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par catégorie d'âge et groupe de revenu**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans (n=102)	25-34 ans (n=121)	35-44 ans (n=97)	45-54 ans (n=121)	55-64 ans (n=120)	65-74 ans (n=60)
<b>Score moyenne</b>	3,7 <sup>D,E</sup>	3,7	3,5	3,3 <sup>A</sup>	3,3 <sup>A</sup>	3,4
	< €1.200 (n=69)	€1.200 - €1.799 (n=109)	€1.800 - €2.399 (n=98)	€2.400 - €2.999 (n=61)	€3.000 - €3.599 (n=64)	≥ €3.600 (n=87)
<b>Score moyenne</b>	3,4	3,5	3,4	3,7 <sup>F</sup>	3,3	3,2 <sup>D</sup>

\* 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, ou < 1.200 euros) et sous-groupe D (45-54 ans, ou 2.400 - 2.999 euros).

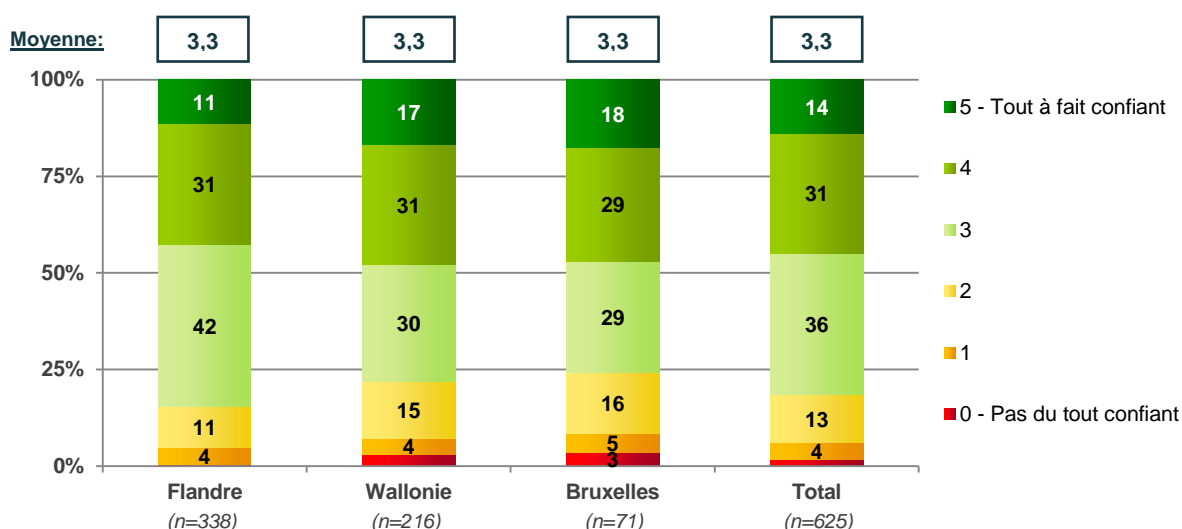
### 3.3.3.3 CONFIANCE CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

45% des répondants disposant de la téléphonie mobile ont confiance en leur opérateur (score:  $\geq 4$  sur 5) en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs. 36% affirment avoir plus ou moins confiance (score: 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un cinquième des répondants avec téléphonie mobile (19%) n'ont pas réellement confiance en leur opérateur en ce qui concerne les droits des consommateurs en téléphonie mobile (score:  $\leq 2$  sur 5).

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

Les scores de satisfaction moyens ne diffèrent pas selon les régions ni selon l'âge.

**Figure 24 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? – par région**



En analysant les résultats par tranches de revenus, nous constatons que les répondants ayant un revenu familial mensuel net entre 2.400 et 2.999 euros ont en moyenne plus confiance dans le fait que leur opérateur respecte les droits des consommateurs en téléphonie mobile (score: 3,6 sur 5) que les répondants du groupe de revenu situé entre 3.000 et 3.599 euros (score: 3,0 sur 5).

**Tableau 28 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? – 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
	(n=70)	(n=110)	(n=98)	(n=62)	(n=64)	(n=87)
<b>Score moyen</b>	3,2	3,4	3,4	3,6 <sup>E</sup>	3,0 <sup>D</sup>	3,1

\* 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 (< 1.200 euros) et sous-groupe D (2.400 - 2.999 euros).

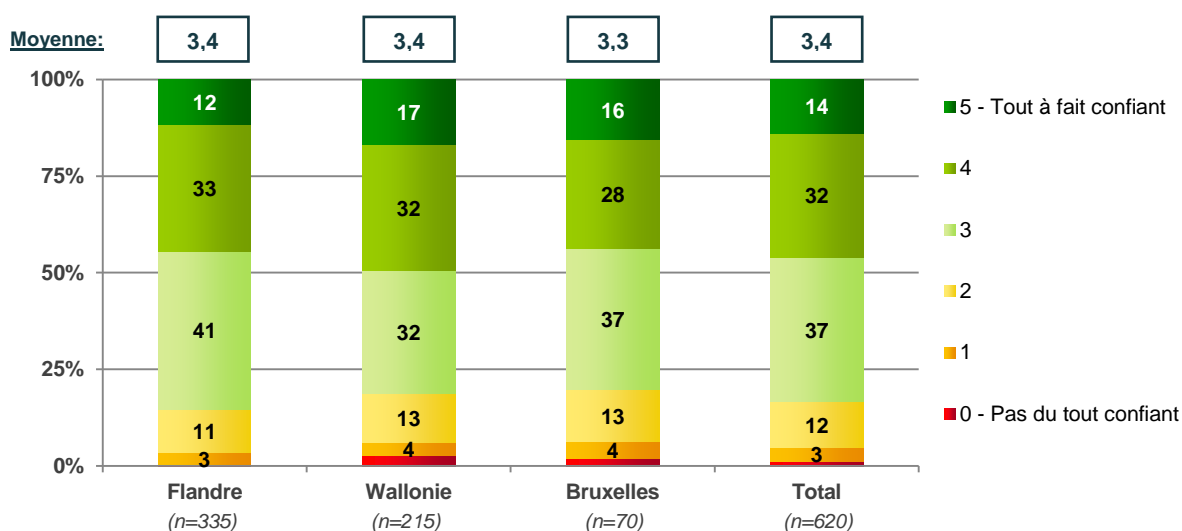
### 3.3.3.4 CONFIANCE CONCERNANT LES INFORMATIONS FOURNIES

Presque la moitié des répondants qui ont téléphonie mobile (46%) ont confiance dans l'information qu'ils reçoivent de l'opérateur concernant la téléphonie mobile (score:  $\geq 4$  sur 5). 37% affirment en outre avoir plus ou moins confiance dans l'information fournie (score: 3 sur 5). Il s'ensuit que 17% des répondants qui ont la téléphonie mobile n'ont pas réellement confiance dans l'information fournie par leur opérateur concernant la téléphonie mobile (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants avec téléphonie mobile ont en général plus ou moins confiance dans l'information fournie par leur opérateur.

Le degré de confiance des répondants dans l'information fournie par leur opérateur concernant la téléphonie mobile n'est pas influencé par la région où ils sont domiciliés ni par leur âge ou leur revenu.

**Figure 25 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par région**



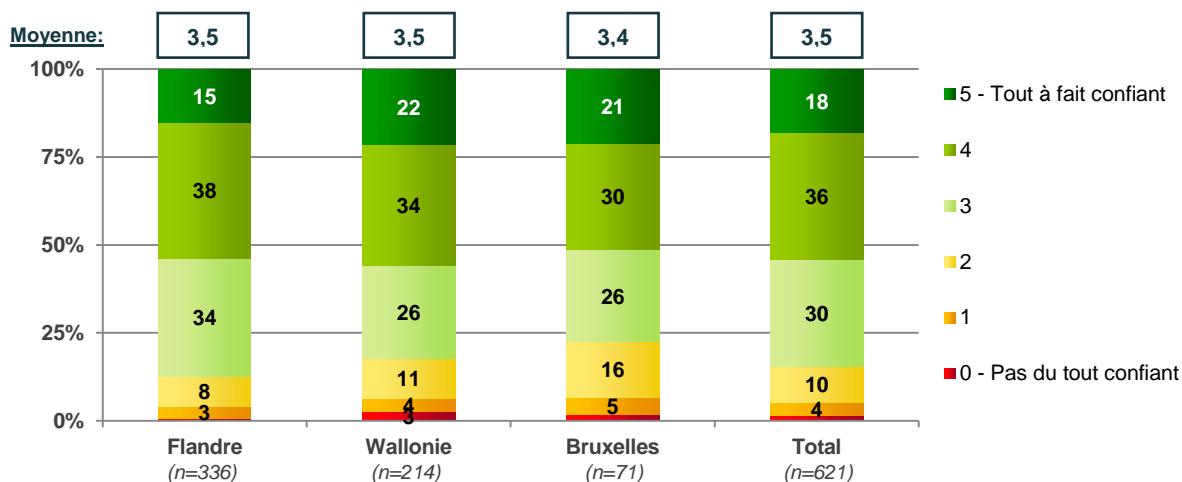
### 3.3.3.5 CONFIANCE CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

La moitié des répondants qui ont la téléphonie (54%) sont confiants par rapport à la fiabilité de la facturation de leur téléphonie mobile (score:  $\geq 4$  sur 5). 30% affirment en outre avoir plus ou moins confiance dans la fiabilité de la facturation (score: 3 sur 5). Il s'ensuit que 16% des répondants avec téléphonie mobile ne sont pas réellement confiants par rapport à la facturation de leur téléphonie mobile (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,5 sur 5 indique que les répondants qui ont la téléphonie mobile sont en général plus ou moins confiants par rapport à la fiabilité de la facturation de leur téléphonie mobile.

Nous ne constatons pas d'écarts significatifs par région, âge ou revenu.

**Figure 26 : En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par région**



### 3.3.4 Satisfaction concernant l'accès à Internet

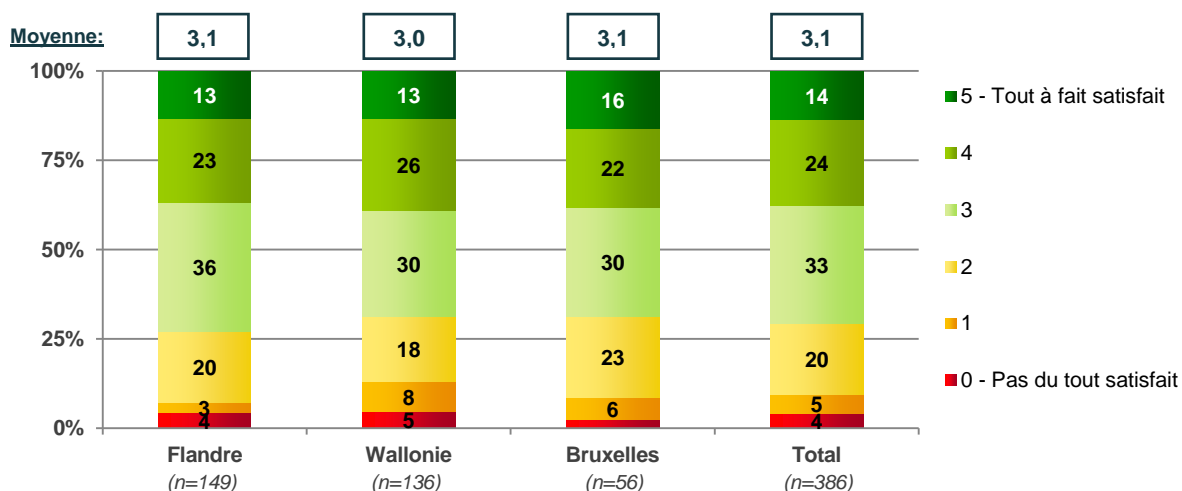
#### 3.3.4.1 SATISFACTION CONCERNANT LES TARIFS DONT ON DISPOSE

Quatre répondants sur dix (38%) sont satisfaits (score:  $\geq 4$  sur 5) des tarifs dont ils disposent chez leur opérateur concernant leur accès à internet. 33% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score: 3 sur 5). Il s'ensuit que trois répondants sur dix (29%) ayant accès à internet 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 avec accès à internet sont en général plus ou moins satisfaits des tarifs d'accès à l'internet proposés par leur opérateur.

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas par région, âge ou revenu.

**Figure 27 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait des tarifs dont vous disposez chez votre opérateur? – par région**



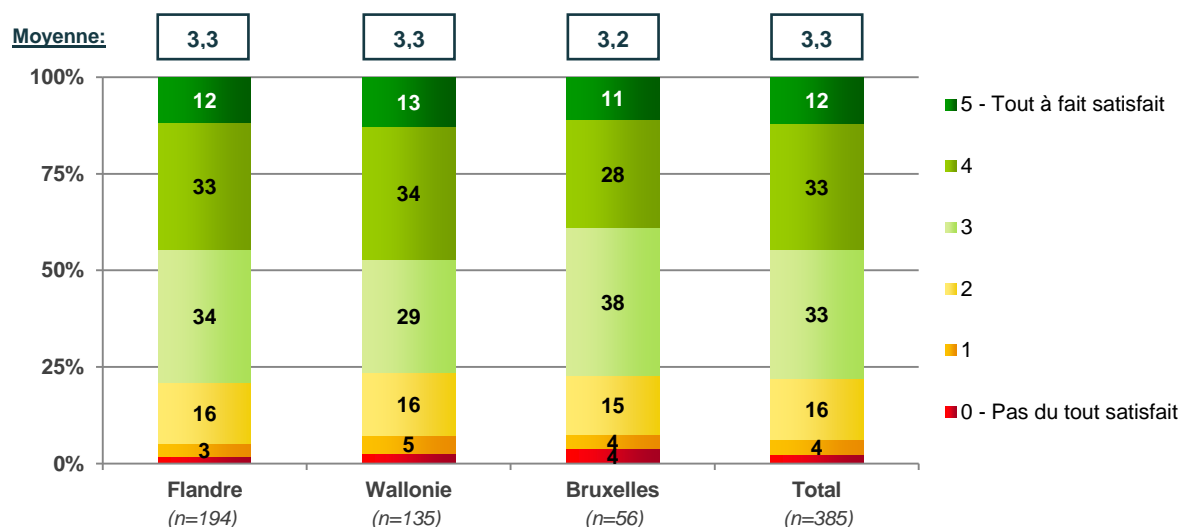
### 3.3.4.2 SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE DONT ON BÉNÉFICIE

Presque la moitié des répondants avec accès à internet (45%) sont satisfaits (score:  $\geq 4$  sur 5) du service dont ils bénéficient chez leur opérateur. 33% affirment en outre être plus ou moins satisfaits (score: 3 sur 5). Il s'ensuit que 22% des répondants avec accès à internet sont insatisfaits du service proposé par leur opérateur (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,3 sur 5 indique que les répondants avec accès à internet sont, en général, plus ou moins satisfaits du service dont ils bénéficient chez leur opérateur.

Les scores moyens de satisfaction ne diffèrent pas par région, âge ou revenu.

**Figure 28 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous satisfait du service dont vous bénéficiez chez votre opérateur? – par région**



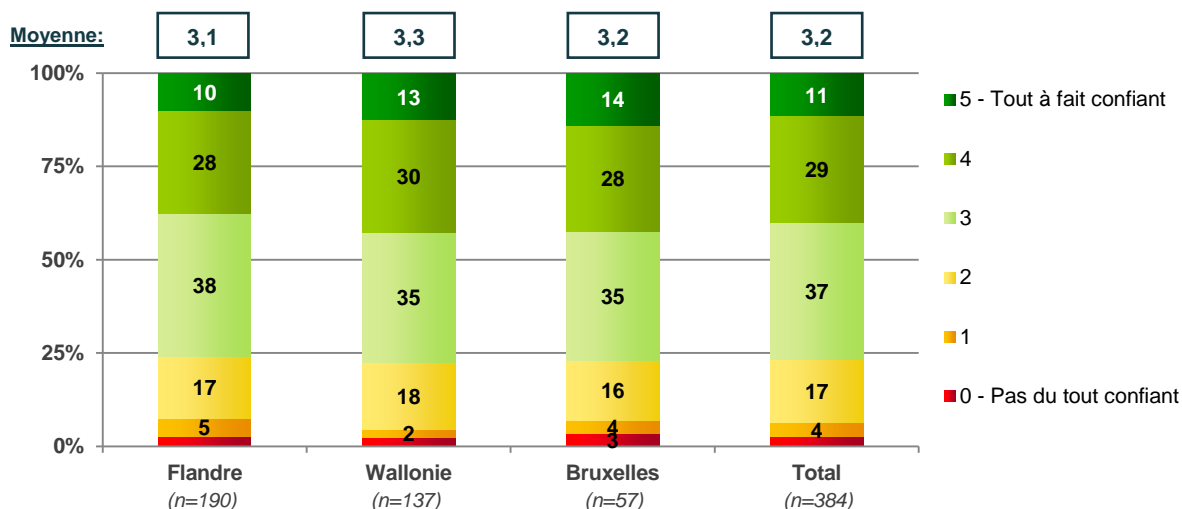
### 3.3.4.3 CONFIANCE CONCERNANT LE RESPECT DES DROITS CONSOMMATEURS

Quatre répondants sur dix (40%) avec accès à internet ont confiance en leur opérateur (score:  $\geq 4$  sur 5) concernant le respect des droits des consommateurs. 37% affirment en outre avoir plus ou moins confiance (score: 3 sur 5). Il s'ensuit que presque un quart des répondants avec accès à internet (23%) n'a pas vraiment confiance en son opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs d'accès à internet (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants avec accès à internet ont en général plus ou moins confiance en leur opérateur en ce qui concerne le respect des droits des consommateurs.

Les répondants ont en un niveau semblable de confiance en leur opérateur en ce qui concerne le respect de leurs droits quels que soient leur région, leur âge ou leur revenu.

**Figure 29 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport au respect de vos droits en tant que consommateur? – par région**



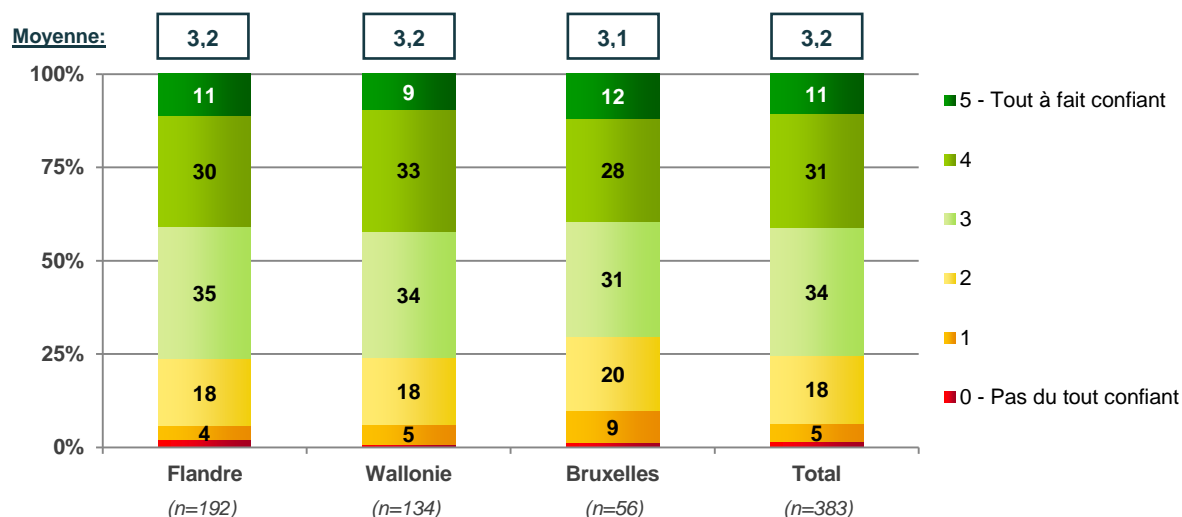
#### 3.3.4.4 CONFIANCE CONCERNANT LES INFORMATIONS FOURNIES

Quatre répondants sur dix (41%) avec accès à internet ont confiance dans l'information fournie par leur opérateur en ce qui concerne l'accès à internet (score:  $\geq 4$  sur 5). Un tiers (34%) affirme avoir plus ou moins confiance dans l'information fournie (score: 3 sur 5). Il s'ensuit qu'un quart des répondants avec accès à internet (25%) n'est pas vraiment confiant par rapport à l'information fournie par son opérateur d'accès à internet (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,2 sur 5 indique que les répondants avec accès internet ont en général plus ou moins confiance dans l'information fournie par leur opérateur.

Les répondants ont en un même niveau de confiance en leur opérateur en ce qui concerne les informations fournies pour l'accès à internet indépendamment de la région ou du niveau de revenu.

**Figure 30 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par région**



Les répondants de 45 à 54 ans ont en moyenne significativement moins confiance en l'information fournie par leur opérateur concernant l'accès à internet (score: 2,9 sur 5) que les répondants de la catégorie d'âge la plus jeune de 15 à 24 ans (score: 3,5 sur 5).

**Tableau 29 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport aux informations qu'il vous fournit? – par catégorie d'âge**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans (n=83)	25-34 ans (n=89)	35-44 ans (n=74)	45-54 ans (n=65)	55-64 ans (n=54)	65-74 ans (n=19)
<b>Score moyenne</b>	3,5 <sup>D</sup>	3,3	3,1	2,9 <sup>A</sup>	3,2	2,8

\* 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 sous-groupe D (45-54 ans).

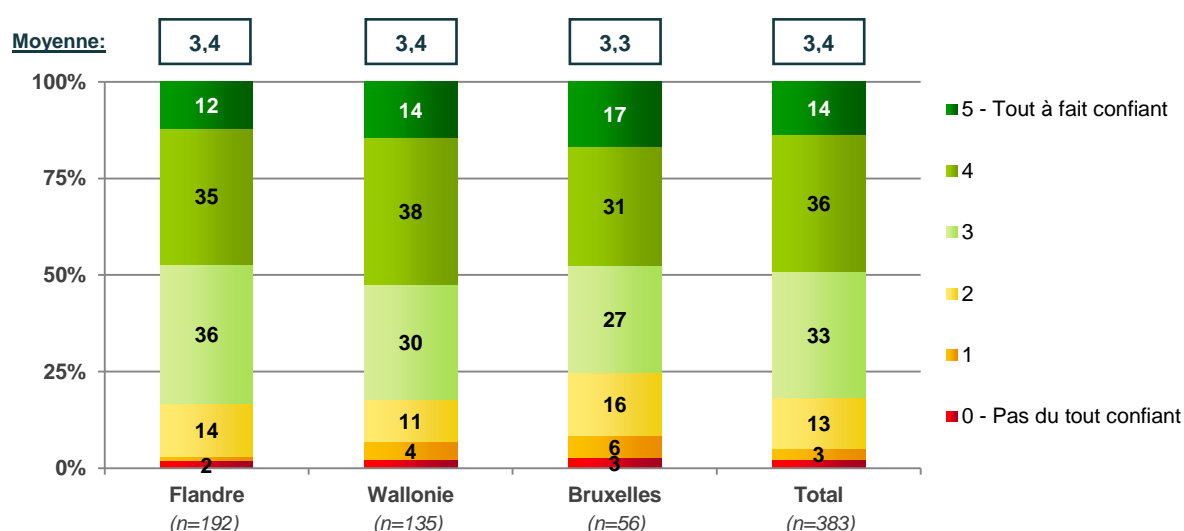
### 3.3.4.5 CONFIANCE CONCERNANT LA FIABILITÉ DE LA FACTURATION

La moitié des répondants avec accès à internet (49%) sont confiants dans la fiabilité de la facturation de leur accès à internet (score:  $\geq 4$  sur 5). Un tiers (33%) affirme en outre avoir plus ou moins confiance en la fiabilité de la facturation (score: 3 sur 5). Il s'ensuit que presque un répondant sur cinq avec accès à internet (18%) n'est pas vraiment confiant par rapport à la fiabilité de la facturation de son accès à internet (score:  $\leq 2$  sur 5).

Le score moyen de 3,4 sur 5 indique que les répondants avec accès à internet ont en général plus ou moins confiance dans la fiabilité de la facturation de leur accès à internet.

Il n'y a pas d'écarts significatifs par région, âge ou revenu.

**Figure 31 : En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous confiant par rapport à la fiabilité de la facturation? – par région**



## 3.3.5 Conclusion sur la satisfaction

### 3.3.5.1 CONCERNANT LES OFFRES GROUPÉES

- Nous constatons des scores moyens de 3,1 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants et de 3,4 sur 5 pour le service dont ils bénéficient chez leur opérateur.
- Nous constatons des scores moyens de 3,2 sur 5 pour la confiance des répondants par rapport au respect de leurs droits de consommateurs, de 3,3 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et 3,5 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

### 3.3.5.2 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE FIXE

- Nous constatons des scores moyens de 3,2 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants et de 3,3 sur 5 pour le service dont ils bénéficient chez leur opérateur.
- Nous constatons des scores moyens de 3,1 sur 5 pour la confiance des répondants par rapport au respect de leurs droits de consommateurs, de 3,1 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et de 3,3 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

### 3.3.5.3 CONCERNANT LA TÉLÉPHONIE MOBILE

- Nous constatons des scores moyens de 3,4 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants et de 3,5 sur 5 pour le service dont ils bénéficient chez leur opérateur.
- Nous constatons des scores moyens de 3,3 sur 5 pour la confiance des répondants par rapport au respect de leurs droits de consommateurs, de 3,4 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et de 3,5 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

### 3.3.5.4 CONCERNANT L'ACCÈS À INTERNET

- Nous constatons des scores moyens de 3,1 sur 5 pour la satisfaction concernant les tarifs dont disposent les répondants et de 3,3 sur 5 pour le service dont ils bénéficient chez leur opérateur.
- Nous constatons des scores moyens de 3,2 sur 5 pour la confiance des répondants par rapport au respect de leurs droits de consommateur, de 3,2 sur 5 pour l'information fournie par les opérateurs et de 3,4 sur 5 pour la fiabilité de la facturation.

## 3.4 Problèmes et attitudes face aux problèmes

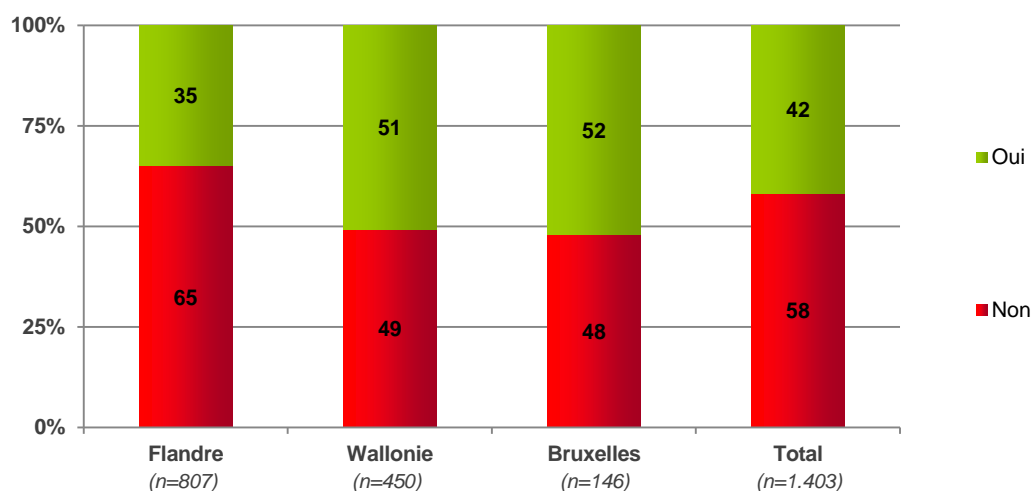
Dans cette partie du rapport nous abordons les problèmes éventuels que les répondants ont rencontré avec leur(s) opérateur(s) au cours des trois dernières années. Nous vérifions avec quel(s) service(s) de télécommunication ils ont eu des problèmes et de quel type de problème il s'agissait. Nous vérifierons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

### 3.4.1 Rencontrer un problème

Quatre répondants sur dix indiquent avoir rencontré un ou plusieurs problème(s) avec leur(s) opérateur(s) au cours des trois dernières années.

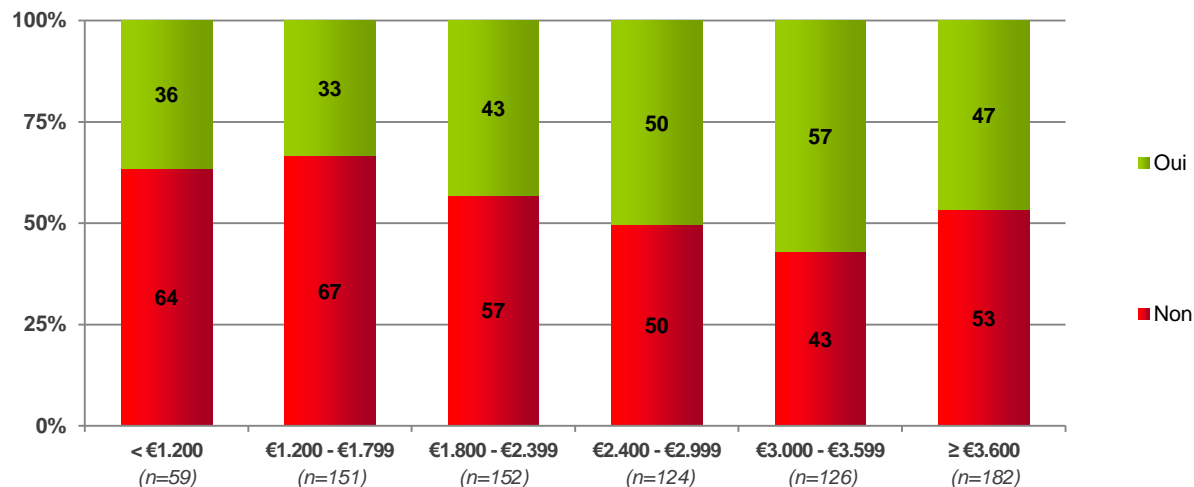
Les répondants de Wallonie et de la Région de Bruxelles-Capitale indiquent significativement plus souvent avoir rencontré un ou plusieurs problème(s) avec leur(s) opérateur(s) (resp. 51% et 52%) que les répondants en Flandre (35%).

**Figure 32 : Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par région**



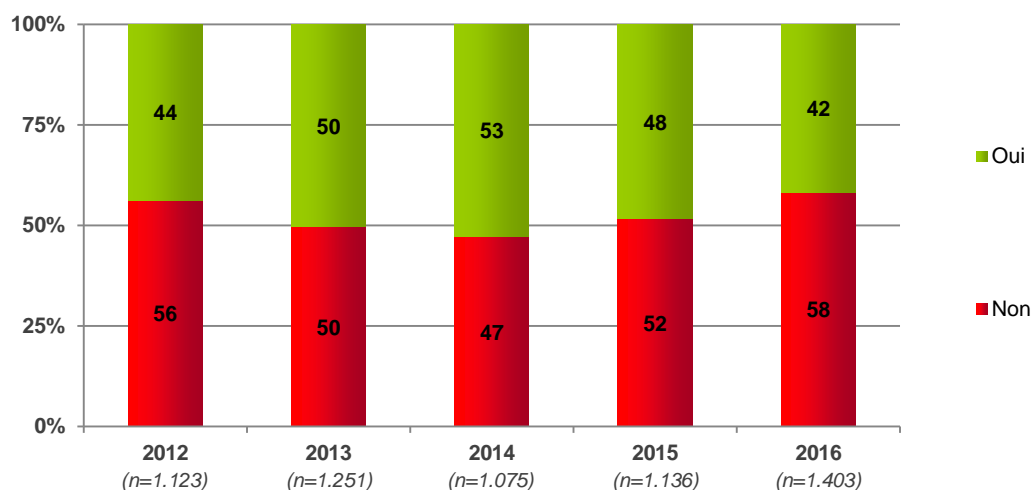
Les répondants avec un revenu familial mensuel net situé entre 2.400 et 3.599 euros indiquent plus souvent avoir rencontré un problème avec leur opérateur durant les trois dernières années que les répondants du groupe de revenu situé entre 1.200 et 1.799 euros. Le groupe de revenu le moins élevé (< 1.200 euros) a eu moins de problèmes que les répondants disposant d'un revenu situé entre 3.000 et 3.599 euros.

**Figure 33 : Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par groupe de revenu**



En 2013, nous avons observé une plus grande part de répondants ayant rencontré un problème avec (au moins) un opérateur durant les trois dernières années (resp. 50% pour 44% en 2012). Dans les deux éditions suivantes (2014 et 2015), cette part est demeurée stable. En 2016, nous constatons une nouvelle baisse – jusqu’au niveau de 2012 – de la part de répondants ayant eu un problème avec leur opérateur (42%).

**Figure 34 : Au cours des 3 dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs? – par édition**



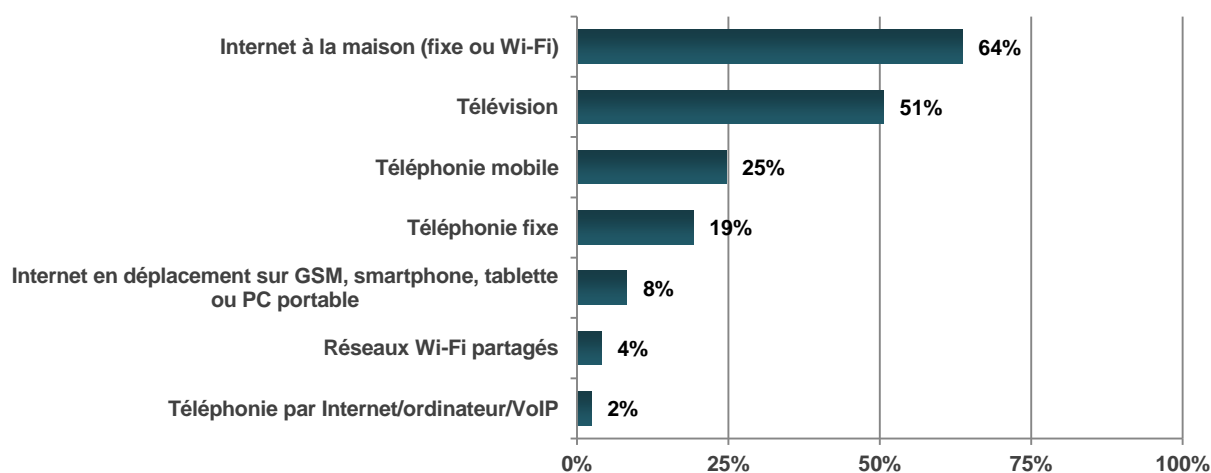
Le fait d’avoir rencontré des problèmes avec l’opérateur est indépendant de l’âge du répondant.

### 3.4.2 Services de télécommunications concernés

Il a ensuite été demandé aux répondants ayant rencontré un problème d'indiquer le(s) service(s) pour le(s)quel(s) ils ont rencontré un ou plusieurs problèmes au cours des trois dernières années.

Le service le plus souvent mentionné est internet à la maison (64%) suivi par la télévision (51%). La téléphonie mobile et la téléphonie fixe sont également parfois problématiques pour les répondants (resp. 25% en 19%).

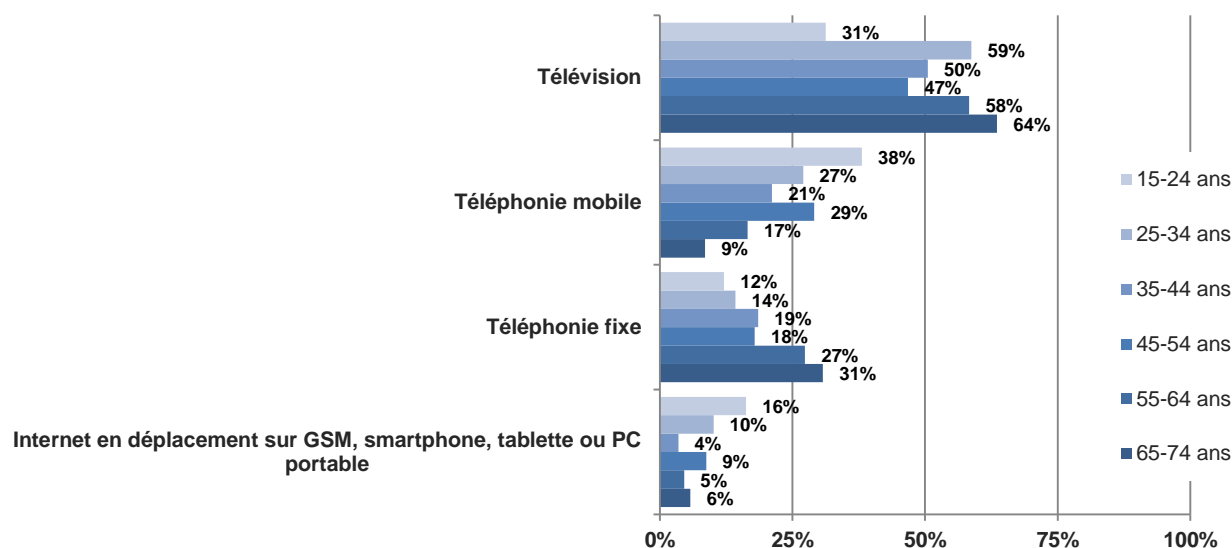
**Figure 35 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 581 répondants qui ont rencontré des problèmes

Tous les problèmes ne sont pas constatés aussi fréquemment par toutes les catégories d'âge. Il ressort des résultats que, plus le répondant est âgé, plus fréquemment il/elle indique avoir rencontré des problèmes avec la télévision (0,166) et la téléphonie fixe (0,236). D'autre part, plus le répondant est jeune, plus fréquemment il a rencontré des problèmes avec la téléphonie mobile (-0,256) et internet en déplacement (-0,285).

**Figure 36 : Avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**



Base: 581 répondants qui ont rencontré des problèmes

Malgré le fait que moins de répondants déclarent disposer d'internet à la maison (fixe ou wifi) – en 2015 la part a diminué jusqu'à 87%, venant de 91% à 93% en 2012-2014, pour ensuite continuer à baisser jusqu'à 81% (voir section 3.2.1.) – la part de répondants ayant rencontré des problèmes avec la connexion internet à la maison au cours des trois dernières années a atteint 66% en 2015, venant de 53%-55% dans les 2 éditions précédentes de 2013 et 2014. En 2016 l'augmentation ne reprend pas, mais la part des répondants ayant rencontré des problèmes (64%) demeure néanmoins supérieure à 2013 et 2014. Pour les autres services, aucune différence ne peut être constatée entre la présente édition et les éditions précédentes.

Nous n'avons pas constaté de différences selon la région ou le revenu du répondant en ce qui concerne le service de télécommunication particulier ayant causé problème.

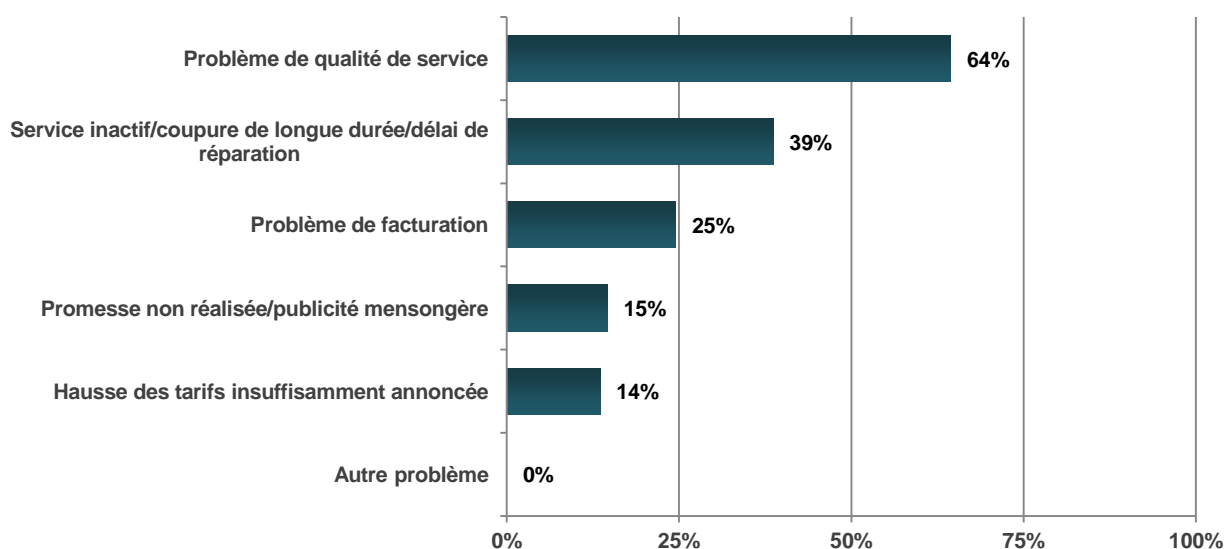
### 3.4.3 Nature des problèmes

Les répondants ayant indiqué avoir rencontré un ou plusieurs problèmes avec un service de télécommunication au cours des trois dernières années ont ensuite pu indiquer le type de problème rencontré.

La figure 37 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 de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture): 64% des répondants indiquent avoir rencontré ce genre de problème durant les trois dernières années. Le second type de problème concerne une inactivité du service, des coupures de longue durée et/ou le délai de réparation (39%). Les problèmes de facturation occupent la troisième place (25%).

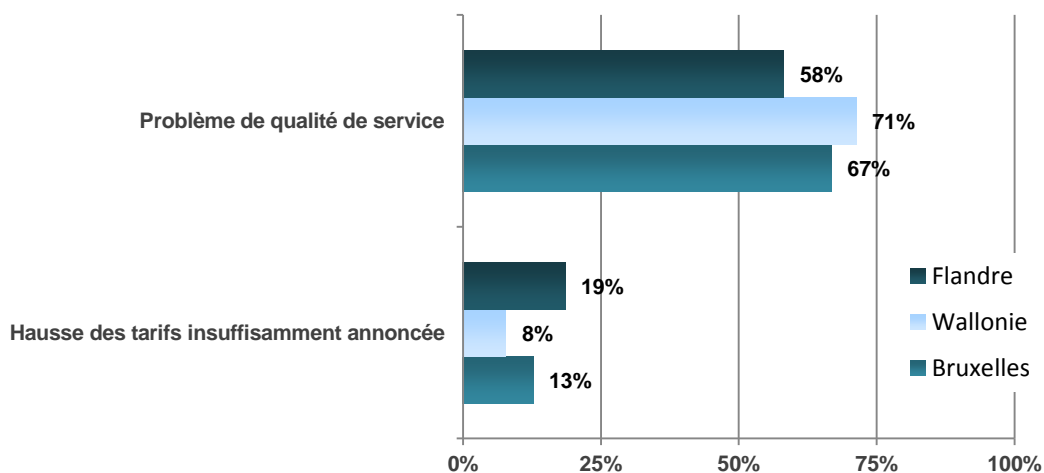
**Figure 37 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 586 répondants qui ont éprouvé des problèmes

Nous constatons une différence significative pour deux types de problèmes selon la région. Les répondants wallons indiquent plus souvent que les répondants flamands (resp. 71% pour 58%) avoir rencontré au cours des trois dernières années des problèmes de qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture). Les répondants flamands indiquent d'autre part plus de problèmes relatifs à une hausse des tarifs insuffisamment annoncée comparés à la Wallonie (resp. 19% pour 8%).

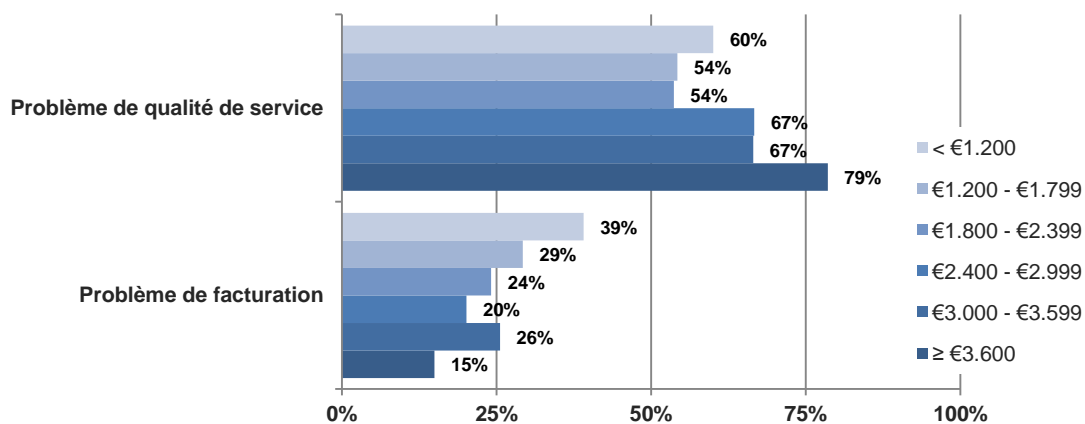
**Figure 38 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? – par région (plusieurs réponses possibles)**



Base: 586 répondants qui ont éprouvé des problèmes

En analysant les résultats sous l'aspect des revenus des répondants,, deux types de problèmes présentent également des différences significatives. Les problèmes de qualité de service sont plus souvent mentionnés en cas de revenu familial mensuel net élevé (0,236) alors que les problèmes de facturation sont plus souvent mentionnés par les groupes de revenu moins élevé (-0,216).

**Figure 39 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)**



Base: 586 répondants qui ont éprouvé des problèmes

Toutes les différences avec les éditions précédentes sont reprises dans tableau 30. Nous observons entre autre que – après une augmentation spectaculaire en 2014 par rapport à 2013 (de 21% à 78%), suivie d’une baisse en 2015 (62%) – la part des répondants qui a des problèmes avec la qualité du service (réseau saturé, problèmes de couverture, ...) est demeurée stable en 2016, pratiquement au niveau de 2015. La part des répondants étant confrontés avec des coupures de longue durée n’a également pas changée entre 2015 et 2016 (resp. 38% et 39%). En 2013 la part des répondants déclarant que leur opérateur n’avait pas tenu promesse a baissé en comparaison avec 2012 (resp. 13% pour 24,5%); depuis la part est restée stable.

**Tableau 30 : Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? – par édition (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Problème de qualité de service</b>	--	21,2% <sup>C,D,E</sup>	77,7% <sup>B,D,E</sup>	62,0% <sup>B,C</sup>	64,5% <sup>B,C</sup>
<b>Service inactif/coupure</b>	58,4% <sup>B,C,D,E</sup>	82,9% <sup>A,C,D,E</sup>	25,7% <sup>A,B,D,E</sup>	37,9% <sup>A,B,C</sup>	38,7% <sup>A,B,C</sup>
<b>Promesse non réalisée</b>	24,5% <sup>B,C,D,E</sup>	13,3% <sup>A</sup>	12,4% <sup>A</sup>	12,2% <sup>A</sup>	14,6% <sup>A</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>445</b>	<b>615</b>	<b>535</b>	<b>537</b>	<b>586</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 sous-groupe D (édition 2015).

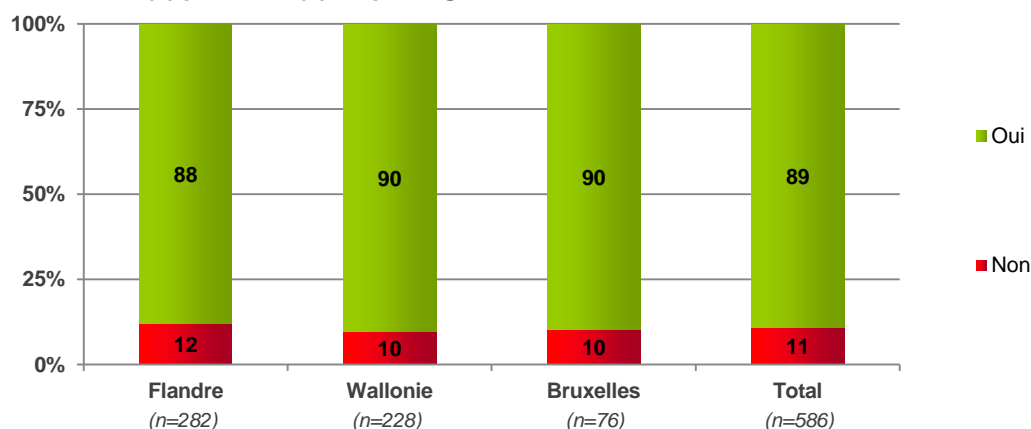
L’âge du répondant n’intervient pas dans le type de problème rencontré.

### 3.4.4 Prise de contact avec l’opérateur suite à un problème

89% des répondants ayant rencontré un ou plusieurs problèmes au cours des trois dernières années ont pris contact avec l’opérateur afin de résoudre le(s) problème(s).

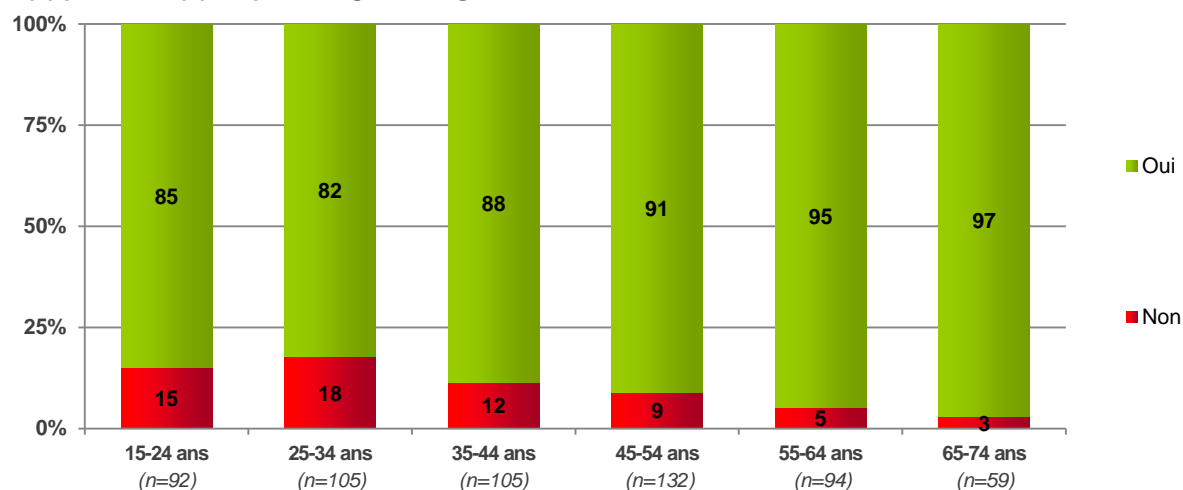
La région où le répondant est domicilié n’influence pas le fait d’avoir ou non pris contact avec l’opérateur suite à un problème.

**Figure 40 : Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)? – par région**



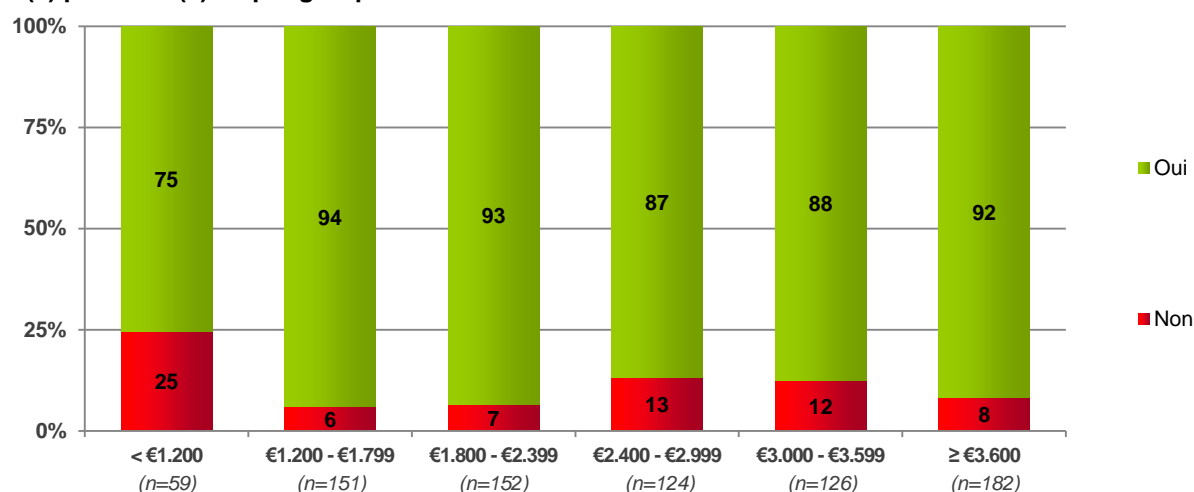
Nous constatons dans le figure 41 que, plus le répondant est âgé, plus il est probable qu'il ait contacté l'opérateur suite à un problème (0,323). Dans les deux catégories d'âge les plus jeunes, 82% à 85% des répondants ont contacté leur opérateur afin de résoudre le problème rencontré. Dans les deux catégories les plus âgées, cette part est de 95% à 97%.

**Figure 41 : Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)? – par catégorie d'âge**



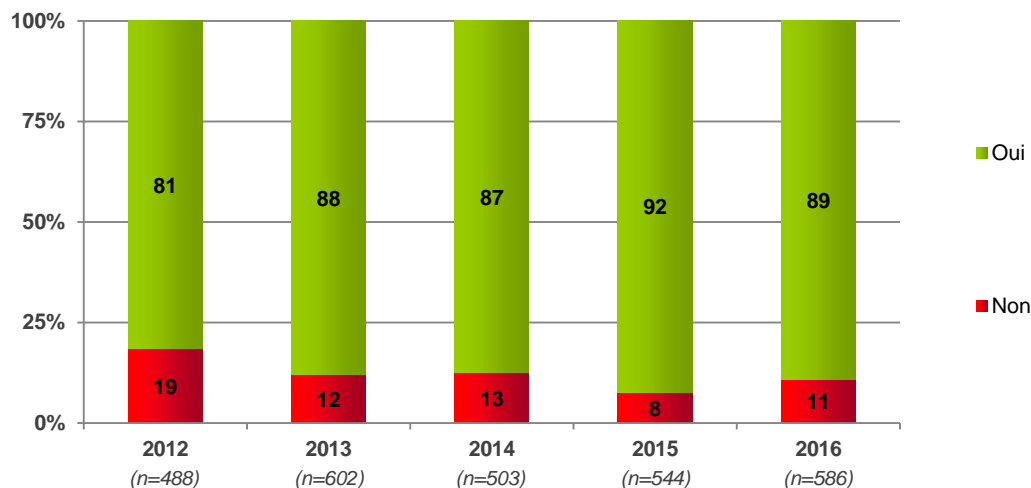
Par rapport au revenu familial mensuel net des répondants, une différence significative peut être constatée entre les deux groupes de revenu les plus bas: les répondants du groupe au revenu le moins élevé (<1.200 euros) ont significativement moins souvent contacté leur opérateur afin de résoudre le problème (75%) que les répondants du groupe de revenu situé entre 1.200 et 1.799 euros (94%).

**Figure 42 : Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)? – par groupe de revenu**



Dans la présente édition, 89% des répondants ont contacté leur opérateur suite à un problème, une part significativement plus importante qu'en 2012 (81%); en 2013 et en 2015 cette part est également plus importante qu'en 2012.

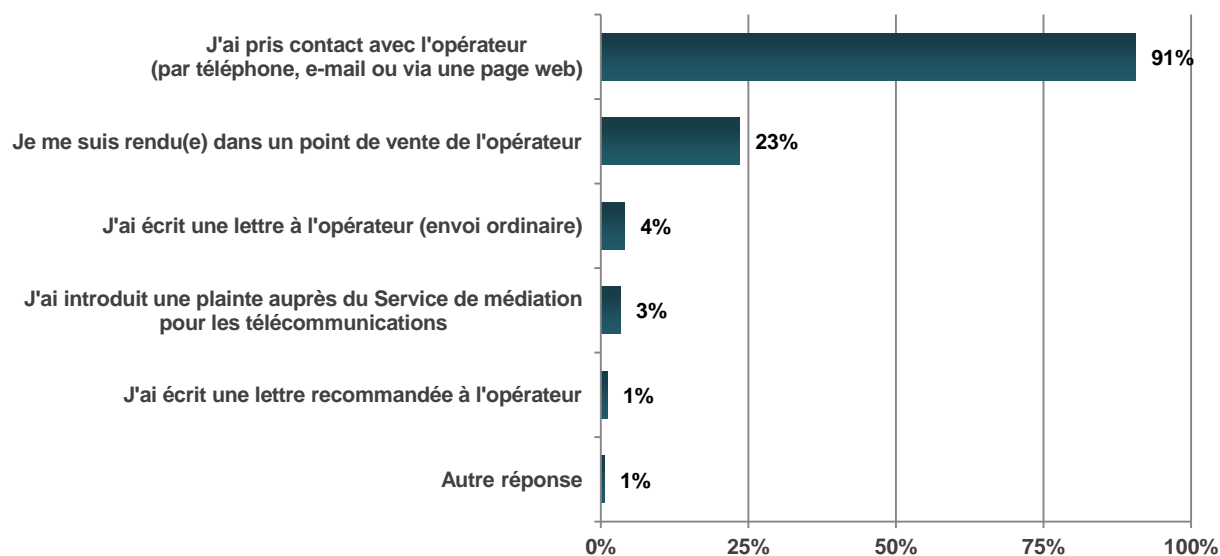
**Figure 43 : Dans cette situation, avez-vous réagi auprès de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)? – par édition**



### 3.4.5 Mode de prise de contact

Nous constatons, dans le figure 44, que les répondants contactant leur opérateur suite à un problème optent pour le téléphone, l'e-mail ou le site internet (91%). 23% se sont rapprochés d'un point de vente de l'opérateur. Seuls 5% des répondants déclarent avoir adressé un écrit à l'opérateur et 3% a porté plainte au Service de médiation pour les télécommunications.

**Figure 44 : Comment avez-vous réagi ? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 520 répondants qui ont contacté leur opérateur suite à un problème

Par région, une seule différence peut être constatée: en Wallonie et dans la Région de Bruxelles-Capitale plus de répondants ont déjà introduit une plainte auprès du Service de médiation pour les télécommunications par rapport à la Flandre (resp. 5% et 8% pour 1%).

Selon l'âge, un seul rapport peut être établi: plus le répondant est jeune, plus il est probable qu'il/elle ait déjà pris contact avec l'opérateur par téléphone, e-mail ou site internet (-0,324).

En comparaison avec les années passées, les répondants contactent moins souvent leur opérateur par courrier (recommandé). En 2012 et en 2014, environ 35% des répondants ayant rencontré un problème se rapprochaient d'un point de vente de leur opérateur; en 2016 ce pourcentage est significativement inférieur, soit 23%.

Le revenu du répondant n'influence pas la manière dont l'opérateur a été contacté.

### 3.4.6 Raison de l'absence de prise de contact

Nous avons demandé aux répondants pour quelle(s) raison(s) ils n'avaient pas pris contact avec leur opérateur alors qu'ils étaient confrontés à un problème. Les deux raisons les plus souvent mentionnées sont 'j'ai eu peur que ça prenne trop de temps' (21 répondants) et 'j'estimais que ce n'était pas légitime' (19 répondants). 16 répondants trouvaient par ailleurs que leur problème était trop minime pour réagir et 12 répondants que cela était trop compliqué.

**Tableau 31 : Si vous n'avez pas réagi auprès de votre opérateur, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s) ?**

	Total	
	N	%
J'ai eu peur que ça prenne trop de temps	21	36,5%
J'estimais que ce n'était pas légitime	19	32,9%
Je trouvais le problème trop minime pour réagir	16	27,2%
Je trouvais ça trop compliqué	12	21,2%
Je ne savais pas à qui m'adresser	7	12,0%
Je savais qu'ils allaient le résoudre	4	6,8%
Cela n'a aucune importance, ils ne feront rien de toute façon	3	5,7%
J'ai pensé que je n'aurais pas gain de cause	3	5,0%
J'ai résolu le problème moi-même	2	3,4%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>

### 3.4.7 Indemnisation après coupure

Nous avons demandé aux répondants ayant rencontré un ou plusieurs problèmes s'ils avaient reçu une indemnisation en raison d'une coupure du service. 15% des répondants n'ont pas subi de coupure. Parmi les répondants ayant subi une coupure (480 répondants), 46% ont répondu ignorer que cela était possible. 19% ne connaissaient pas les démarches à suivre et 10% pensaient que la démarche serait trop longue.

13% ont bénéficié d'une indemnisation suite aux démarches entreprises. Nous constatons que 8% des répondants déclarent ne pas avoir obtenu d'indemnisation, malgré les démarches entreprises.

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

**Tableau 32 : Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Pas d'application, je n'ai pas subi de coupure	40	14,7%	33	15,2%	13	18,1%	87	15,3%
<b>J'ai subi une coupure :</b>	234	85,3%	186	84,8%	60	81,9%	480	84,7%
➤ Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnisation	30	12,8%	26	14,0%	7	11,2%	63	13,1%
➤ J'ai reçu une indemnisation sans avoir entrepris des démarches	2	0,8%	1	0,3%	0	0,0%	2	0,5%
➤ J'ai reçu une indemnisation, mais elle était insuffisante	0	0,0%	3	1,6%	1	1,6%	4	0,8%
➤ Non, je ne savais pas que c'était possible	111	47,3%	84	45,0%	26	43,0%	220	45,9%
➤ Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue	21	9,0%	19	10,4%	8	13,2%	48	10,0%
➤ Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnisation	20	8,6%	12	6,5%	6	10,5%	39	8,0%
➤ Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre	47	20,2%	36	19,4%	10	16,1%	93	19,4%
➤ Non, il n'était pas nécessaire d'obtenir une indemnisation	3	1,3%	4	2,4%	2	3,7%	10	2,0%
➤ Autre réponse	0	0,0%	1	0,4%	0,5	0,8%	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100,0%</b>	<b>220</b>	<b>100,0%</b>	<b>74</b>	<b>100,0%</b>	<b>567</b>	<b>100,0%</b>

### 3.4.8 Conclusion en cas de problèmes et comportement suite à ces problèmes

- Au cours des trois dernières années, quatre répondants sur dix (42%) ont eu un problème avec leur opérateur. Cette part est significativement inférieure aux éditions de 2013 à 2015 (48% à 53%) et retrouve ainsi le niveau de l'édition de 2012 (44%).
- Les services occasionnant le plus souvent des problèmes sont l'internet à la maison (fixe ou wifi) et la télévision.
- Le problème le plus souvent mentionné concerne la qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture).
- Neuf répondants sur dix contactent leur opérateur lorsqu'ils subissent un problème. La prise de contact s'effectue principalement par téléphone, e-mail ou le site internet de l'opérateur (91%); on se rapproche moins fréquemment d'un point de vente (23%).
- Presque la moitié des répondants subissant une coupure dans la réception ou dans l'utilisation d'un service de télécommunication ignoraient pouvoir demander, en compensation, une indemnisation à leur opérateur.

## 3.5 Comparaison

Dans la quatrième partie de l'enquête, nous vérifions dans quelle mesure les répondants peuvent facilement comparer les différents opérateurs, d'une part au niveau des services offerts, d'autre part au niveau des prix de ces services. Nous ferons également le point sur le comparateur tarifaire de l'IBPT. Ce programme est-il connu? Comment est-il évalué? Incite-t-il le consommateur à changer d'opérateur?

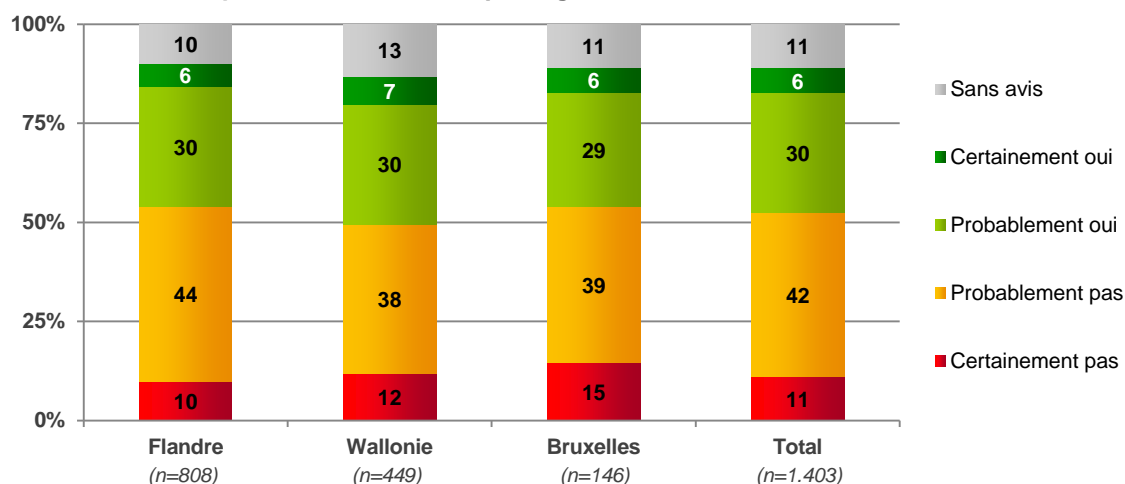
### 3.5.1 Estimation tarif actuel

Nous constatons que la moitié des répondants (53%) estiment qu'ils n'ont pas l'offre la moins chère du marché en fonction de leur profil d'utilisation; un sur dix (11%) en est même convaincu.

D'autre part, nous constatons que 36% des répondants estiment bénéficier de l'offre la moins chère du marché en fonction de leur profil d'utilisation; 6% en sont convaincus.

Il n'y a pas d'écarts selon les régions.

**Figure 45 : Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation ? – par région**



Les différences entre catégories d'âge et groupes de revenu sont reprises dans le tableau 33.

**Tableau 33 : Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation ? – 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>Certainement oui</b>	6,1%	9,2%	8,9%	3,9%	4,3%	4,9%
<b>Probablement oui</b>	31,3%	36,0%	27,0%	30,1%	30,2%	24,6%
<b>Probablement pas</b>	38,2%	39,9%	46,0%	43,4%	39,4%	41,5%
<b>Certainement pas</b>	9,3%	8,7%	11,1%	15,0%	11,4%	9,5%
<b>Sans avis</b>	15,1% <sup>B</sup>	6,1% <sup>A,E,F</sup>	7,0% <sup>F</sup>	7,5% <sup>F</sup>	14,8% <sup>B</sup>	19,6% <sup>B,C,D</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>224</b>	<b>244</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>239</b>	<b>172</b>

	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
<b>Certainement oui</b>	6,3%	9,0%	4,5%	6,4%	4,1%	3,0%
<b>Probablement oui</b>	30,5%	31,1%	32,7%	22,2%	35,3%	30,3%
<b>Probablement pas</b>	30,3% <sup>D,E</sup>	39,7%	44,5%	51,8% <sup>A</sup>	48,8% <sup>A</sup>	45,6%
<b>Certainement pas</b>	18,0%	11,3%	10,4%	9,8%	9,1%	11,8%
<b>Sans avis</b>	14,9% <sup>E</sup>	9,0%	7,8%	9,8%	2,8% <sup>A</sup>	9,3%
<b>Total (N)</b>	<b>134</b>	<b>262</b>	<b>208</b>	<b>166</b>	<b>160</b>	<b>214</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, ou < 1.200 euros) et sous-groupe D (45-54 ans, ou 2.400 - 2.999 euros).

Nous ne pouvons constater de différence entre la présente édition et les éditions des années précédentes.

### 3.5.2 Comparaison des services et des prix des opérateurs

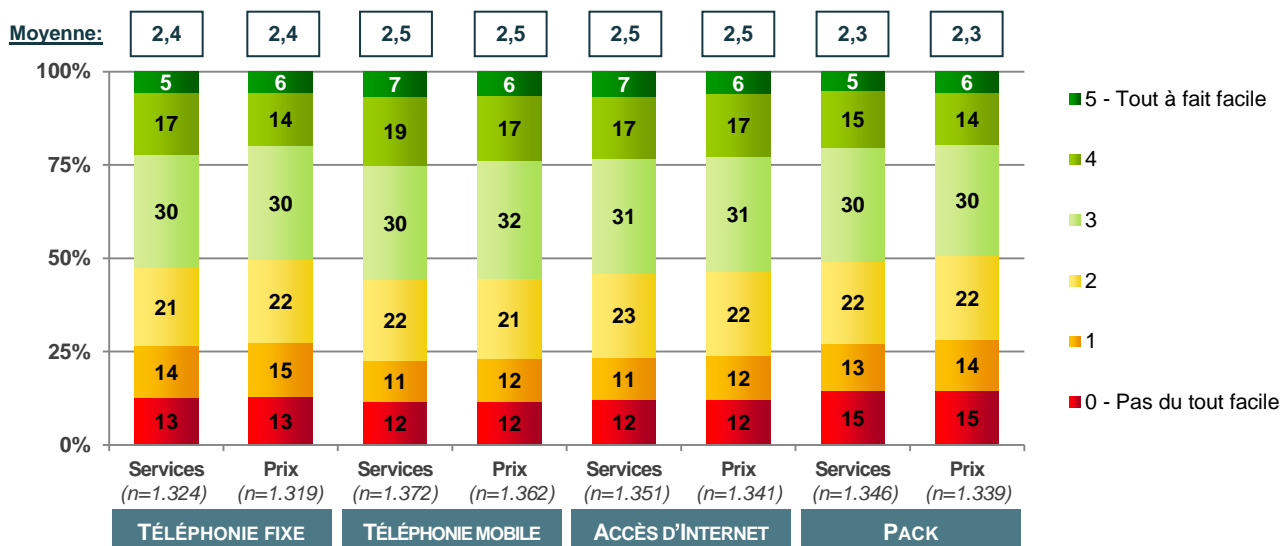
Afin d'obtenir un aperçu de la mesure dans laquelle les répondants estiment pouvoir aisément comparer entre les opérateurs, d'une part les services offerts, et d'autre part les prix demandés, nous leurs avons demandé d'attribuer une cote sur une échelle de 0 ('pas du tout facile') à 5 ('tout à fait facile') et ce, pour quatre services de télécommunication – téléphonie fixe, téléphonie mobile, accès à internet, et offres groupées/packs. Les différents résultats sont repris dans la figure 46.

Il apparaît qu'environ 20% à 25% des répondants estiment qu'il est généralement facile (score: ≥ 4 sur 5) de comparer les services offerts et les prix demandés par les différents opérateurs. 30% affirment en outre que cela est plus ou moins facile (score: 3 sur 5).

Il s'ensuit que la moitié des répondants estiment qu'il n'est pas facile (score: ≤ 2 sur 5) de comparer les services offerts et les prix demandés p par les opérateurs. Environ 25% attribuent un score de 0 ou 1 sur 5.

Les scores moyens vont de 2,3 à 2,5 sur 5 et confirment la bipartition des répondants en un groupe qui estime qu'il est plutôt facile de comparer et un groupe de la même taille qui estime que cela n'est pas tellement facile.

**Figure 46 : En ce qui concerne les différents opérateurs, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part ?**



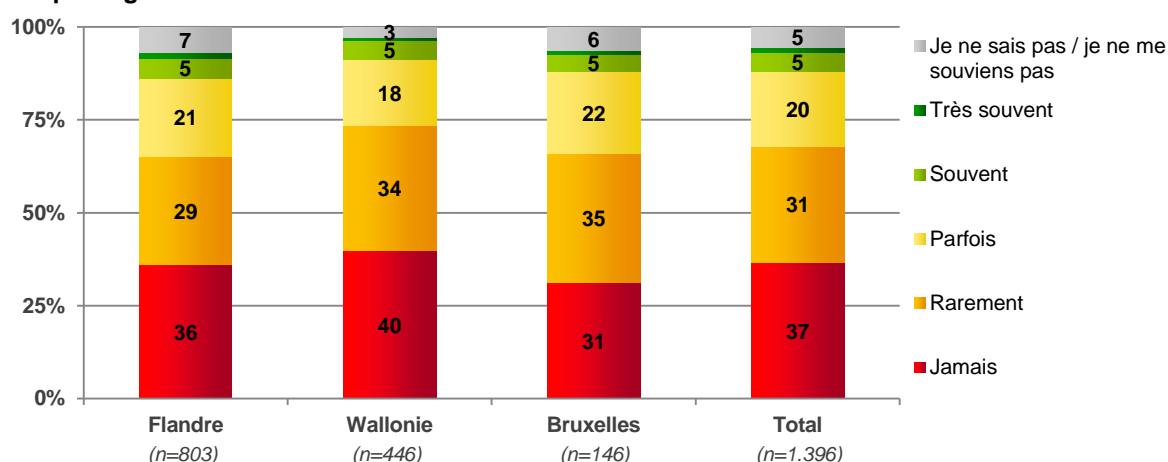
Puisque nous avons, pour cette édition, utilisé une échelle allant de 0 à 5 tandis que nous avons utilisé une échelle de 0 à 10 dans les enquêtes précédentes, il n'est pas possible d'effectuer une comparaison avec les éditions précédentes.

### 3.5.3 Utilisation des sites de comparaison

L'utilisation des sites de comparaison afin de comparer entre eux les coûts des services de télécommunication tels que la téléphonie, l'internet et la télévision, semble ne pas être vraiment bien établie. Presque quatre répondants sur dix (37%) n'ont pas consulté de tels sites l'année dernière et 31% ne l'a fait que rarement. Un cinquième des répondants (20%) indique consulter parfois des sites de comparaison et 6% le fait souvent à très souvent.

L'utilisation des sites comparatifs en matière de télécommunications est identique dans les trois régions.

**Figure 47 : Au cours de l'année écoulée, à quelle fréquence avez-vous consulté des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications (téléphonie, Internet, télévision) ? – par région**



Nous ne pouvons pas constater de rapport non équivoque avec l'âge et avec le revenu. Mais force est de constater que 53% des répondants les plus âgés (c-à-d âgés de 65 à 74 ans) n'ont jamais consulté des sites de comparaison l'année dernière alors que la proportion parmi les répondants entre 25 et 64 ans est significativement moins élevée (30% à 35%). Tous les écarts significatifs selon l'âge et le revenu sont repris dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 34 : Au cours de l'année écoulée, à quelle fréquence avez-vous consulté des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications (téléphonie, Internet, télévision) ? – 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
Très souvent	1,0%	3,9%	,8%	1,3%	1,4%	0,0%
Souvent	3,5%	5,9%	7,0%	8,8% <sup>E,F</sup>	1,8% <sup>D</sup>	1,9% <sup>D</sup>
Parfois	11,7% <sup>B,C</sup>	25,8% <sup>A</sup>	25,5% <sup>A</sup>	19,2%	21,9%	14,0%
Rarement	36,5%	24,8%	30,1%	35,4%	33,4%	25,5%
Jamais	42,5% <sup>D</sup>	33,9% <sup>F</sup>	32,2% <sup>F</sup>	29,5% <sup>A,F</sup>	35,5% <sup>F</sup>	52,7% <sup>B,C,D,E</sup>
Je ne sais pas	4,7%	5,7%	4,4%	5,8%	6,0%	5,9%
<b>Total (N)</b>	<b>222</b>	<b>244</b>	<b>252</b>	<b>272</b>	<b>236</b>	<b>171</b>
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Très souvent	4,8%	2,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%
Souvent	5,4%	3,5%	7,2%	4,5%	5,0%	6,1%
Parfois	18,3%	22,2%	25,7% <sup>F</sup>	23,7%	24,1%	12,5% <sup>C</sup>
Rarement	18,8% <sup>D,F</sup>	28,2%	29,2%	40,1% <sup>A</sup>	29,2%	40,2% <sup>A</sup>
Jamais	45,4% <sup>D</sup>	39,0%	35,8%	25,5% <sup>A</sup>	39,3%	35,9%
Je ne sais pas	7,3%	5,1%	2,1%	3,8%	2,4%	5,3%
<b>Total (N)</b>	<b>134</b>	<b>257</b>	<b>208</b>	<b>165</b>	<b>160</b>	<b>214</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, ou < 1.200 euros) et sous-groupe D (45-54 ans, ou 2.400 - 2.999 euros).

Dans le tableau 35, nous remarquons que pour les deux dernières éditions de cette enquête (2015 et 2016), la part des répondants n'ayant jamais consulté un site de comparaison dans la dernière année est significativement inférieure (37% à 41%) à celle observée dans les éditions 2012, 2013 et 2014 (47% à 55%).

**Tableau 35 : Au cours de l'année écoulée, à quelle fréquence avez-vous consulté des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications (téléphonie, Internet, télévision) ? – par édition**

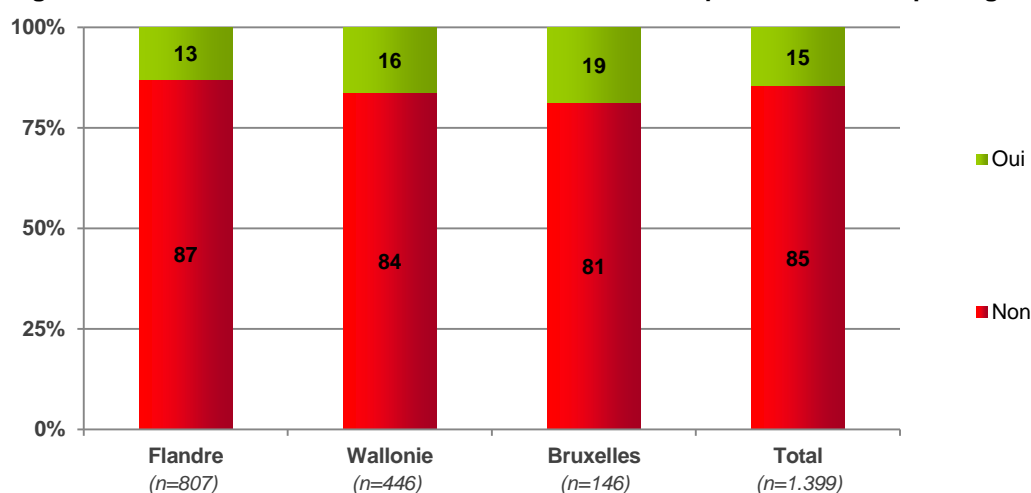
	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
Très souvent	1,4%	0,4%	0,9%	1,4%	1,5%
Souvent	3,9%	4,2%	3,3%	3,4%	5,1%
Parfois	18,9%	19,4%	15,9%	18,8%	20,1%
Rarement	23,5% <sup>D,E</sup>	24,0% <sup>D,E</sup>	19,8% <sup>D,E</sup>	29,9% <sup>A,B,C</sup>	31,2% <sup>A,B,C</sup>
Jamais	47,4% <sup>C,D,E</sup>	47,5% <sup>C,D,E</sup>	55,4% <sup>A,B,D,E</sup>	41,2% <sup>A,B,C</sup>	36,7% <sup>A,B,C</sup>
Je ne sais pas	4,8%	4,5%	4,7%	5,4%	5,4%
<b>Total (N)</b>	<b>1.128</b>	<b>1.239</b>	<b>1.058</b>	<b>1.123</b>	<b>1.396</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).

### 3.5.4 Notoriété de l'IBPT

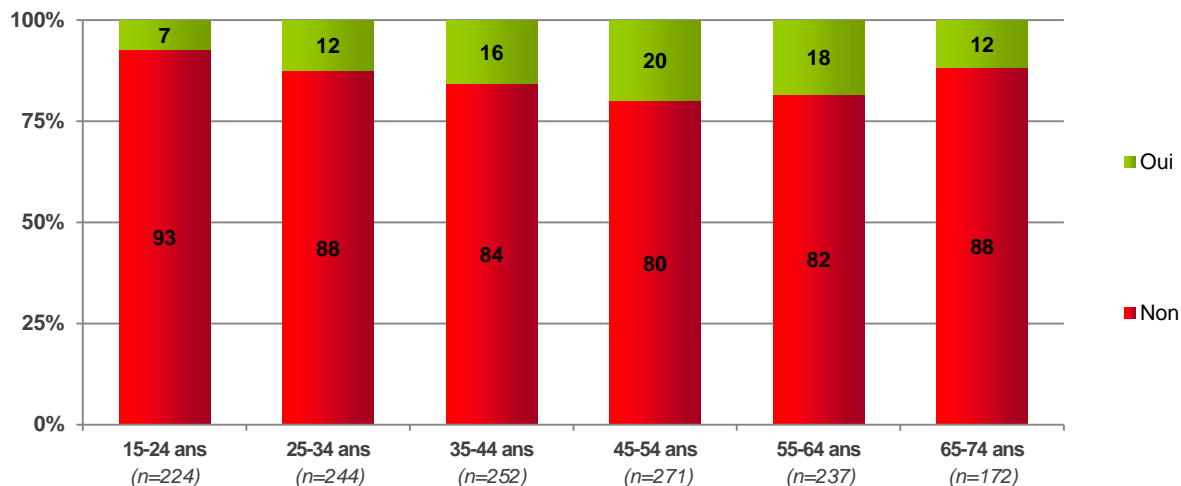
85% des répondants déclarent ne pas connaître l'IBPT avant la réception du questionnaire. L'IBPT est connu (ou mal connu) en une même mesure dans les trois régions.

**Figure 48 : Connaissiez-vous l'IBPT avant de recevoir ce questionnaire ? – par région**



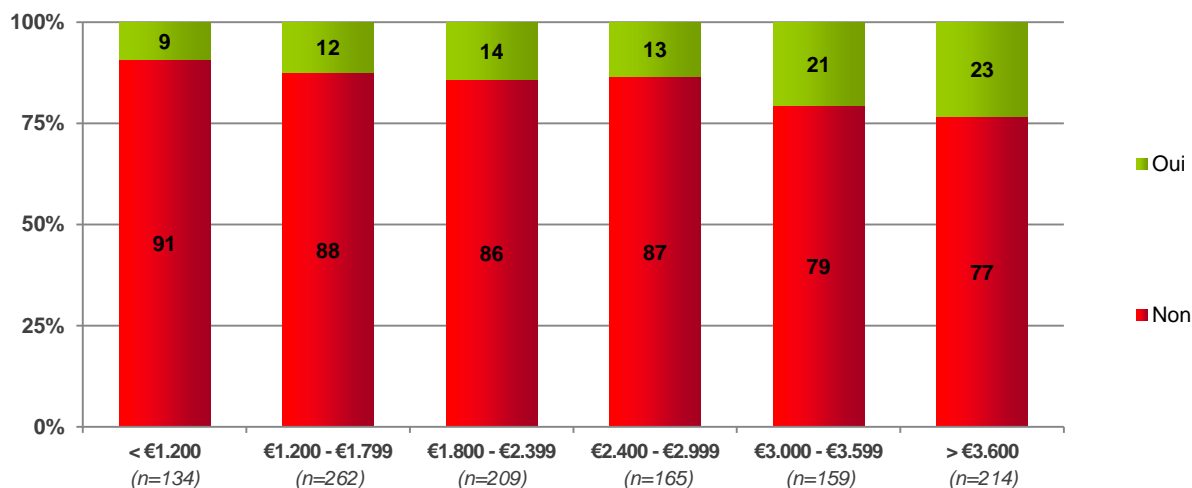
Plus le répondant est âgé, plus il/elle connaissait déjà l'IBPT avant la réception du questionnaire (0,144). 18% à 20% des répondants entre 45 et 64 ans connaissaient déjà l'IBPT. Dans la catégorie d'âge la plus jeune la proportion n'était que de 7%.

**Figure 49 : Connaissiez-vous l'IBPT avant de recevoir ce questionnaire ? – par catégorie d'âge**



Plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il/elle connaissait déjà l'IBPT avant réception du questionnaire (0,234). Parmi les répondants disposant d'un revenu de ménage mensuel net supérieur à 3.600 euros, 21% connaissaient déjà l'IBPT. Pour les groupes de revenu les moins élevés (jusqu'à 1.799 euros) la proportion n'était que de 9% à 12%.

**Figure 50 : Connaissiez-vous l'IBPT avant de recevoir ce questionnaire ? – par groupe de revenu**



La connaissance de l'existence de l'IBPT n'a pas changé selon les éditions, de 2012 à 2016.

## 3.5.5 Comparateur tarifaire de l'IBPT

### 3.5.5.1 FRÉQUENCE D'UTILISATION

Nous constatons que 87% des répondants ne font jamais usage du comparateur tarifaire de l'IBPT. 20% le connaissent par ouï-dire.

Seuls 7% des répondants déclarent avoir déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT. Parmi eux, 4% l'ont déjà utilisé à plusieurs reprises.

**Tableau 36 : Avez-vous déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT : [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, une fois	16	2,0%	16	3,5%	8	5,4%	39	2,8%
Oui, à plusieurs fois	29	3,6%	19	4,2%	5	3,7%	53	3,8%
Non, jamais, mais j'en ai entendu parler	140	17,4%	107	23,8%	31	21,2%	277	19,9%
Non, je ne sais pas ce dont il s'agit	547	68,3%	291	64,8%	92	63,5%	930	66,7%
Je ne sais pas	70	8,7%	16	3,7%	9	6,2%	95	6,8%
<b>Total</b>	<b>801</b>	<b>100,0%</b>	<b>448</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.395</b>	<b>100,0%</b>

Dans l'enquête actuelle, 4% des répondants ont déjà, à plusieurs reprises, fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT. Ceci représente une proportion supérieure en comparaison des éditions de 2012, 2013 et 2014 (1% à 2%). D'autre part – tout comme en 2015 – plus de répondants indiquent ignorer de quoi il s'agit (67%), en comparaison des éditions de 2013 et 2014 (50% à 55%).

**Tableau 37 : Avez-vous déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT : [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) ? – par édition**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
Oui, une fois	2,7% <sup>C</sup>	3,6%	5,4% <sup>A,E</sup>	4,1%	2,8% <sup>C</sup>
Oui, à plusieurs fois	0,7% <sup>E</sup>	1,0% <sup>E</sup>	1,6% <sup>E</sup>	2,1%	3,8% <sup>A,B,C</sup>
Non, jamais, mais j'en ai entendu parler	27,9% <sup>B,C,D,E</sup>	36,1% <sup>A,D,E</sup>	39,3% <sup>A,D,E</sup>	19,0% <sup>A,B,C</sup>	19,9% <sup>A,B,C</sup>
Non, je ne sais pas ce dont il s'agit	64,5% <sup>B,C</sup>	55,3% <sup>A,D,E</sup>	49,9% <sup>A,D,E</sup>	66,9% <sup>B,C</sup>	66,7% <sup>B,C</sup>
Je ne sais pas	4,2% <sup>D,E</sup>	4,0% <sup>D,E</sup>	3,8% <sup>D,E</sup>	7,8% <sup>A,B,C</sup>	6,8% <sup>A,B,C</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>1.109</b>	<b>1.219</b>	<b>1.047</b>	<b>1.119</b>	<b>1.395</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).

Parmi les répondants ayant déjà fait usage du comparateur tarifaire, un répondant sur deux (48%) déclare en avoir fait usage durant les 12 derniers mois. Pour 43%, la consultation du comparateur date de plus d'un an.

**Tableau 38 : Quand avez-vous utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT pour la dernière fois ?**

	Total	
	N	%
Durant les 12 derniers mois	44	48,2%
Il y a plus d'un an	39	42,6%
Je ne sais pas / je ne me souviens pas	8	9,3%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0%</b>

Malgré le fait que, en comparaison avec l'édition de 2012, un peu plus de répondants ont fait usage du comparateur tarifaire (resp. 3% à 7%), ceci a été moins souvent le cas durant les 12 derniers mois (72% en 2012 pour 48% en 2016).

**Tableau 39 : Quand avez-vous utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT pour la dernière fois ? – par édition**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
Durant les 12 derniers mois	--	72,1% <sup>E</sup>	51,6%	57,3%	48,2% <sup>B</sup>
Il y a plus d'un an	--	12,6% <sup>C,E</sup>	38,2% <sup>B</sup>	32,6%	42,6% <sup>B</sup>
Je ne sais/me souviens pas	--	15,3%	10,3%	10,0%	9,3%
<b>Total (N)</b>	<b>--</b>	<b>56</b>	<b>73</b>	<b>70</b>	<b>91</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 sous-groupe D (édition 2015).

### 3.5.5.2 ÉVALUATION DE LA FACILITÉ D'UTILISATION & PERTINENCE DES RESULTATS

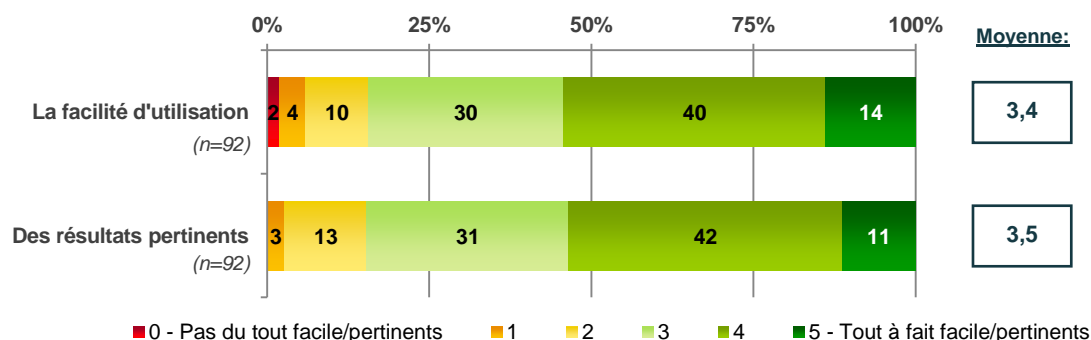
Nous avons demandé aux répondants ayant déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT d'évaluer leur expérience d'utilisateur en fonction de deux aspects: la facilité d'utilisation et la pertinence des résultats.

En général, les répondants du comparateur tarifaire semblent avoir un avis plutôt positif en ce qui concerne la facilité d'utilisation du programme ainsi que la pertinence des résultats.

Concernant la facilité d'utilisation, nous constatons que 54% des répondants ayant déjà fait usage du comparateur tarifaire attribuent un score 4 sur 5 ou même 5 sur 5 ce qui indique qu'ils évaluent que l'utilisation du comparateur tarifaire est plutôt facile à très facile. 16% déclarent que le comparateur n'est pas facile à utiliser.

Concernant la pertinence des résultats, nous constatons un rapport identique: 53% estiment que les résultats sont pertinents (score:  $\geq 4$  sur 5) et 31% estiment qu'ils sont plutôt pertinents (score: 3 sur 5). 16% estiment que les résultats ne sont pas vraiment ou pas du tout pertinents (score:  $\leq 2$  sur 5).

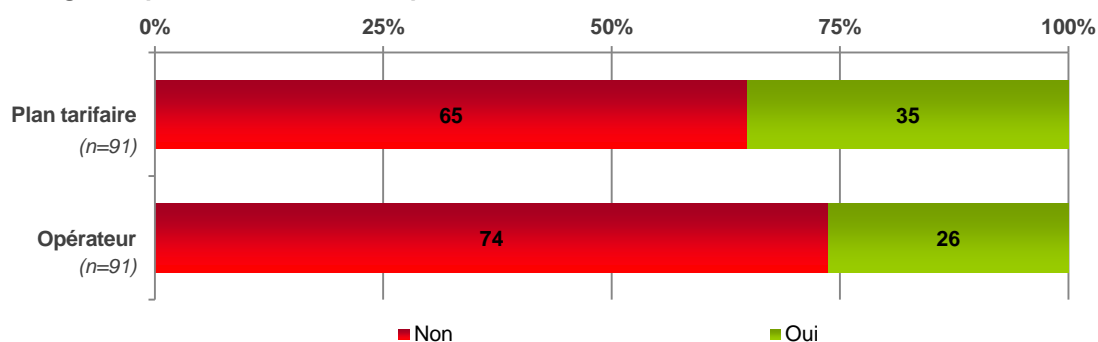
**Figure 51 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, diriez vous: qu'il est facile de l'utiliser / que les résultats sont pertinents ?**



### 3.5.5.3 COMPORTEMENT APRÈS UTILISATION : CHANGEMENT DE 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, 35% des répondants déclarent avoir changé de plan tarifaire et 26% d'opérateur.

**Figure 52 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer de plan tarifaire et/ou d'opérateur ?**



En 2015, la part de répondants ayant changé de plan tarifaire et/ou d'opérateur suite à la consultation du comparateur tarifaire de l'IBPT était faible (resp. 10% et 8%). En 2016, le pourcentage de répondants atteint le niveau des éditions 2012 à 2014 (resp. 35% et 26% en 2016).

**Tableau 40 : Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer de plan tarifaire et/ou d'opérateur ? – par édition**

	A	B	C	D	E
Plan tarifaire	2012	2013	2014	2015	2016
Oui	30,0%	22,0%	35,7% <sup>D</sup>	9,9% <sup>C,E</sup>	35,2% <sup>D</sup>
Non	70,0%	78,0%	64,3% <sup>D</sup>	90,1% <sup>C,E</sup>	64,8% <sup>D</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>36</b>	<b>51</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>91</b>
Opérateur	2012	2013	2014	2015	2016
Oui	19,9%	25,7%	19,7%	7,6% <sup>E</sup>	26,3% <sup>D</sup>
Non	80,1%	74,3%	80,3%	92,4% <sup>E</sup>	73,7% <sup>D</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>33</b>	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>91</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 sous-groupe D (édition 2015).

### 3.5.6 Conclusion de la comparaison des opérateurs

- Concernant l'opinion des répondants sur l'offre dont ils bénéficient:
  - 42% des répondants estiment qu'ils ne bénéficient probablement pas de l'offre la moins chère du marché en fonction de leur profil d'utilisation.
  - 11% des répondants n'estiment certainement pas bénéficier de l'offre la moins chère du marché en fonction de leur profil d'utilisation.
  
- Concernant la comparaison de prix demandés et des services offerts:
  - Cela semble plutôt difficile d'effectuer une comparaison des prix demandés et des services offerts par les opérateurs. Les scores moyens les plus élevés concernent la téléphonie mobile et l'accès internet: 2,5 sur 5, autant pour les services offerts que pour les prix demandés.
  
- Concernant l'utilisation des sites de comparaison:
  - L'année dernière, 37% des répondants n'ont pas une seule fois consulté un site de comparaison des coûts des services de télécommunications.
  
- Concernant l'IBPT:
  - 85% des répondants déclarent qu'ils ne connaissaient pas l'IBPT avant la réception du questionnaire.

- Concernant le comparateur tarifaire de l'IBPT, [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be):
  - 67% des répondants ignorent de quoi il s'agit et seuls 7% des répondants ont déjà consulté le comparateur tarifaire;
  - 48% des répondants ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, l'ont fait dans les 12 derniers mois;
  - 54% des répondants ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, estiment que son utilisation est (très) facile (score:  $\geq 4$  sur 5);
  - 53% des répondants ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, estiment que les résultats sont (très) pertinents (score:  $\geq 4$  sur 5);
  - 35% des répondants ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, ont changé de plan tarifaire suite à la consultation des résultats;
  - 26% des répondants ayant utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, ont changé d'opérateur après consultation des résultats.

## 3.6 Changement d'opérateur et transparence

Cette partie traite du changement d'opérateur. Pour chacun des différents services de télécommunication (c.-à-d. les offres groupées, la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et l'accès à l'internet) nous avons entre autres . examiné pour quelles raisons on change ou non d'opérateur, si une modification éventuelle s'est facilement effectuée, et dans quelle mesure le changement d'opérateur est facile selon le répondant.

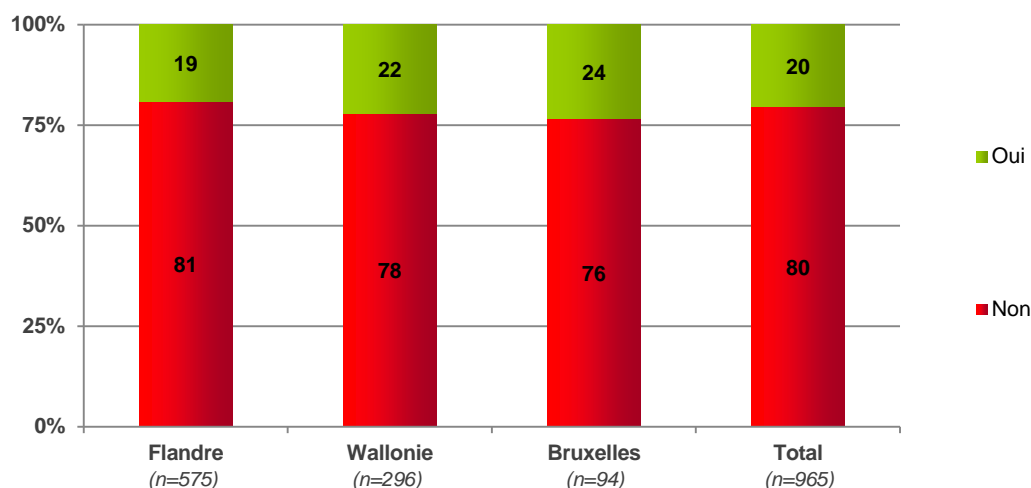
### 3.6.1 Offres groupées ('packs')

#### 3.6.1.1 CHANGEMENT D'OPÉRATEUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

Parmi les répondants disposant actuellement d'une offre groupée, 20% a changé d'opérateur au cours des trois dernières années.

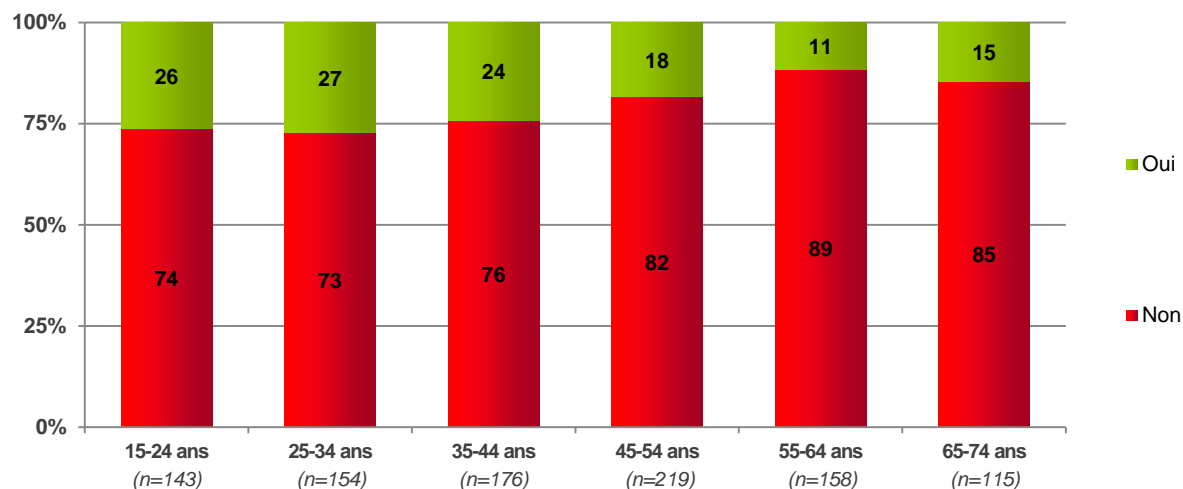
Ce chiffre ne diffère pas selon les régions.

**Figure 53 : Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ('pack') au cours de ces 3 dernières années ? – par région**



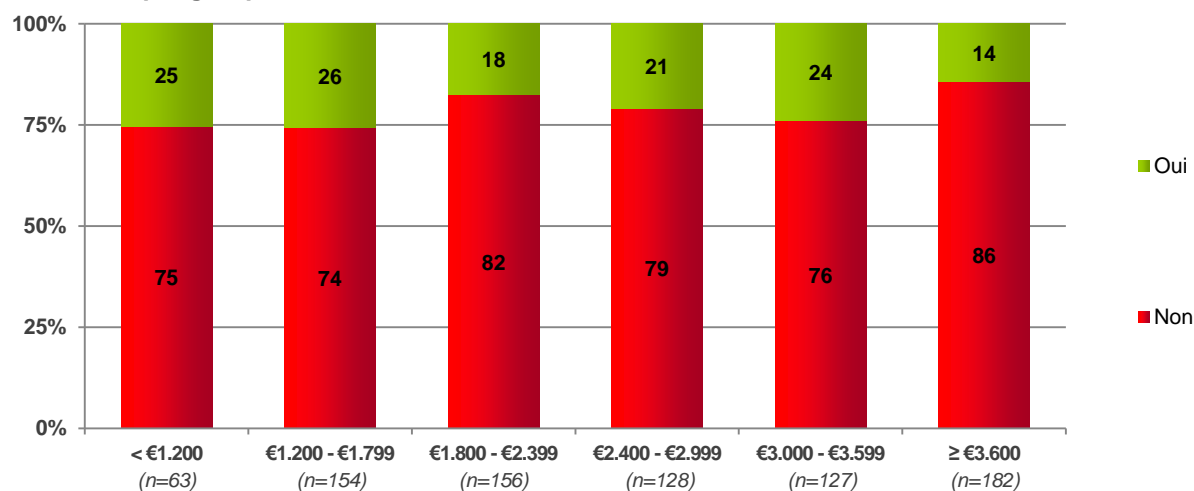
Plus le répondant est jeune, plus il est probable qu'il ou elle a changé de fournisseur d'offre groupée durant les trois dernières années (-0,227). Un quart des répondants âgés de 15 à 44 ans ont ainsi changé d'opérateur (24% à 27%); ce pourcentage est significativement plus bas chez les personnes âgées de 55 à 64 ans (11%).

**Figure 54 : Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ('pack') au cours de ces 3 dernières années ? – par catégorie d'âge**



Nous découvrons également un écart selon le revenu bien que cet écart soit plutôt faible. Il en ressort que, moins le revenu du répondant est élevé, plus il est probable qu'il ou elle ait changé de fournisseur d'offre groupée durant les trois dernières années (-0,127).

**Figure 55 : Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ('pack') au cours de ces 3 dernières années ? – par groupe de revenu**

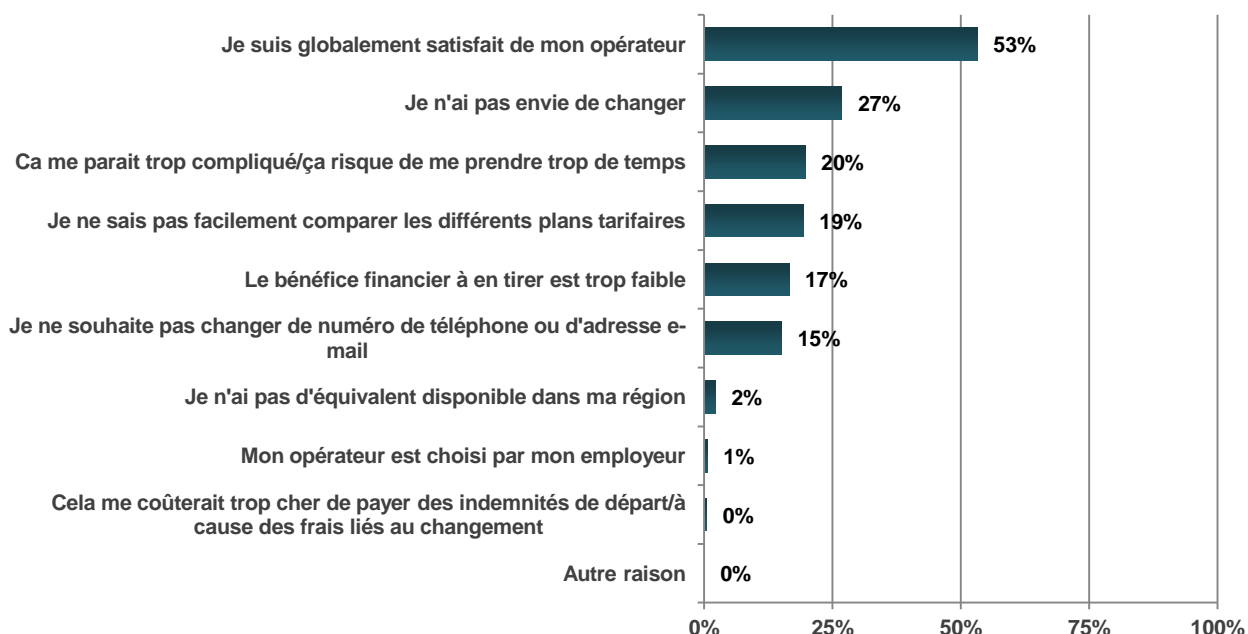


Au fil des années/éditions, nous ne constatons pas de changement quant à la proportion de répondants ayant changé de fournisseur d'offre groupée au cours des trois dernières années.

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

La raison la plus souvent mentionnée pour ne pas changer de fournisseur d'offre groupée durant les trois dernières années est la satisfaction globale de l'opérateur actuel (53%). Les autres raisons mentionnées sont les suivantes: ne pas avoir envie de changer (27%), cela semble compliqué de changer / cela pourrait prendre trop de temps (20%), il n'est pas facile de comparer les différents plans tarifaires (19%), le bénéfice financier à en tirer est trop faible (17%), et on ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail (15%).

**Figure 56 : Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé de fournisseur, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 725 répondants n'ayant pas changé de fournisseur d'offre groupée au cours des trois dernières années.

Nous constatons une seule différence significative selon les régions: en Flandre 19% des répondants ne veulent pas changer parce qu'ils souhaitent garder leur numéro de téléphone ou leur adresse e-mail. En Wallonie, seuls 7% indiquent cette raison pour ne pas changer de fournisseur.

Plus le répondant est jeune plus les raisons avancées pour ne pas changer de fournisseur sont 'je n'ai pas envie de changer' (-0,120) et 'je suis globalement satisfait de mon opérateur' (-0,192). Nous constatons au contraire que, plus le répondant est âgé, plus souvent il ne change pas de fournisseur parce qu'il ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail (0,147), ou parce qu'il n'est pas facile de comparer les différents plans tarifaires (0,280).

Il apparaît par ailleurs que plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus souvent on indique comme raison de ne pas changer d'opérateur le fait qu'on est globalement satisfait de son opérateur actuel (0,151) et la faiblesse du bénéfice financier à en tirer (0,309).

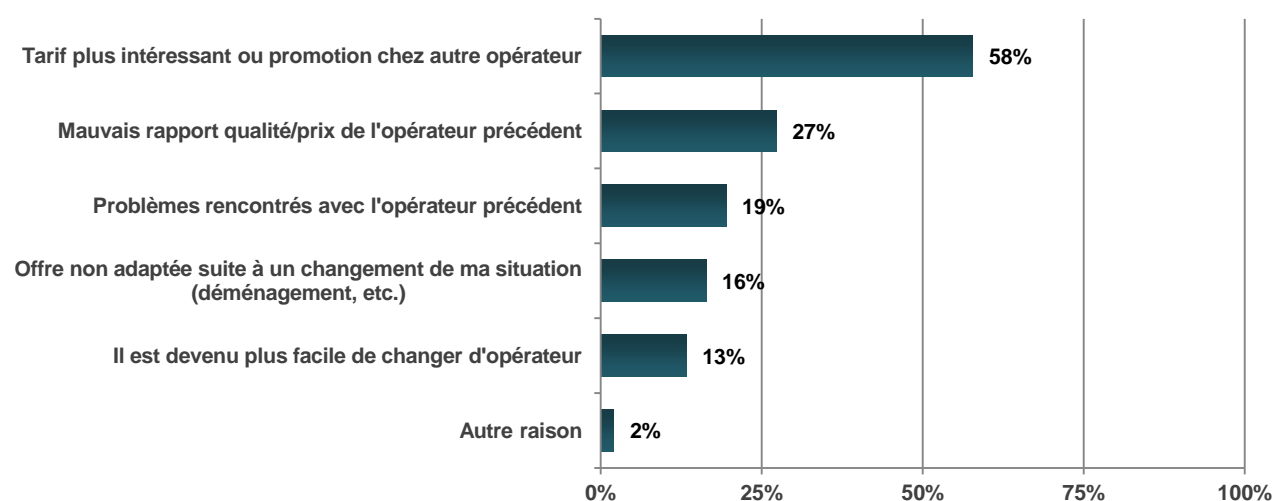
Concernant cette question, seule une comparaison avec l'édition 2015 est possible. Nous constatons une différence pour cinq raisons entre l'édition 2015 et l'édition 2016, chacune des

cinq raisons étant moins fréquemment mentionnée dans l'édition 2016: je n'ai pas envie de changer (27% en 2016 pour 36% en 2015), je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail (15% en 2016 pour 20% en 2015), un opérateur équivalent n'est pas disponible dans ma région (2% en 2016 pour 5% en 2015), mon opérateur a été choisi par mon employeur (1% en 2016 pour 4% en 2015), il coûterait trop cher de payer des indemnités de départ / à cause des frais liés au changement (0,5% en 2016 pour 4% en 2015). Il importe de mentionner ici que les trois dernières raisons n'ont pas été reprises dans l'édition 2016 en tant que réponses possibles et qu'il s'agit donc – contrairement à l'édition 2015 – de réponses spontanées 'autres'.

### 3.6.1.3 RAISON(S) POUR CHANGER

Presque six répondants sur dix (58%) ayant changé de fournisseur d'offre groupée au cours des trois dernières années indiquent comme raison un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur. Pour un quart des répondants (27%), un mauvais rapport qualité-prix était à la base du changement. 19% mentionnent des problèmes avec l'opérateur précédent, pour 16% des répondants l'offre n'était plus adaptée suite à un changement dans leur situation personnelle et 13% indiquent qu'un changement d'opérateur est devenu plus facile.

**Figure 57 : Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé de fournisseur d'offre groupée, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 725 répondants n'ayant pas changé de fournisseur d'offre groupée au cours des trois dernières années.

En Wallonie, la raison pour changer d'opérateur est, significativement plus souvent qu'en Flandre, le mauvais rapport qualité-prix de l'opérateur précédent (resp. 38% pour 20%). Dans la Région de Bruxelles-Capitale, 34% ont changé d'opérateur parce que l'offre n'était plus adaptée suite à un changement dans la situation (déménagement, etc.) ; ce n'est le cas que pour seulement 10% de répondants en Wallonie.

Nous ne constatons qu'une seule relation significative liée aux catégories d'âge du répondant: plus le répondant est jeune, plus souvent le mauvais rapport qualité-prix de l'opérateur précédent est à la base du changement (-0,217).

Nous constatons deux différences par rapport à l'édition de 2015: la proportion de répondants indiquant avoir changé en raison d'un mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent a sensiblement augmenté en 2016 (resp. 17% en 2015 pour 27% en 2016). D'autre part, nous constatons une forte baisse de la proportion de répondants ayant changé en raison de problèmes avec l'opérateur précédent (resp. 31% en 2015 pour 19% en 2016).

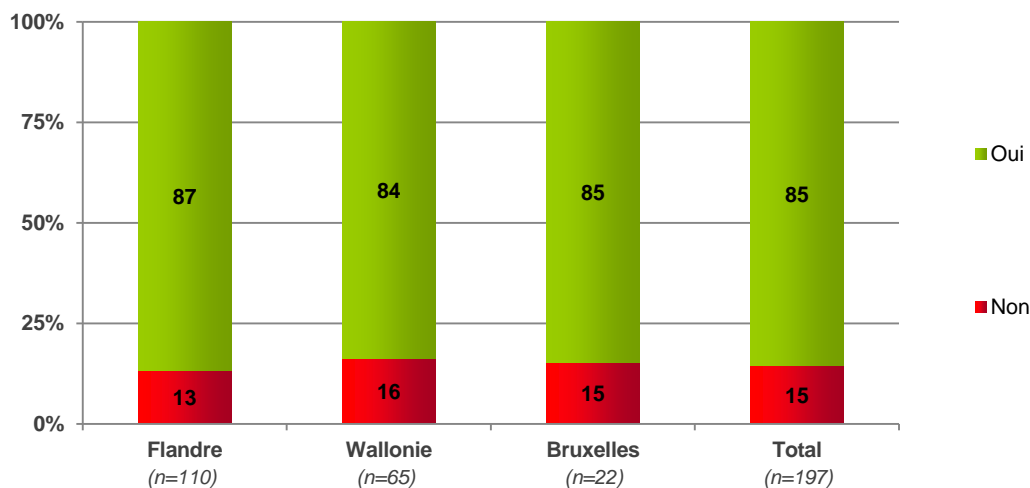
Le revenu du répondant n'influence pas les raisons motivant le changement d'opérateur.

#### 3.6.1.4 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Nous avons demandé aux personnes qui ont changé de fournisseur d'offre groupée si le changement a été effectué facilement. 85% des répondants indiquent que tel était le cas.

Dans les trois régions, les répondants estiment en une même mesure que le changement d'opérateur a été effectué facilement. Nous en pouvons non plus constater de rapport avec l'âge ou le revenu. Enfin, nous ne constatons pas d'évolution au fil des différentes éditions.

**Figure 58 : Si vous avez changé de fournisseur d'offre groupée, le changement s'est-il fait facilement ? – par région**

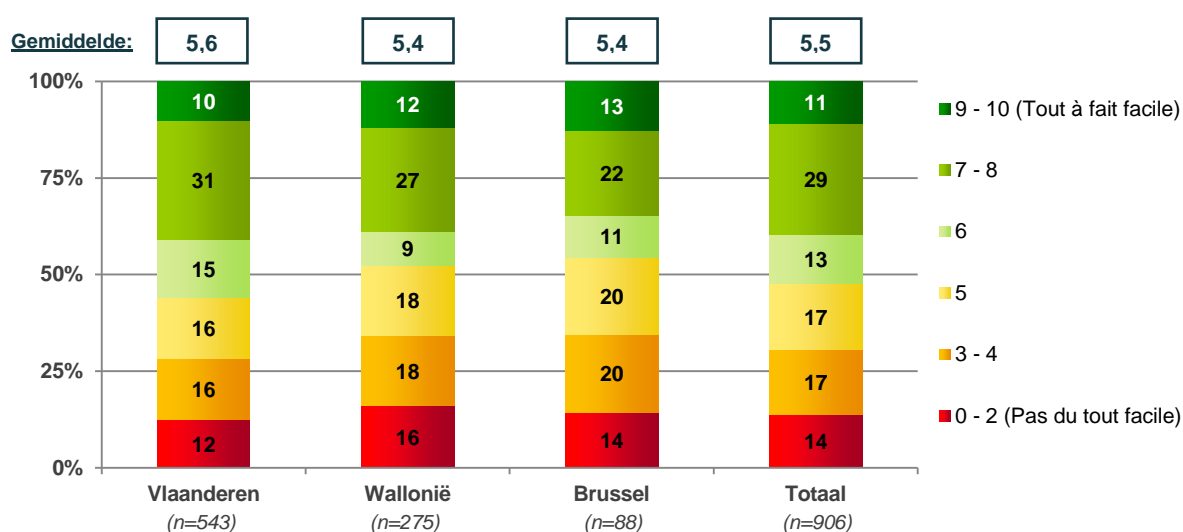


La raison la plus fréquemment mentionnée pour laquelle le changement de fournisseur ne s'est pas déroulé facilement concerne un retard dans la fourniture du service (pour 14 des 29 répondants). Les autres raisons étaient, par ordre décroissant: information incomplète sur les possibilités techniques du changement (8 répondants), non-respect de la date fixée par le technicien (7 répondants), coupure trop rapide du service précédent (7 répondants), double facturation (6 répondants), et coûts supérieurs aux coûts annoncés (5 répondants).

### 3.6.1.5 CHANGER FACILEMENT DE FOURNISSEUR D'OFFRE GROUPÉE ('PACK')

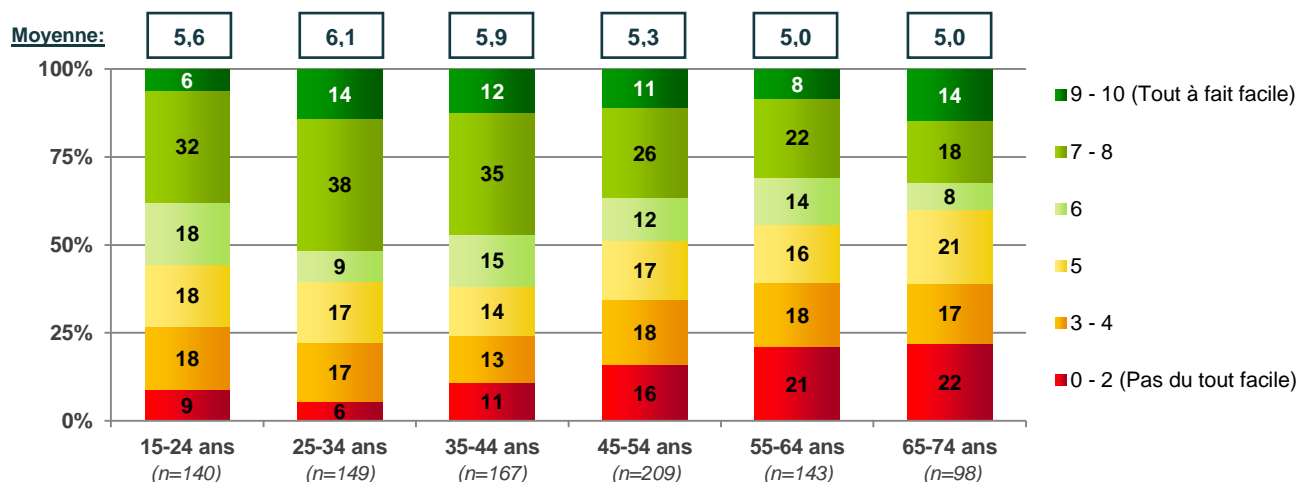
Enfin, nous avons demandé aux répondants disposant d'une offre groupée d'évaluer la facilité de changer de fournisseur d'offre groupée en attribuant un score allant de 0 à 10, où 0 correspond à 'pas du tout facile' et 10 à 'tout à fait facile'. Quatre répondants sur dix (40%) trouvent qu'il est (plutôt) facile de changer d'opérateur (score:  $\geq 7$  sur 10). 13% attribuent un 6 sur 10. Ceci implique que presque la moitié des répondants (48%) ne trouve pas (vraiment) facile de changer de fournisseur d'offre groupée; ceci ressort également du score moyen de 5,5 sur 10. Les scores moyens ne diffèrent pas selon les trois régions. Le revenu du répondant n'intervient pas non plus dans l'évaluation de la facilité de changer d'opérateur.

**Figure 59 : 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 d'offre groupée ('pack') ? – par catégorie d'âge**



Les répondants âgés de 25 à 34 ans attribuent un score moyen significativement plus élevé – ils estiment donc plus facile de changer d'opérateur d'offre groupée – que les répondants âgés de 45 à 74 ans (resp. 6,1 sur 10 pour 5,0 à 5,3 sur 10). Les répondants situés dans la tranche 35 à 44 ans attribuent également un score moyen plus élevé que les répondants âgés de 55 à 64 ans (resp. 5,9 sur 10 pour 5,0 sur 10).

**Figure 60 : 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 d'offre groupée ('pack') ? – par catégorie d'âge**



La moyenne (5,5 sur 10) est significativement moins élevée par rapport à l'édition 2015 (5,8 sur 10) ce qui implique que les répondants considèrent qu'il est un peu moins facile que l'année passée de changer de fournisseur d'offre groupée.

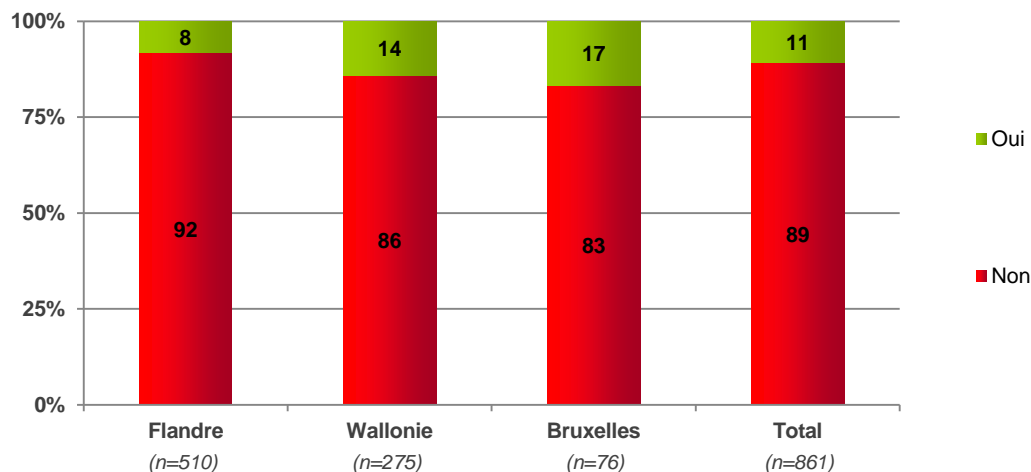
### 3.6.2 Téléphonie fixe

#### 3.6.2.1 CHANGEMENT D'OPÉRATEUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

Seuls 11% des répondants disposant de la téléphonie fixe ont changé d'opérateur durant les trois dernières années.

En Wallonie et dans la Région de Bruxelles-Capitale plus de répondants par rapport à la Flandre indiquent, de manière significative, avoir changé d'opérateur de téléphonie fixe dans les trois dernières années (resp. 14% et 17% pour 8%).

**Figure 61 : Avez-vous changé d'opérateur fixe au cours de ces 3 dernières années ? – par région**



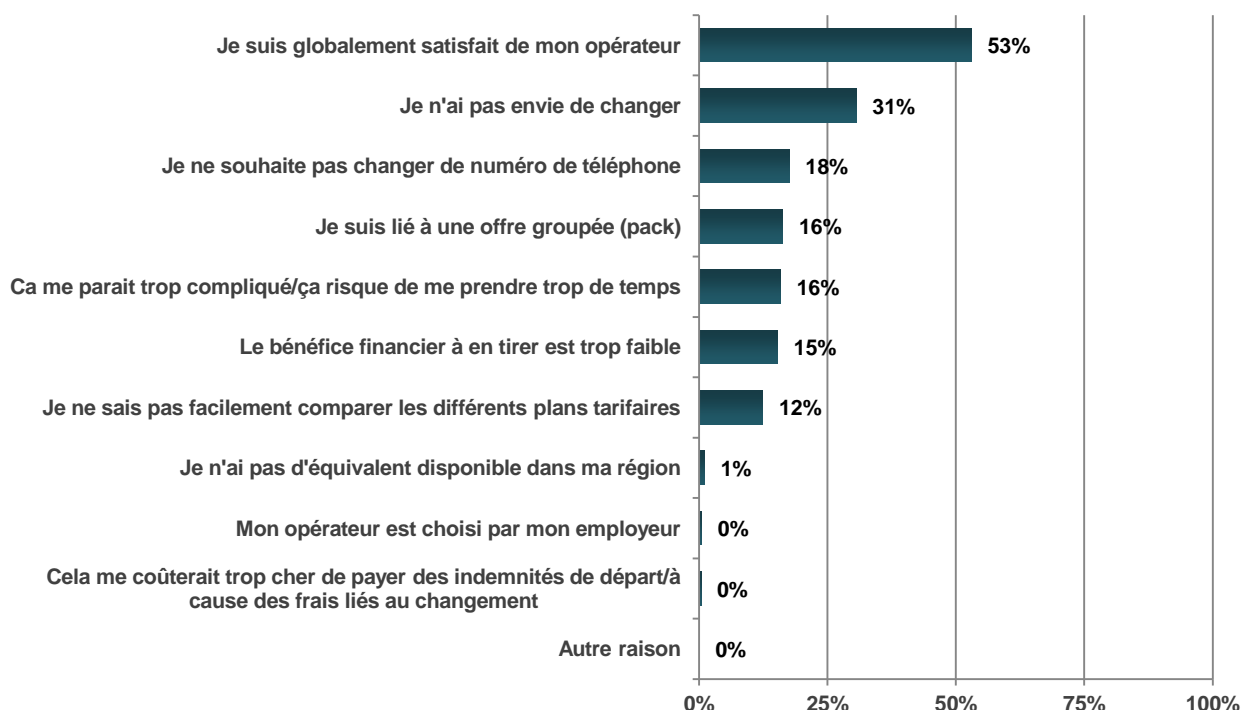
En 2014 et en 2015, resp. 15,5% et 14,7% des répondants disposant de la téléphonie fixe indiquaient avoir changé d'opérateur au cours des trois dernières années. En 2016, cette proportion est de 11%, ce qui est significativement moins élevé qu'en 2014 (pas tout à fait significatif par rapport à 2015).

Il n'existe de rapport entre l'âge et le revenu du répondant et le fait de changer ou de ne pas changer d'opérateur de téléphonie fixe durant les trois dernières années.

### 3.6.2.2 RAISON(S) POUR NE PAS CHANGER

La raison la plus souvent mentionnée pour ne pas avoir changé de fournisseur de téléphonie fixe dans les trois dernières années est la satisfaction globale par rapport à l'opérateur actuel (53%). D'autres raisons mentionnées sont: ne pas avoir envie de changer (31%), ne pas souhaiter changer de numéro de téléphone (18%), le fait d'être lié à une offre groupée (16%), cela semble trop compliqué / ça pourrait prendre trop de temps (16%), le bénéfice financier à en tirer est trop faible (15%), et il n'est pas facile de comparer les différents plans tarifaires (12%).

**Figure 62 : Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur fixe, quelles en sont les raisons ? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 718 répondants n'ayant pas changé de fournisseur de téléphonie fixe au cours des trois dernières années

Par catégorie d'âge nous pouvons constater que, plus le répondant est jeune, plus souvent on mentionne comme raison de ne pas changer d'opérateur de téléphonie fixe, qu'on est

globalement satisfait de l'opérateur actuel (-0,189). Tandis qu'il apparaît contrairement que, plus le répondant est âgé, plus le fait qu'il n'est pas facile de comparer les plans tarifaires constitue une raison pour ne pas changer d'opérateur de téléphonie fixe (0,203).

Plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus il est probable qu'une des raisons suivantes soit citée afin d'expliquer pourquoi on ne change pas d'opérateur de téléphonie fixe: le bénéfice financier à en tirer est trop faible (0,284), on est lié à une offre groupée (0,280), et on est globalement satisfait de l'opérateur actuel (0,178).

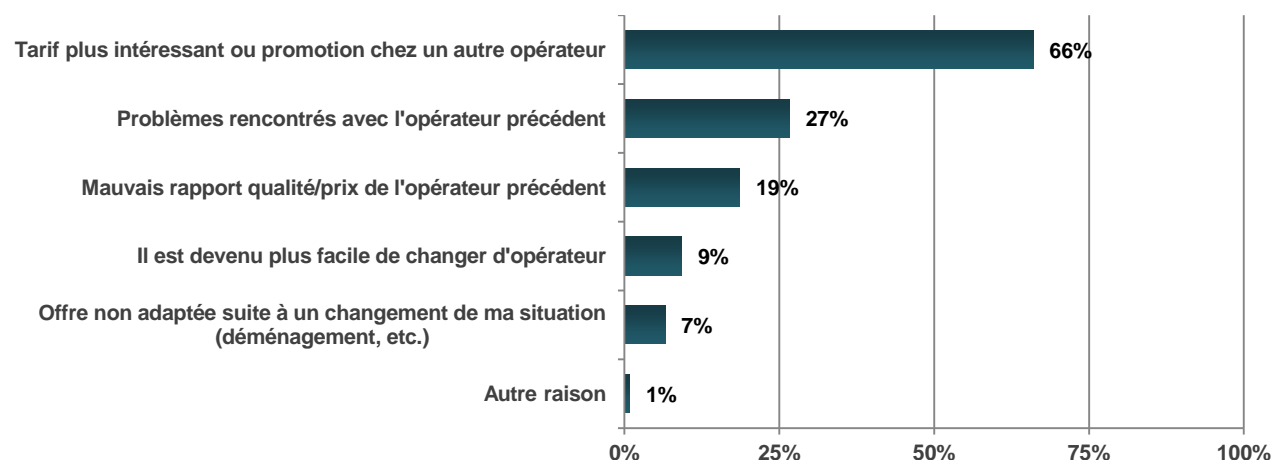
En comparaison avec l'édition 2015, plus de répondants affirment ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie fixe parce qu'ils sont liés à une offre groupée (12% en 2015 pour 16% en 2016). D'autre part, un nombre inférieur de répondants affirme qu'ils n'ont tout simplement pas envie de changer (38% en 2015 pour 31% en 2016). Nous constatons par ailleurs trois autres raisons moins souvent mentionnées dans cette édition, sans doute à cause du fait qu'elles n'étaient pas reprises comme possibilité de réponse: 'il n'y a pas d'opérateur équivalent disponible dans ma région' (3% en 2015 pour 1% en 2016), 'mon employeur a choisi mon opérateur' (2% en 2015 pour 0,5% en 2016), et 'payer des indemnités de départ me coûterait trop cher / à cause des frais liés au changement' (4% en 2015 pour 0,3% en 2016).

Dans les trois régions, il n'y pas de différences significatives parmi les différentes raisons mentionnées pour ne pas changer d'opérateur de téléphonie fixe.

### 3.6.2.3 RAISON(S) DE CHANGER

Deux tiers des répondants (66%) ayant changé d'opérateur de téléphonie fixe au cours des trois dernières années, mentionnent comme raison un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur. Chez un quart des répondants (27%) des problèmes avec l'opérateur précédent étaient (entre autres) à l'origine du changement. 19% mentionnent le mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent.

**Figure 63 : Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé d'opérateur fixe, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 92 répondants ayant changé de fournisseur de téléphonie fixe au cours des trois dernières années

Nous ne pouvons constater de différence entre cette édition et l' édition précédente (c.-à-d. 2015).

La taille des sous-groupes ne permet pas de définir des différences significatives par région, âge et revenu.

#### **3.6.2.4 FACILITÉ DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR**

96% des répondants affirment que le changement d'opérateur s'est déroulé facilement.

Cette proportion était significativement moins élevée dans l'édition 2015 où 87% indiquaient que le changement d'opérateur s'était déroulé facilement.

La taille des sous-groupes ne permet pas d'observer des différences significatives selon la région, l'âge et le revenu.

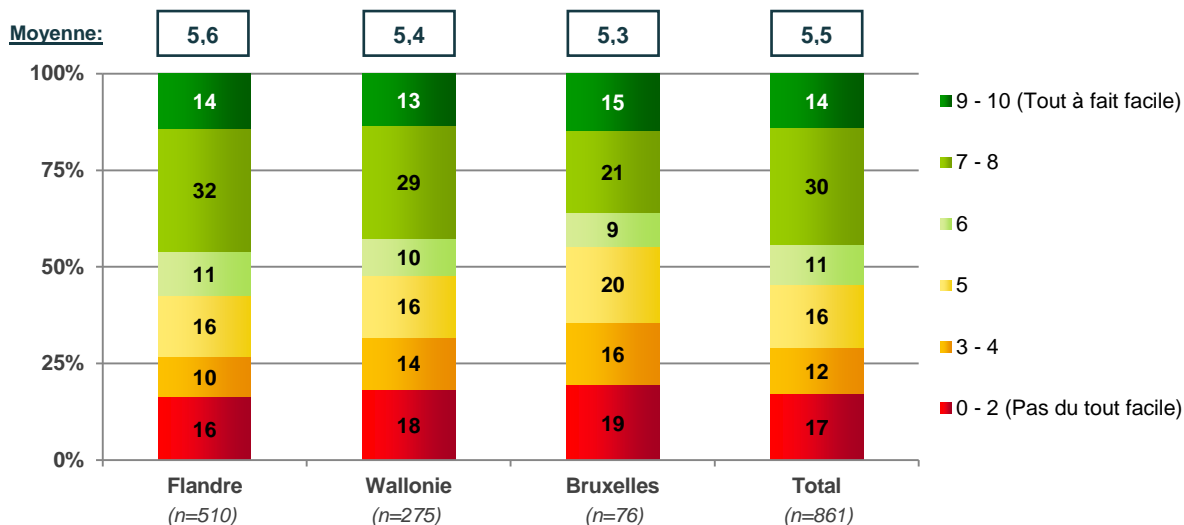
Les trois répondants chez qui la transition vers un autre opérateur de téléphonie fixe ne s'était pas déroulée facilement donnent tous comme raison un retard dans la fourniture du service. Chez deux des trois répondants, le technicien n'a pas respecté la date fixée et un répondant a reçu des informations incomplètes sur les possibilités techniques du changement.

#### **3.6.2.5 CHANGER FACILEMENT D'OPÉRATEUR DE TÉLÉPHONIE FIXE**

44% des répondants estiment qu'il est (très) facile de changer d'opérateur de téléphonie fixe. 11% des répondants attribuent par ailleurs une cote de 6 sur 10. D'autre part, nous retrouvons 45% des répondants qui estiment qu'il n'est pas (vraiment) facile de changer d'opérateur de téléphonie fixe (score:  $\leq 5$  sur 10).

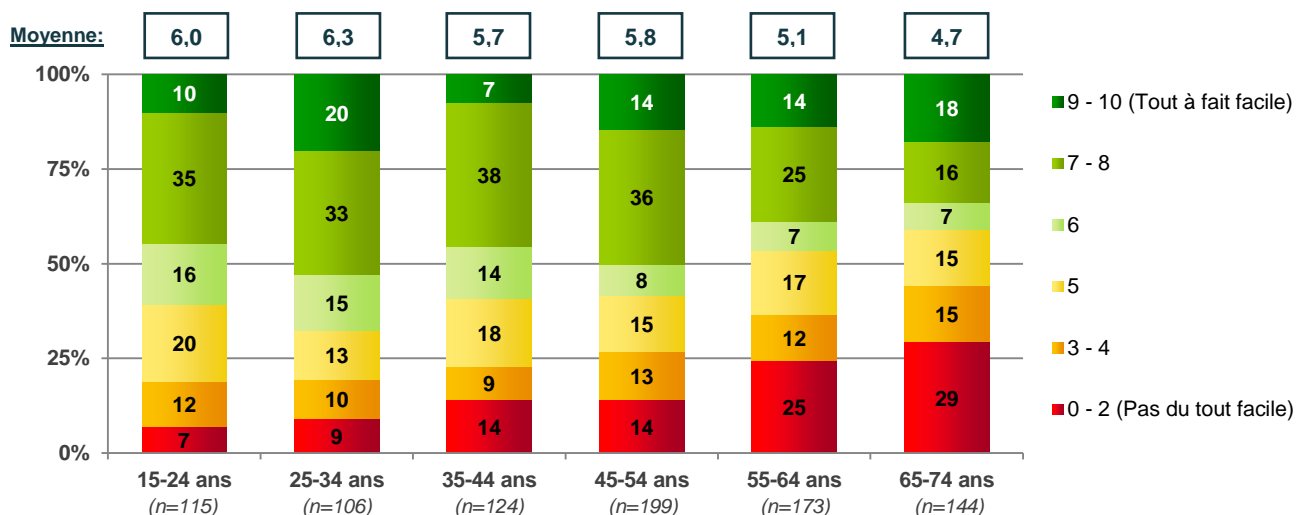
Les scores moyens ne diffèrent ni entre les régions ni entre les différents groupes de revenu. Nous pouvons néanmoins constater une baisse du score moyen par rapport aux deux éditions précédentes (2014 et 2015): les répondants estiment qu'il est moins facile de changer d'opérateur de téléphonie fixe (5,5 en 2016 pour 6,1 en 2014 et 6,2 en 2015); nous avons constaté la même chose pour les offres groupées.

**Figure 64 : 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 de téléphonie fixe ? – par région**



Les répondants de la catégorie d'âge la plus élevée (de 65 à 74 ans) estiment qu'il est, en moyenne, moins facile (4,7 sur 10) de changer d'opérateur de téléphonie fixe, en comparaison avec les répondants âgés de 15 à 34 ans (6,0 à 6,3 sur 10) et les répondants âgés de 45 à 54 ans (5,8 sur 10). Les répondants situés entre 55 et 64 ans attribuent par ailleurs un score moyen significativement moins élevé (5,1 sur 10) que les répondants situés entre 25 et 34 ans (6,3 sur 10).

**Figure 65 : 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 de téléphonie fixe ? – par catégorie d'âge**

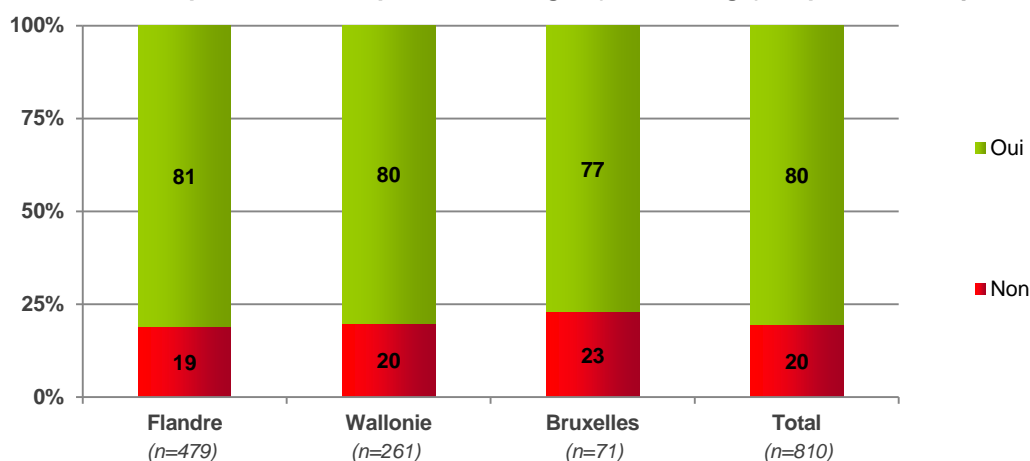


### 3.6.2.6 CONSERVER LE NUMERO DE TÉLÉPHONE FIXE APRÈS UN CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Huit répondants sur dix (80%) déclarent savoir qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone fixe en cas de changement d'opérateur et indiquent ainsi être à au courant des règles de portabilité des numéros.

Dans les trois régions, cette proportion est équivalente . Aucune différence ne peut être constatée selon catégorie d'âge.

**Figure 66 : Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone fixe lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ? – par région**



Plus le revenu du répondant est élevé, plus on sait pouvoir conserver le numéro de téléphone fixe en cas de changement d'opérateur de téléphonie fixe (0,290). Dans le groupe de revenu le moins élevé (< 1.200 euros) 38% l'ignorent alors que cette part n'est que de 12% à 16% dans les groupes de revenu plus élevé (≥ 3.000 euros).

Dans les années/éditions précédentes, une part significativement plus élevée indiquait pouvoir conserver son numéro de téléphone (fixe) en cas de changement d'opérateur de téléphonie fixe (resp. 93% à 94% en 2012-2015 pour 80% en 2016).

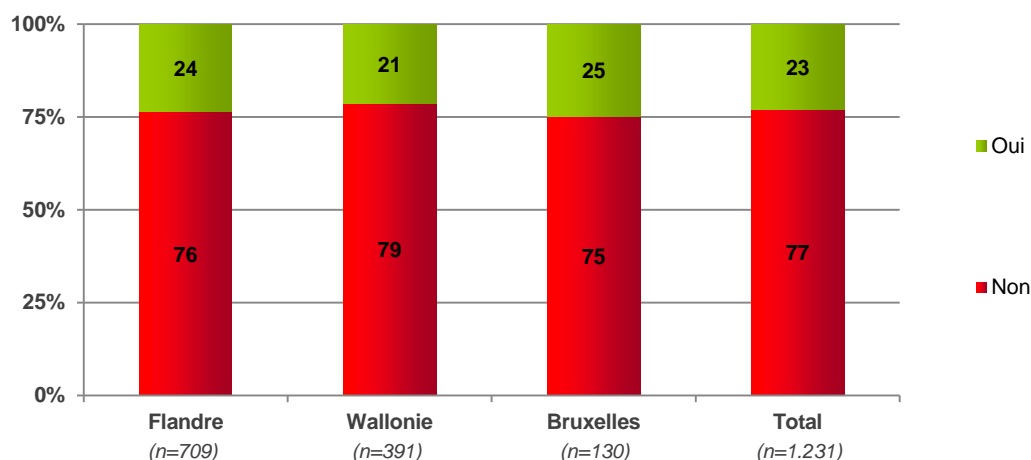
## 3.6.3 Téléphonie mobile

### 3.6.3.1 CHANGEMENT LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

Environ un répondant sur quatre (23%) a changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours des trois dernières années.

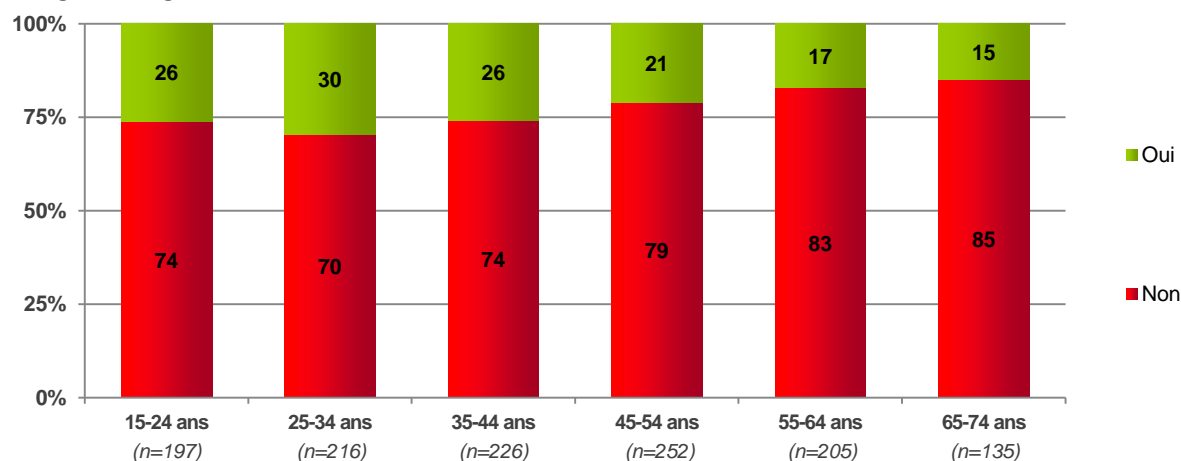
Ce chiffre ne diffère pas selon les régions ni entre les différents groupes de revenu.

**Figure 67 : Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces 3 dernières années ? – par région**



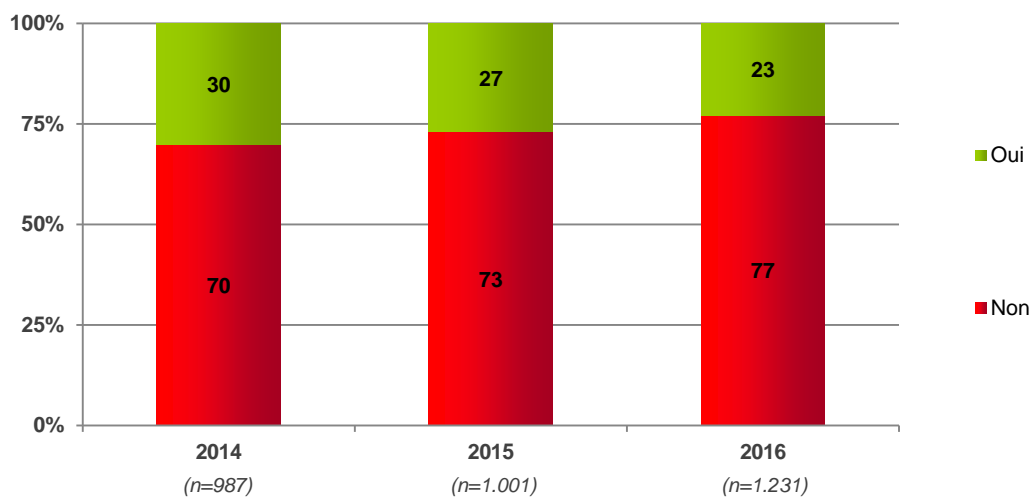
Plus le répondant est jeune, plus haute est la probabilité qu'il ait changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours des trois dernières années (-0,174). Dans la tranche d'âge de 25 à 34 ans, 30% des répondants ont changé d'opérateur de téléphonie mobile dans les trois dernières années, une part significativement plus élevée par rapport aux répondants âgés de 55 à 74 ans (15% à 17%).

**Figure 68 : Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces 3 dernières années ? – par catégorie d'âge**



La part de répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours des trois dernières années est significativement moins élevée dans cette édition (23%) qu'en 2014, où 30% indiquaient avoir changé.

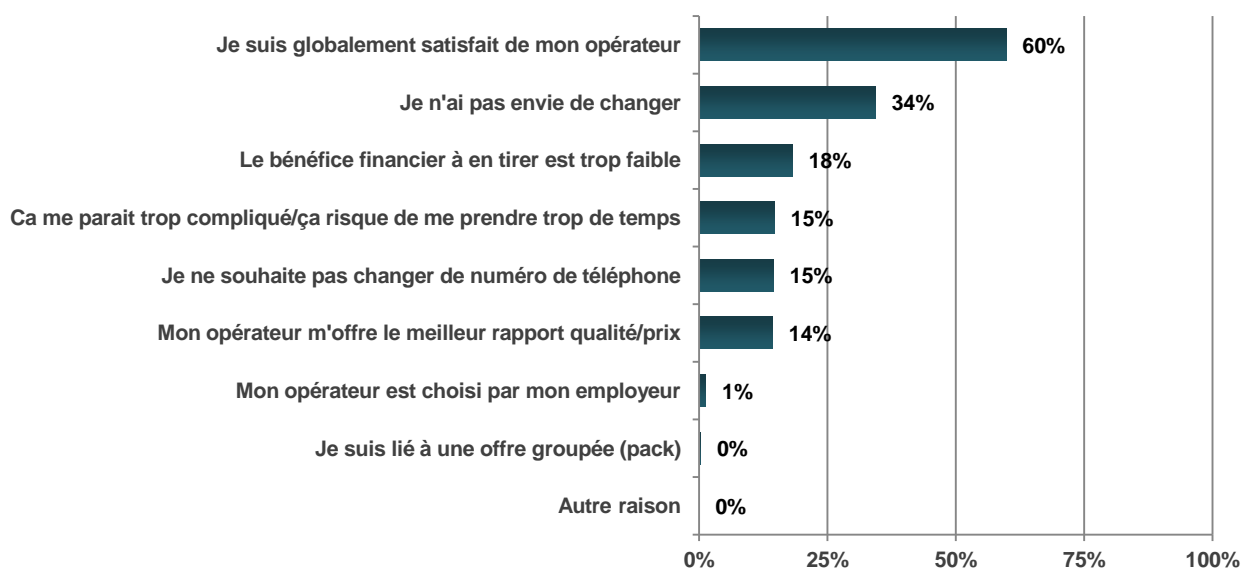
**Figure 69 : Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces 3 dernières années ? – par édition**



### 3.6.3.2 RAISON(S) POUR NE PAS CHANGER

La raison la plus souvent mentionnée pour ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile durant les trois dernières années est le fait qu'on est globalement satisfait de l'opérateur actuel (60%). Une seconde raison souvent mentionnée consiste dans le fait qu'on n'a pas envie de changer (34%). 18% indiquent que le bénéfice financier à en tirer est trop faible, 15% qu'il est trop compliqué de changer / que cela pourrait prendre trop de temps, un pourcentage identique (15%) ne souhaite pas changer de numéro de téléphone et 14% indiquent que l'opérateur actuel offre le meilleur rapport qualité-prix.

**Figure 70 : Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur mobile, quelles en sont les raisons ? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 884 répondants qui n'ont pas changé d'opérateur mobile au cours des 3 dernières années

Plus le répondant est jeune, plus souvent une des raisons suivantes est mentionnée pour ne pas changer d'opérateur de téléphonie mobile: être globalement satisfait de son opérateur actuel (-0,199), l'opérateur actuel offre le meilleur rapport qualité-prix (-0,166), et ne pas avoir envie de changer (-0,110). D'autre part, les raisons suivantes pour ne pas changer d'opérateur de téléphonie mobile gagnent en importance avec l'âge: ne pas souhaiter changer de numéro de téléphone (0,172) et un bénéfice financier à en tirer trop faible (0,114).

Plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus il est probable qu'une des raisons suivantes soit mentionnée pour ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile: l'employeur a choisi l'opérateur (0,392), être globalement satisfait de son opérateur actuel (0,182), et le bénéfice financier à en tirer est trop faible (0,163). Nous constatons d'autre part que moins le revenu est élevé, plus souvent on indique comme raison pour ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile qu'on ne veut pas changer son numéro de téléphone (-0,148).

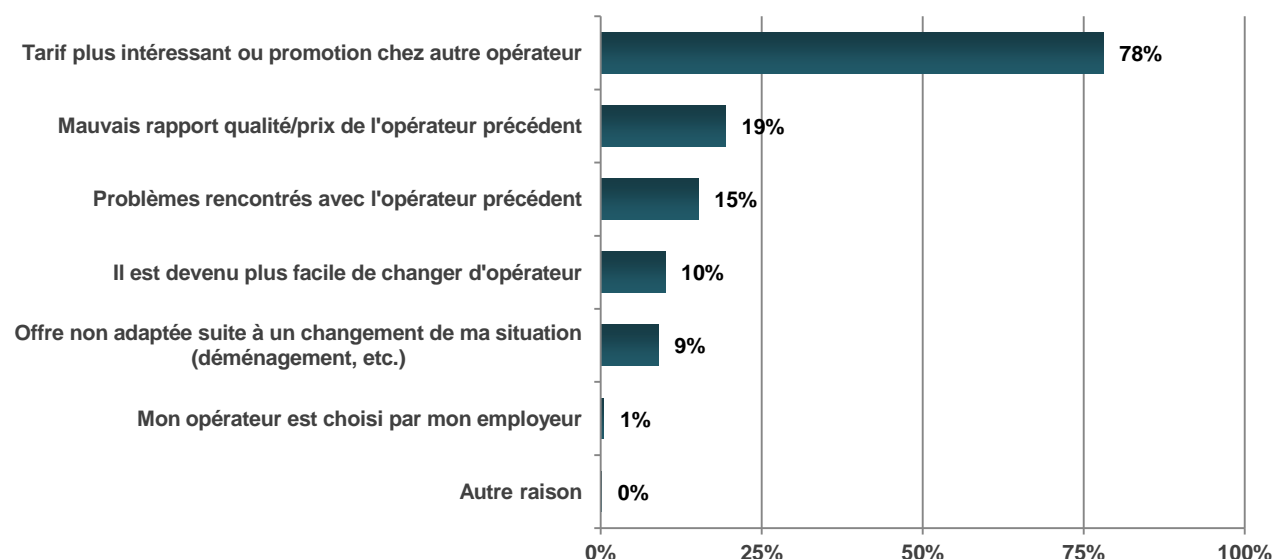
Cinq différences peuvent être constatées avec l'édition 2015. D'une part, plus de répondants indiquent cette fois-ci ne pas avoir changé parce que cela paraît trop compliqué et/ou que cela prendrait trop de temps (15% en 2016 pour 11% en 2015). D'autre part, les raisons suivantes jouent moins souvent un rôle dans le fait de ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile: 'je n'ai pas envie de changer' (34% en 2016 pour 39% en 2015), 'mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité-prix' (14% en 2016 pour 20% en 2015), 'mon employeur a choisi mon opérateur' (1% en 2016 pour 7% en 2015), et 'je suis lié à une offre groupée' (0,3% en 2016 pour 7% en 2015). Nous constatons que les deux dernières raisons n'ont plus été reprises en tant que possibilité de réponse dans l'édition 2016, ce qui explique probablement (partiellement) la baisse.

Les raisons pour ne pas avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile ne diffèrent pas selon les trois régions.

### 3.6.3.3 RAISON(S) POUR CHANGER

La raison principale pour changer d'opérateur de téléphonie mobile est, pour 78% des répondants, un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur. Les autres raisons mentionnées sont: le mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent (19%), des problèmes avec l'opérateur précédent (15%), il est devenu plus facile de changer d'opérateur (10%) et l'offre n'était pas adaptée après un changement dans la situation du répondant (déménagement, etc.) (9%).

**Figure 71 : Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé d'opérateur fixe, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 276 répondants ayant changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours des trois dernières années

Plus le répondant est jeune, plus souvent les raisons suivantes sont mentionnées pour avoir changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours des trois dernières années: il est devenu plus facile de changer d'opérateur (-0,367) et un mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent (-0,362).

En comparaison avec l'édition précédente (de 2015), nous retrouvons maintenant plus de répondants ayant changé parce que l'offre n'était pas adaptée après un changement de leur situation (resp. 4% en 2015 pour 9% en 2016), et moins de répondants ayant changé parce que leur employeur a choisi l'opérateur (resp. 3% en 2015 pour 1% en 2016).

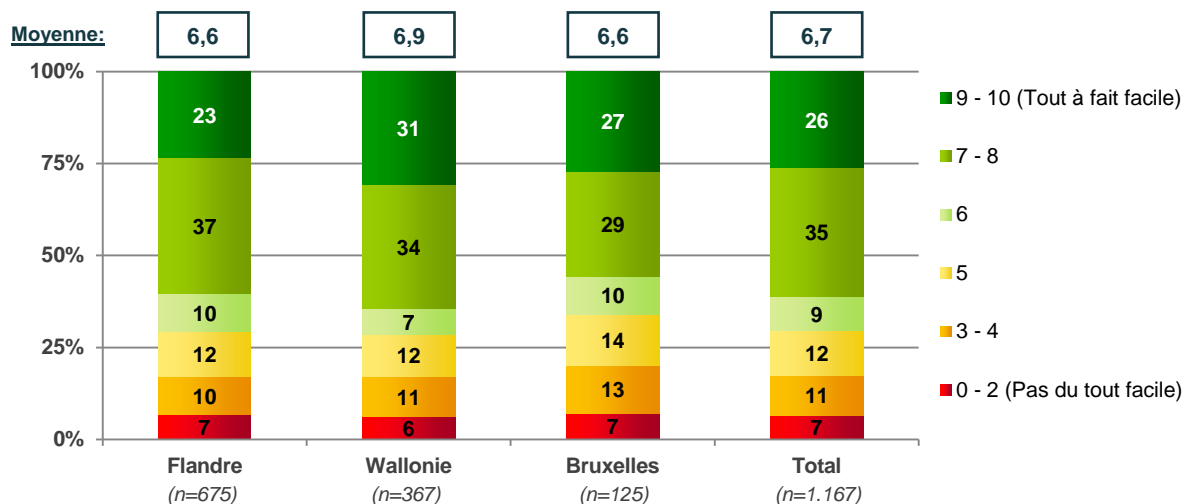
Il n'existe pas de relation avec la région, ni avec le revenu familial mensuel net du répondant.

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

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

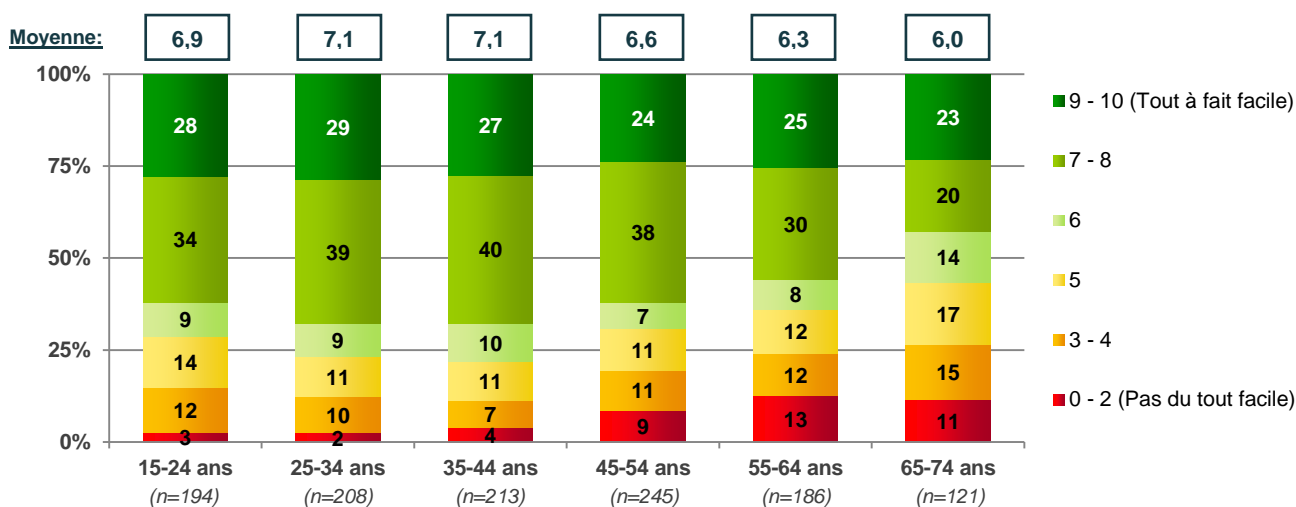
Les scores moyens ne diffèrent ni par région ni par revenu.

**Figure 72 : 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 les plus âgés (65 à 74 ans; 6,0 sur 10) et les répondants des tranches d'âges situées entre 15 et 44 ans (6,9 à 7,1 sur 10) ainsi qu'entre les répondants de la tranche d'âge de 55 à 64 ans (6,3 sur 10)

**Figure 73 : 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**



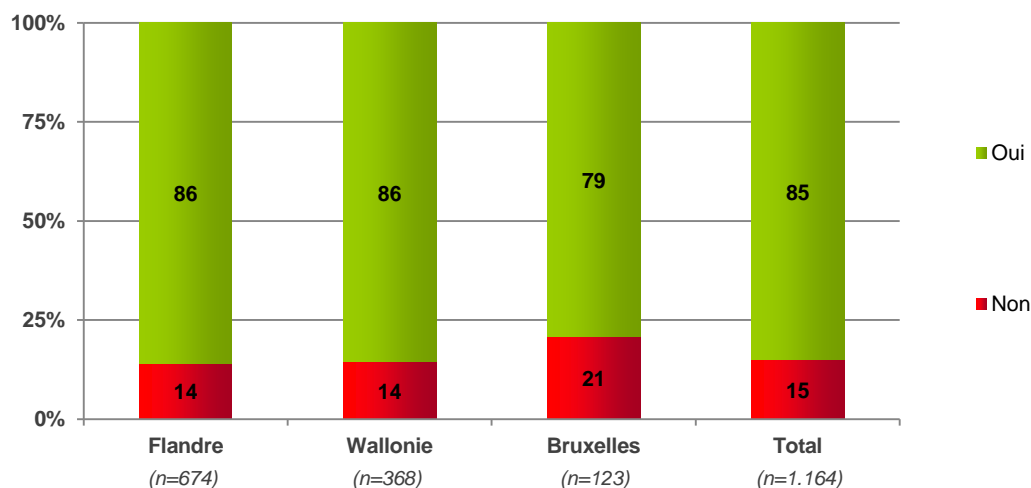
Comme nous l'avons déjà constaté pour les offres groupées et la téléphonie fixe, le score moyen de cette édition est plus bas que dans les éditions précédentes (2014 et 2015): en comparaison avec les éditions précédentes, on estime moins facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile (resp. 7,0 en 2014 et 7,2 en 2015 pour 6,7 en 2016).

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

85% des répondants disposant de la téléphonie mobile déclarent savoir qu'ils pouvaient conserver leur numéro de téléphone mobile tout en changeant d'opérateur de téléphonie mobile.

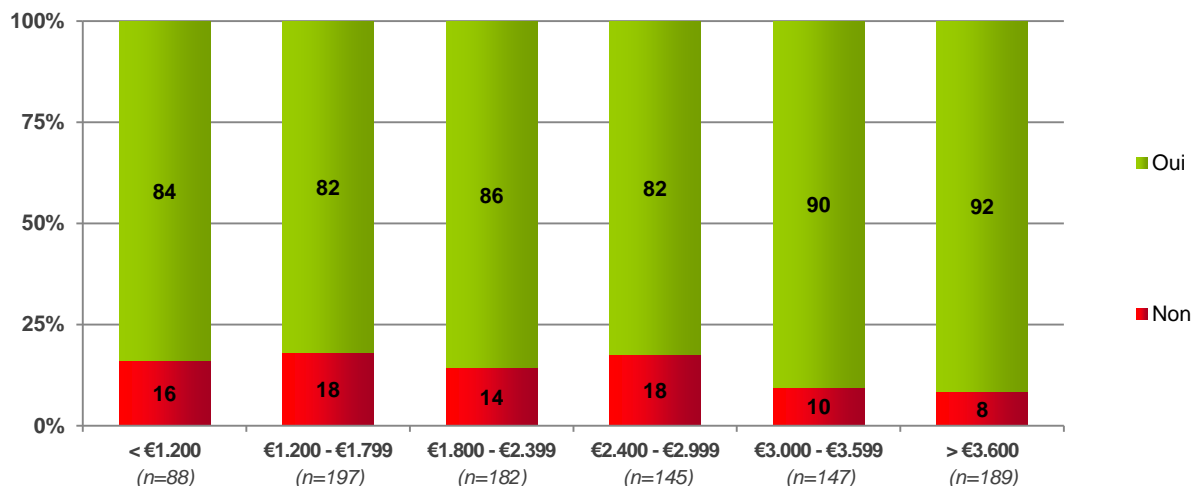
Le pourcentage est équivalent dans les trois régions et ne dépend pas de l'âge du répondant.

**Figure 74 : Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ? – par région**



Plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il/elle est au courant de la possibilité de conserver le numéro de téléphone mobile après changement d'opérateur pour téléphonie mobile (-0,184).

**Figure 75 : Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur ? – par groupe de revenu**



Comparé aux éditions précédentes (2012-2015), moins de répondants sont au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone mobile lorsqu'ils changent d'opérateur de téléphonie (resp. 92% à 95% en 2012-2015 pour 85% en 2016). Nous avons constaté la même chose en ce qui concerne le numéro de téléphone fixe.

### 3.6.3.6 CHANGEMENT DE PLAN TARIFAIRE PAR L'OPÉRATEUR

57% des répondants faisant usage de téléphonie mobile déclarent que leur opérateur n'a pas changé leur plan tarifaire au cours des trois dernières années. 86% des répondants qui déclarent que leur opérateur a changé leur plan tarifaire (N=501) sont restés chez le même opérateur.

Aucune différence ne peut être constatée par région, âge ou revenu du répondant. Nous ne constatons pas non plus de différence avec l'édition précédente (de 2015).

**Tableau 41 : Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces 3 dernières années? Si oui, comment vous avez réagi ? – par région**

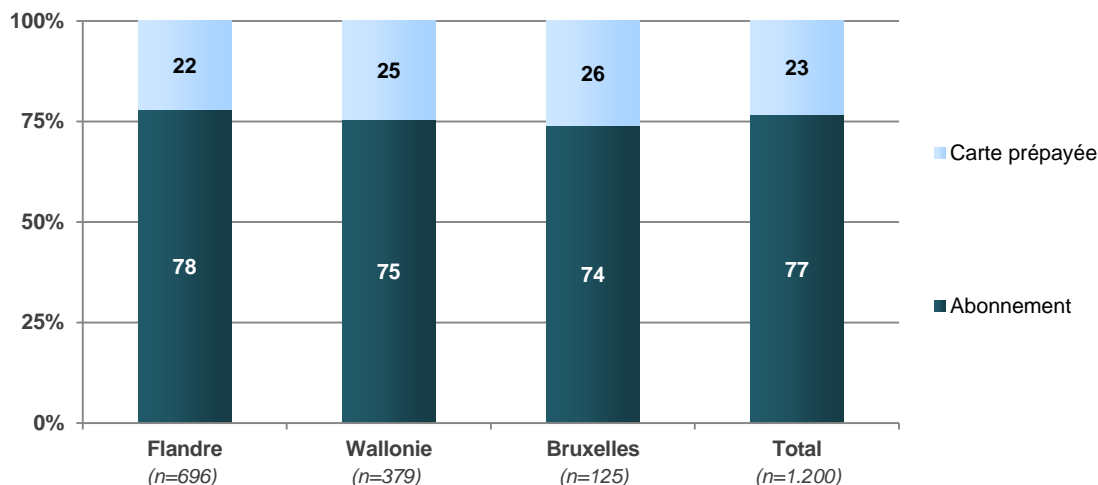
	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, et je suis resté chez l'opérateur	262	39,0%	124	32,9%	45	36,2%	431	36,7%
Oui, et j'ai changé d'opérateur	45	6,7%	18	4,7%	6	4,9%	69	5,9%
Non, mon plan tarifaire n'a pas changé	366	54,3%	235	62,4%	73	58,9%	674	57,4%
<b>Total</b>	<b>674</b>	<b>100,0%</b>	<b>377</b>	<b>100,0%</b>	<b>124</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.175</b>	<b>100,0%</b>

### 3.6.3.7 CARTE PRÉPAYÉE OU ABONNEMENT

77% des répondants faisant usage de téléphonie mobile préfèrent un abonnement plutôt qu'une carte prépayée.

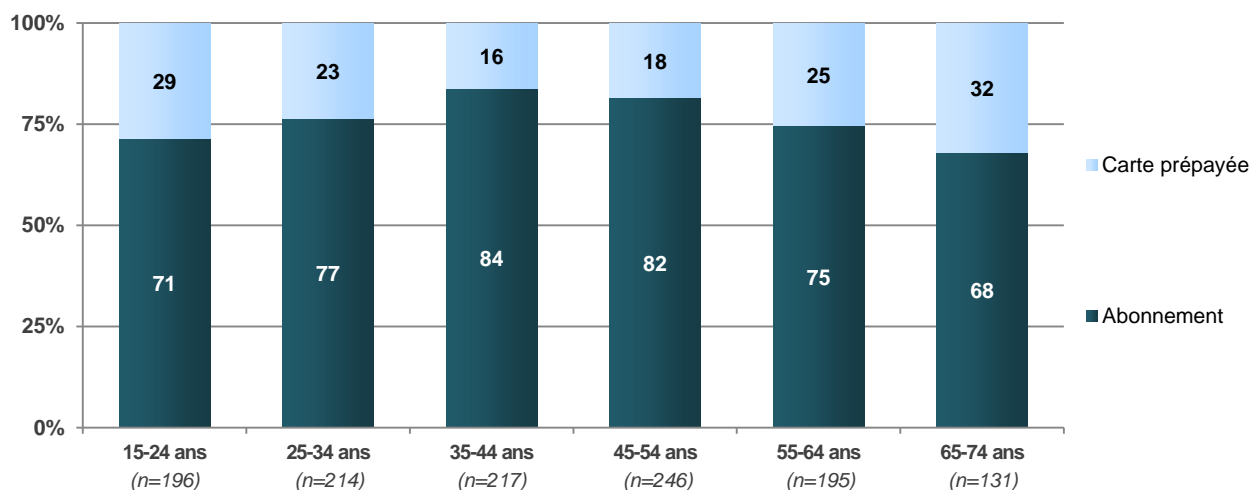
Il n'y a pas de différences entre les régions.

**Figure 76 : Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e)...? – par région**



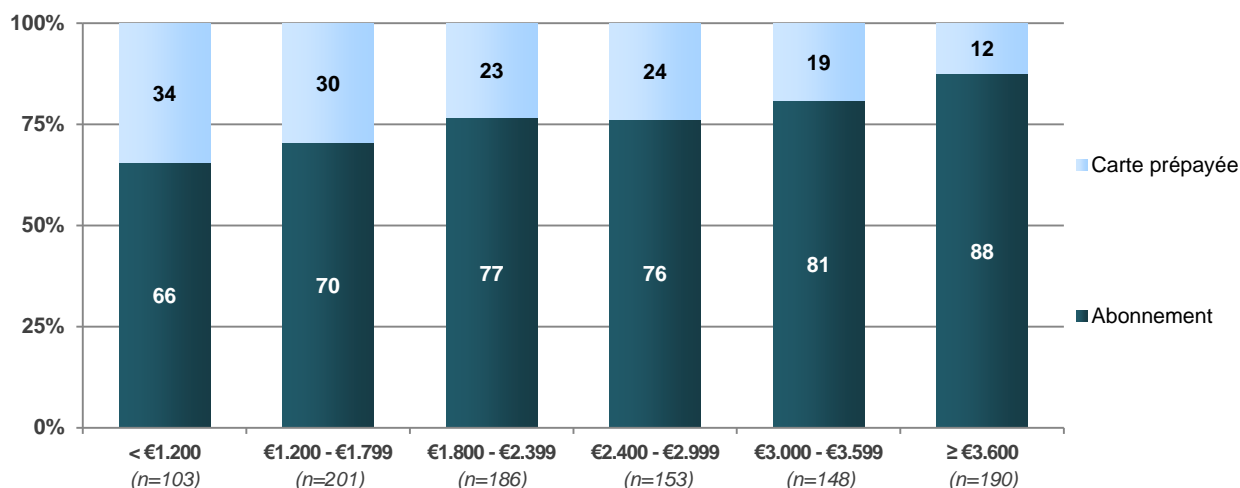
Nous constatons des différences significatives des résultats par catégorie d'âge. Dans les catégories d'âge les plus jeunes et les plus âgées (resp. 15 à 24 ans et 65 à 74 ans), l'utilisation de la carte prépayée est significativement plus élevée (resp. 29% et 32%) par rapport aux répondants entre 35 et 44 ans (16%). Les répondants âgés de 45 à 54 ans optent significativement plus souvent pour un abonnement (82%) que les répondants âgés de 65 à 74 ans (68%).

**Figure 77 : Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e)...? – par catégorie d'âge**



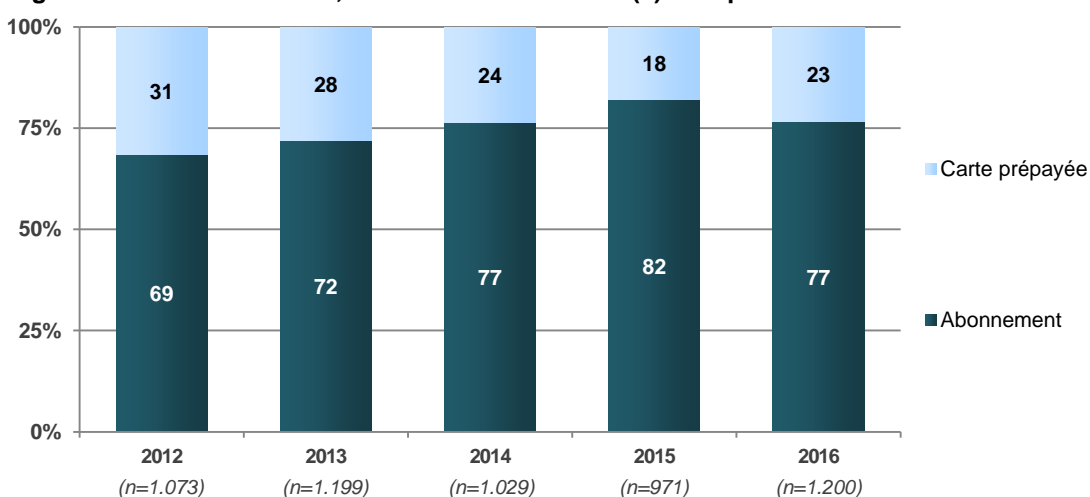
Plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il est probable qu'il/elle dispose d'un abonnement plutôt que d'une carte prépayée (0,255). Les répondants des deux groupes de revenu les moins élevés (< 1.800 euros) ont significativement plus souvent une carte prépayée que les répondants du groupe de revenu le plus élevé (≥ 3.600 euros), respectivement 30% à 34% par rapport à 12%.

**Figure 78 : Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e)...? – par groupe de revenu**



Entre 2012 et 2015, nous avons constaté une tendance à la baisse en ce qui concerne la part des répondants avec une carte prépayée en faveur de la part de répondants avec abonnement. En 2015 la part de répondants avec carte prépayée atteint le niveau le plus faible, c'est-à-dire 18%, ce qui est significativement plus bas qu'en 2012, 2013 et 2014. Dans la présente édition, nous constatons une remontée des répondants avec carte prépayée (23%), une part significativement plus élevée qu'en 2015 (18%), mais toujours moins élevée qu'en 2012 (31%).<sup>16</sup>

**Figure 79 : Pour votre GSM, avez-vous recours à un(e)...? – par édition**



<sup>16</sup> L'IBPT signale qu'en fonction des chiffres dont on dispose, 38% des cartes SIM actives en 2015 sont des cartes prépayées et 62% sont des abonnements.

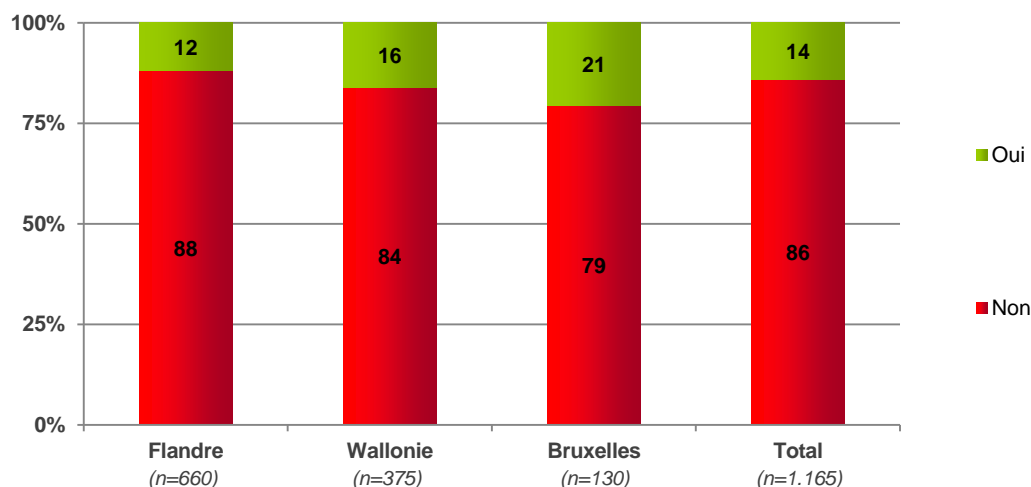
## 3.6.4 Internet

### 3.6.4.1 CHANGEMENT EFFECTUÉ AU COURS DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

Un répondant avec accès internet sur sept (14%) indique ne pas avoir changé de fournisseur d'accès à Internet au cours des trois dernières années.

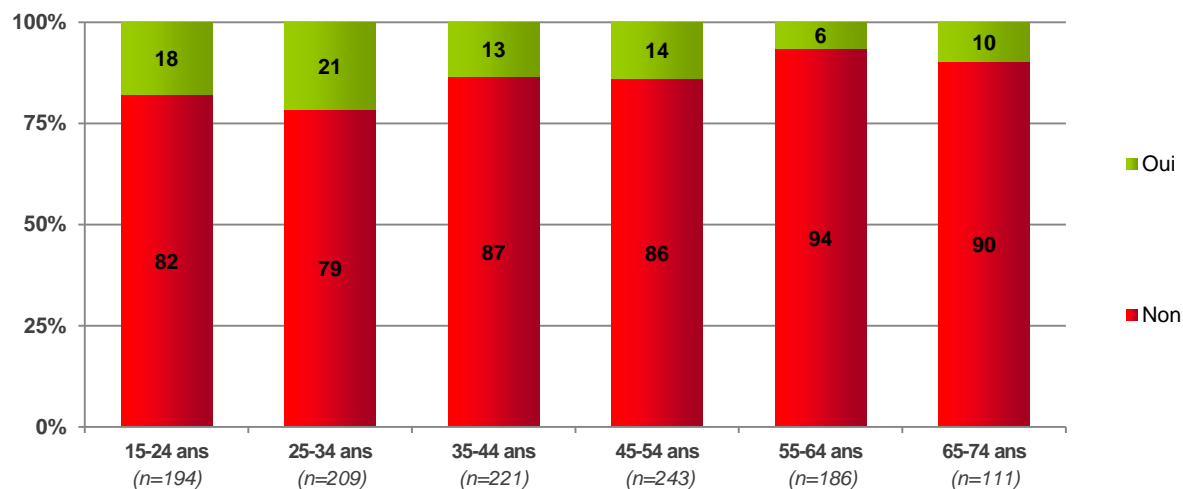
Dans la Région de Bruxelles-Capitale, plus de répondants ont changé de fournisseur d'accès à Internet (21%) en comparaison avec la Flandre (12%).

**Figure 80 : Avez-vous changé de fournisseur d'accès à Internet au cours de ces 3 dernières années ? – par région**



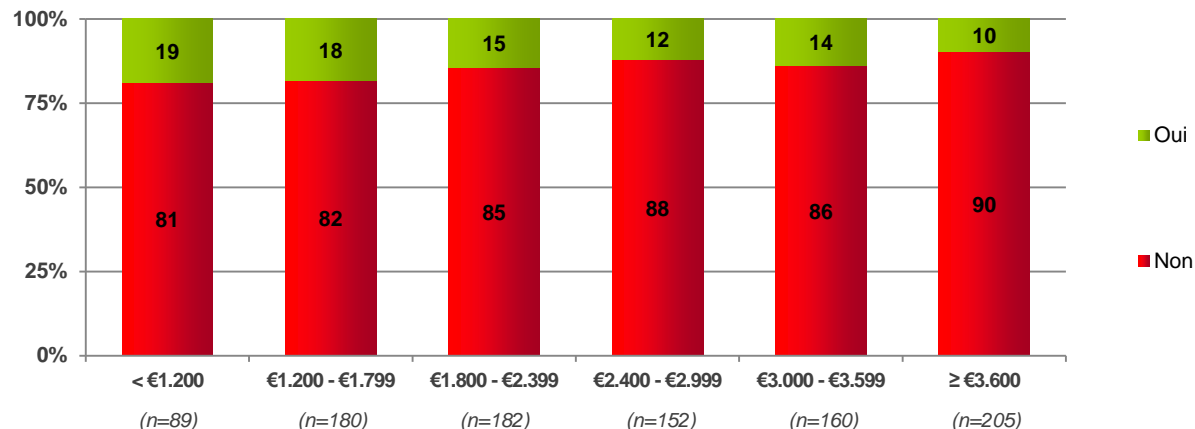
Plus le répondant est jeune, plus il est probable qu'il/elle ait changé de fournisseur d'accès à Internet durant les trois dernières années (-0,225).

**Figure 81 : Avez-vous changé de fournisseur d'accès à Internet au cours de ces 3 dernières années ? – par catégorie d'âge**



Moins le revenu familial mensuel net est élevé, plus il est probable qu'il/elle ait changé de fournisseur d'accès à Internet au cours des trois dernières années (-0,170).

**Figure 82 : Avez-vous changé de fournisseur d'accès à Internet au cours de ces 3 dernières années ? – par groupe de revenu**

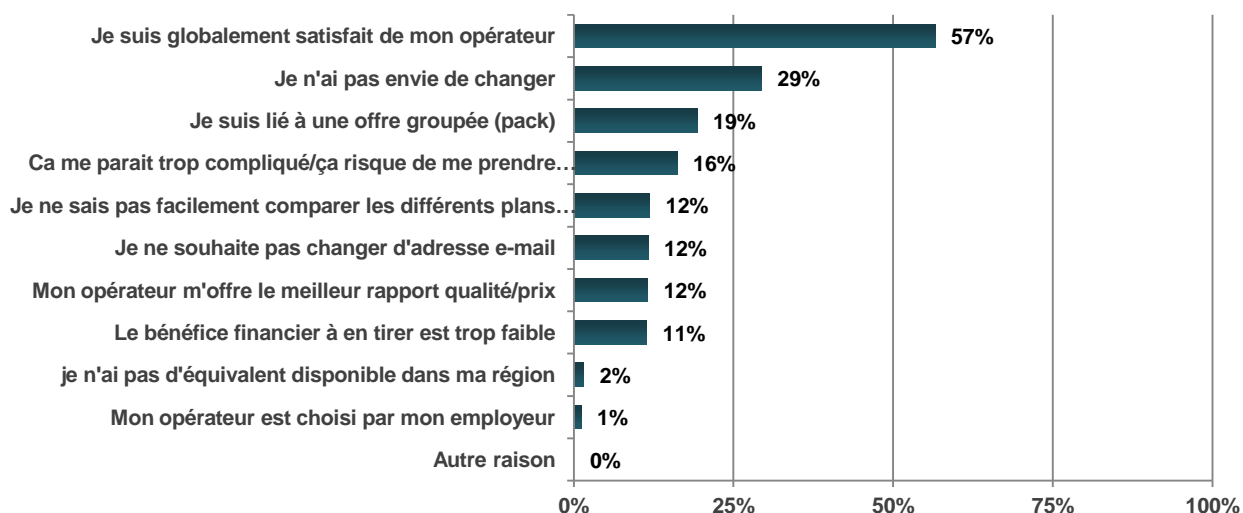


La part des répondants ayant changé de fournisseur d'accès à Internet dans les trois dernières années demeure inchangée par rapport à l'édition précédente de 2015.

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

La raison la plus souvent mentionnée pour ne pas avoir changé de fournisseur d'accès à Internet dans les trois dernières années est qu'on est globalement satisfait de l'opérateur actuel (57%). 29% des répondants n'avaient pas envie de changer, 19% sont liés à une offre groupée, 16% estiment que cela semble trop compliqué / pourrait prendre trop de temps, et un peu plus d'un répondant sur dix estime soit qu'il n'est pas facile de comparer les différents plans tarifaires, soit qu'il ne souhaite pas changer d'adresse e-mail, bénéficie du meilleur rapport qualité-prix chez l'opérateur actuel ou estime que le bénéfice financier à en tirer est trop faible.

**Figure 83 : Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)**

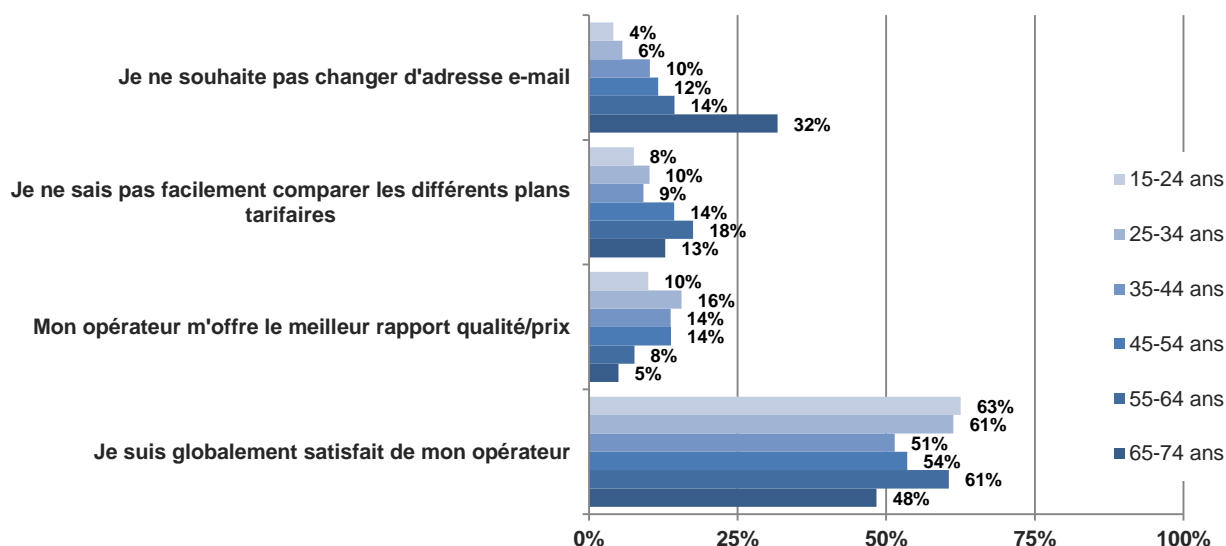


Base: 1.000 répondants n'ayant pas changé de fournisseur d'accès internet au cours des trois dernières années

Deux différences significatives peuvent être constatées selon les régions. En Flandre plus de répondants n'ont pas changé de fournisseur d'accès à Internet parce qu'ils étaient globalement satisfaits de l'opérateur actuel (61%), en comparaison avec la Wallonie et la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 52% et 44%). En Flandre nous retrouvons également une part de répondants plus élevée, n'ayant pas changé de fournisseur d'accès à Internet parce qu'ils veulent garder leur adresse e-mail (15%), en comparaison avec la Wallonie (7%).

Il existe une relation assez forte entre l'âge du répondant et le fait de vouloir conserver l'adresse e-mail actuelle: plus le répondant est âgé, plus souvent cette raison est mentionnée pour ne pas changer de fournisseur d'accès à Internet (0,423). De même, plus le répondant est âgé, plus il est par ailleurs probable que l'on ne change pas de fournisseur parce qu'il n'est pas facile de comparer les différents plans tarifaires (0,170). Les raisons suivantes sont plus souvent mentionnées par les jeunes plutôt que par les répondants plus âgés: le fournisseur d'accès à Internet offre le meilleur rapport qualité-prix (-0,139) et je suis globalement satisfait de mon fournisseur d'accès à Internet actuel (-0,093).

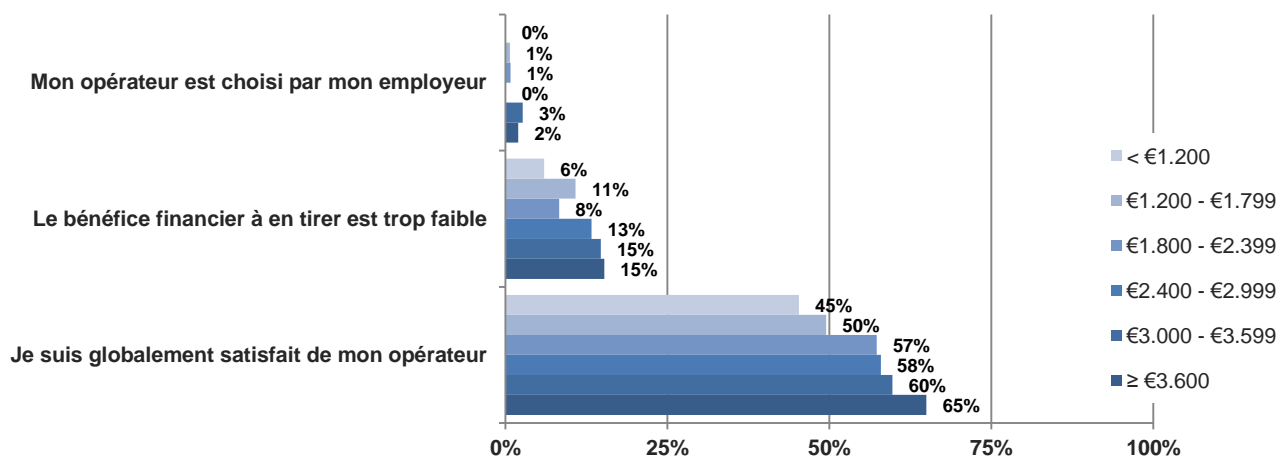
**Figure 84 : Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s) ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**



Base: 1.000 répondants n'ayant pas changé de fournisseur d'accès internet au cours des trois dernières années

Il existe une relation relativement importante entre le revenu familial mensuel du répondant et le fait que l'employeur ait choisi le fournisseur d'accès à Internet: plus le revenu est élevé, plus souvent cette raison-là est mentionnée pour ne pas changer de fournisseur d'accès à Internet (0,464). Nous constatons par ailleurs deux autres raisons pour ne pas changer de fournisseur d'accès à Internet dans les trois dernières années, qui sont plus souvent mentionnées par les groupes de revenu plus élevé : le bénéfice financier à en tirer est trop faible (0,191) et on est globalement satisfait de l'opérateur actuel (0,180).

**Figure 85 : Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s) ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)**



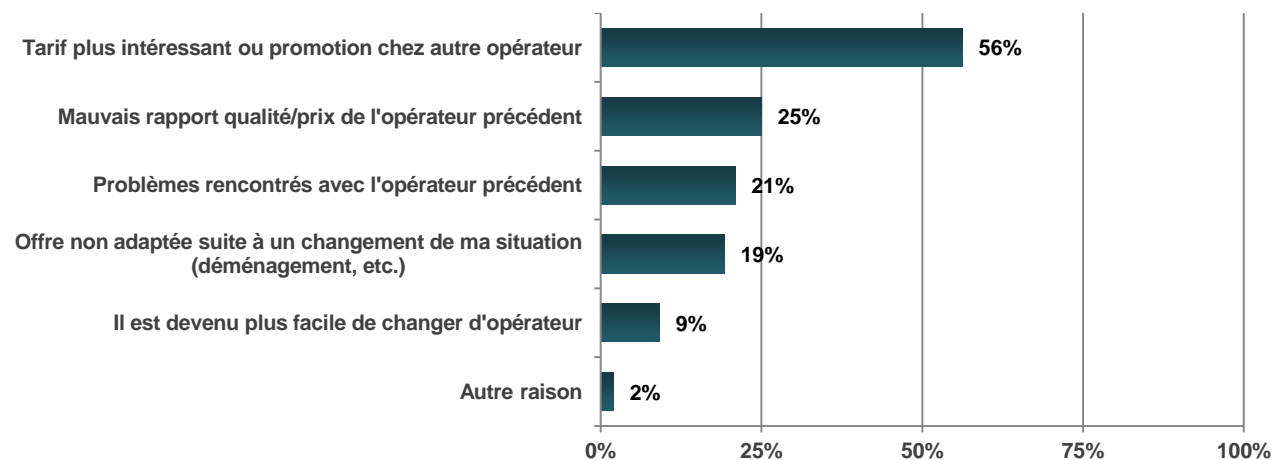
Base: 1.000 répondants n'ayant pas changé de fournisseur d'accès internet au cours des trois dernières années

Par comparaison avec l'édition 2015, plus de répondants indiquent ne pas avoir changé de fournisseur d'accès à Internet parce qu'ils sont liés à une offre groupée (19% en 2016 pour 14% en 2015). Moins de répondants ont d'autre part indiqué ne pas avoir envie de changer (29% en 2016 pour 38% en 2015), qu'un fournisseur d'accès à Internet équivalent n'est pas disponible dans la région (2% en 2016 pour 4% en 2015) ou que l'employeur a choisi le fournisseur d'accès à Internet (1% en 2016 pour 4% en 2015). Nous constatons à nouveau que les deux dernières raisons n'étaient plus reprises en tant que possibilité de réponse dans la présente édition.

### 3.6.4.3 RAISONS DE CHANGER

La raison pour changer de fournisseur d'accès à Internet la plus souvent mentionnée, est un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur (66%). 27% des répondants indiquent avoir changé de fournisseur d'accès à Internet en raison de problèmes avec l'opérateur précédent. La troisième raison la plus souvent mentionnée est également liée à l'opérateur précédent: 19% des répondants ont changé d'opérateur à cause du mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent. 9% des répondants ont enfin changé de fournisseur d'accès à Internet parce qu'il est devenu plus facile de changer, et pour 7% des répondants l'offre n'était plus adaptée à leur situation.

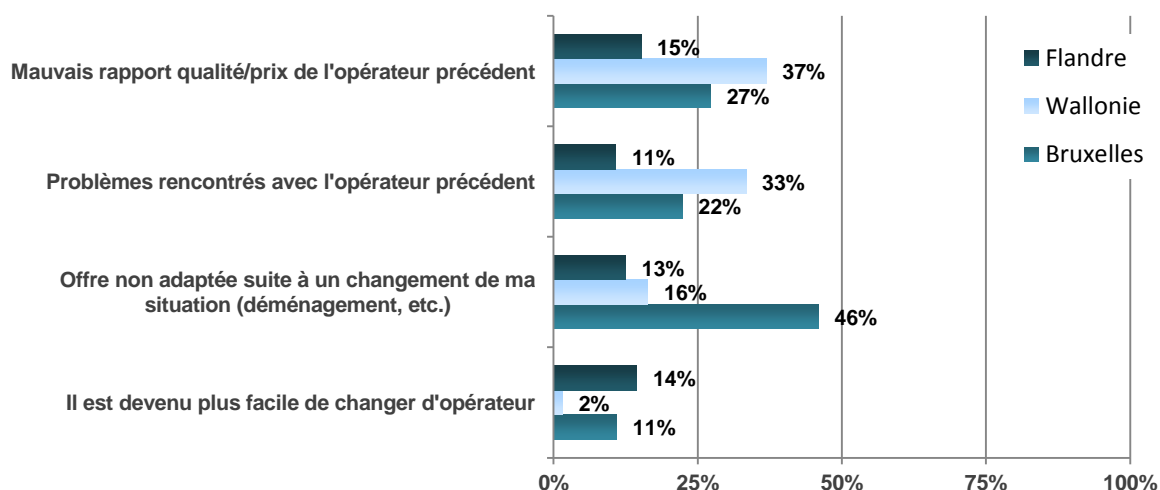
**Figure 86 : Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 165 répondants ayant changé de fournisseur d'accès internet au cours des trois dernières années

Une analyse des réponses selon les régions nous montre que les répondants de Wallonie indiquent plus souvent que les répondants de Flandre avoir changé de fournisseur d'accès à Internet à cause d'un mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent (resp. 37% pour 15%) ou à cause de problèmes avec l'opérateur précédent (resp. 33% pour 11%). 14% des répondants en Flandre indiquent, au contraire, qu'il est devenu plus facile de changer d'opérateur alors que les répondants en Wallonie le mentionnent à peine (2%). Enfin, nous trouvons, en Région de Bruxelles-Capitale, significativement plus de répondants ayant changé parce que l'offre n'était plus adaptée à leur situation, par rapport à la Flandre et la Wallonie (resp. 46% pour 13% et 16%).

**Figure 87 : Si, au cours des 3 dernières années, vous avez changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement ? – par région (plusieurs réponses possibles)**



Base: 165 répondants ayant changé de fournisseur d'accès internet au cours des trois dernières années

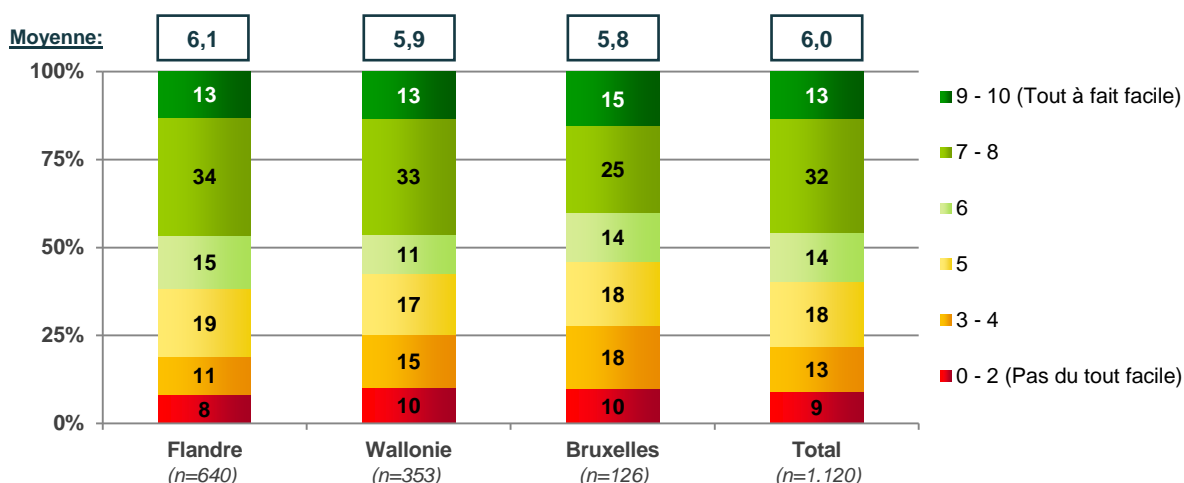
Ni l'âge ni le revenu familial mensuel net du répondant ne sont liés aux raisons mentionnées pour avoir changé de fournisseur d'accès à Internet. Aucune différence significative ne peut non plus être constatée par rapport à l'édition précédente de 2015.

### 3.6.4.4 FACILITE DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET

46% des répondants estiment qu'il est (très) facile de changer de fournisseur d'accès à Internet (score:  $\geq 7$  sur 10). 14% attribuent en outre un score de 6 sur 10. La part de répondants qui estime qu'il n'est pas (vraiment) facile de changer de fournisseur d'accès à Internet atteint ainsi 40% (score:  $\leq 5$  sur 10). Le score moyen est de 6,0 sur 10.

Les scores moyens ne diffèrent pas selon les régions ni entre les différentes catégories d'âge ou entre les groupes de revenu. Le score moyen ne diffère pas de celui de l'édition 2015.

**Figure 88 : 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 Internet ? – par région**



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

Souvent les fournisseurs d'accès à Internet mettent à disposition du client une adresse e-mail avec le nom du client. Nous constatons néanmoins que 47% des répondants n'utilisent pas cette adresse. 18% des répondants dispose uniquement de cette adresse. Le même pourcentage de 18% estime également que c'est l'adresse e-mail principale.

En Flandre, plus de répondants indiquent que l'adresse e-mail mise à disposition par le fournisseur d'accès à Internet est leur seule ou principale adresse e-mail (resp. 22% et 23%), en comparaison avec la Wallonie (resp. 14% et 11%) et la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 10% et 10%). La Région de Bruxelles-Capitale compte le plus de répondants qui n'utilisent pas cette adresse e-mail (66%), suivie par la Wallonie (53%) et enfin la Flandre (41%).

**Tableau 42 : Pour votre internet à la maison, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Oui, c'est mon unique adresse</b>	146	22,3%	53	14,3%	13	9,9%	211	18,4%
<b>Oui, c'est mon adresse principale</b>	152	23,2%	40	10,8%	12	9,7%	204	17,7%
<b>Oui, mais ce n'est pas mon adresse principale</b>	63	9,7%	27	7,3%	6	4,5%	96	8,3%
<b>Non, je ne l'utilise pas</b>	266	40,6%	196	52,9%	84	65,6%	546	47,4%
<b>Je ne sais pas</b>	27	4,2%	55	14,7%	13	10,3%	95	8,3%
<b>Total</b>	654	100,0%	370	100,0%	128	100,0%	1.152	100,0%

Toutes les différences significatives selon l'âge et le revenu sont reprises dans le tableau 43. Nous constatons surtout que les répondants âgés de 45 ans ou plus utilisent plus volontiers l'adresse e-mail proposée par leur fournisseur d'accès à Internet (24% à 37%) que les répondants plus jeunes que 45 ans (6% à 10%). Ces derniers indiquent aussi plus souvent ne pas utiliser cette adresse e-mail (56% à 64%), en comparaison avec les premiers nommés (28% à 38%).

**Tableau 43 : 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 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, c'est mon unique adresse	10,4% <sup>D,E,F</sup>	5,9% <sup>D,E,F</sup>	10,4% <sup>D,E,F</sup>	24,1% <sup>A,B,C</sup>	31,9% <sup>A,B,C</sup>	37,0% <sup>A,B,C</sup>
Oui, c'est mon adresse principale	10,6% <sup>D</sup>	11,1% <sup>D</sup>	18,8%	25,3% <sup>A,B</sup>	21,2%	17,9%
Oui, mais ce n'est pas mon adresse principale	8,2%	10,0%	9,2%	10,6%	4,4%	5,2%
Non, je ne l'utilise pas	55,7% <sup>D,E,F</sup>	63,5% <sup>D,E,F</sup>	56,7% <sup>D,E,F</sup>	33,4% <sup>A,B,C</sup>	38,3% <sup>A,B,C</sup>	28,4% <sup>A,B,C</sup>
Je ne sais pas	15,0% <sup>C,E</sup>	9,6%	4,9% <sup>A</sup>	6,5%	4,1% <sup>A</sup>	11,4%
<b>Total (N)</b>	<b>194</b>	<b>208</b>	<b>220</b>	<b>240</b>	<b>182</b>	<b>109</b>

	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Oui, c'est mon unique adresse	24,2%	24,8% <sup>E,F</sup>	24,0% <sup>F</sup>	19,8%	11,5% <sup>B</sup>	10,7% <sup>B,C</sup>
Oui, c'est mon adresse principale	11,8%	13,4% <sup>F</sup>	19,6%	15,7%	20,3%	27,3% <sup>B</sup>
Oui, mais ce n'est pas mon adresse principale	4,8%	6,0%	11,0%	2,5%	8,2%	9,8%
Non, je ne l'utilise pas	47,0%	49,0%	39,5%	51,4%	53,5%	45,8%
Je ne sais pas	12,2%	6,9%	5,9%	10,5%	6,5%	6,4%
<b>Total (N)</b>	<b>86</b>	<b>177</b>	<b>180</b>	<b>149</b>	<b>158</b>	<b>204</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 (soit 15-24 ans, soit < 1.200 euros) et du sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit 2.400 - 2.999 euros).

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 jusqu'à 18% et 20%, un chiffre que nous retrouvons dans la présente édition (18%).

Comme prévu dans l'accord entre les différents opérateurs, les clients changeant de fournisseur d'accès à Internet peuvent conserver leur adresse e-mail 18 mois après expiration de leur contrat. Nous constatons que seuls 5% des répondants sont au courant de ce fait. 7% pensent pouvoir conserver cette adresse e-mail pendant environ un mois, et 7% pensent que cela n'est possible que quelques jours. Presque la moitié des répondants (46%) pense néanmoins ne pas pouvoir conserver cette adresse e-mail après changement de fournisseur d'accès à Internet. Nous retrouvons d'autre part 18% des répondants qui pensent pouvoir la conserver pour une durée indéterminée.

En Flandre, plus qu'en Wallonie, les répondants pensent ne pas pouvoir conserver cette adresse e-mail après avoir changé de fournisseur d'accès à Internet (resp. 50% pour 36%). En Wallonie, les répondants estiment plus souvent pouvoir conserver cette adresse e-mail pour une durée indéterminée, en comparaison avec la Flandre (resp. 32% pour 13%).

**Tableau 44 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, quelques jours	30	8,3%	3	2,8%	2	5,4%	35	6,9%
Oui, environ 1 mois	29	8,1%	3	2,8%	1	3,3%	33	6,5%
Oui, pendant 18 mois	21	5,7%	5	4,3%	1	4,3%	27	5,3%
Oui, pour une durée indéterminée	46	12,9%	38	32,2%	7	23,1%	91	18,0%
Non	179	50,2%	42	35,8%	11	36,3%	233	46,0%
Je ne sais pas si j'ai une adresse pareille	53	14,8%	26	22,2%	8	27,6%	87	17,3%
<b>Total</b>	<b>357</b>	<b>100,0%</b>	<b>118</b>	<b>100,0%</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>	<b>506</b>	<b>100,0%</b>

Par âge, nous ne constatons que deux différences significatives (tableau 45). Nous n'avons pas constaté de différences par catégories de revenu.

**Tableau 45 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par catégorie d'âge**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui, quelques jours	6,5%	12,2%	2,3%	6,0%	5,7%	12,4%
Oui, environ 1 mois	13,0% <sup>E</sup>	9,7%	5,2%	6,9%	1,6% <sup>A</sup>	7,1%
Oui, pendant 18 mois	6,5%	8,1%	10,4%	2,4%	6,2%	0,0%
Oui, pour une durée indéterminée	16,9%	22,2%	15,5%	21,5%	17,5%	11,6%
Non	40,6%	26,6% <sup>D</sup>	47,1%	52,4% <sup>B</sup>	46,0%	52,0%
Je ne sais pas si j'ai une adresse pareille	16,5%	21,2%	19,5%	10,8%	23,0%	16,9%
<b>Total (N)</b>	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>84</b>	<b>143</b>	<b>102</b>	<b>63</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 (soit 15-24 ans) et du sous-groupe D (soit 45-54 ans).

Nous n'avons pu constater d'augmentation (ni de diminution) significative par rapport aux éditions précédentes en ce qui concerne le fait d'être au courant de la durée minimum durant laquelle une adresse e-mail avec le nom du client peut être conservée après le changement de fournisseur (soit 18 mois). Depuis l'édition 2015, la proportion de répondants estimant que l'adresse e-mail ne peut pas du tout être conservée a diminué (66% à 70% en 2013 et 2014 pour 46% à 52% en 2015 et 2016), mais, d'autre part, la proportion de répondants ignorant

disposer d'une telle adresse e-mail a augmenté (6% à 8% en 2013 et 2014 pour 17% à 19% en 2015 et 2016).

**Tableau 46 : Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il est possible de conserver l'accès à cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ? – par édition**

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

### 3.6.4.6 VITESSE DE CONNEXION

#### Vitesse minimum nécessaire

La vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter des e-mails à domicile est 2 Mbps. Neuf répondants sur dix (91%) l'ignorent.

Il n'y a pas de différences entre les régions ni entre les différents groupes de revenu.

**Tableau 47 : Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter vos e-mails à domicile ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Au minimum 2 Mbps	59	9,0%	35	9,5%	14	10,7%	<b>108</b>	<b>9,4%</b>
Au minimum 10 Mbps	68	10,4%	30	8,1%	18	13,7%	<b>116</b>	<b>10,1%</b>
Au minimum 20 Mbps	84	12,9%	36	9,7%	14	10,6%	<b>134</b>	<b>11,6%</b>
Au minimum 50 Mbps	47	7,1%	31	8,4%	12	9,1%	<b>89</b>	<b>7,7%</b>
Je ne sais pas	395	60,5%	238	64,3%	72	55,9%	<b>705</b>	<b>61,2%</b>
<b>Total</b>	<b>654</b>	<b>100,0%</b>	<b>369</b>	<b>100,0%</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.151</b>	<b>100,0%</b>

Les répondants dans la catégorie d'âge entre 25 et 34 ans sont mieux au courant de la vitesse minimum nécessaire que les répondants plus âgés (resp. 17% pour 4% à 8%).

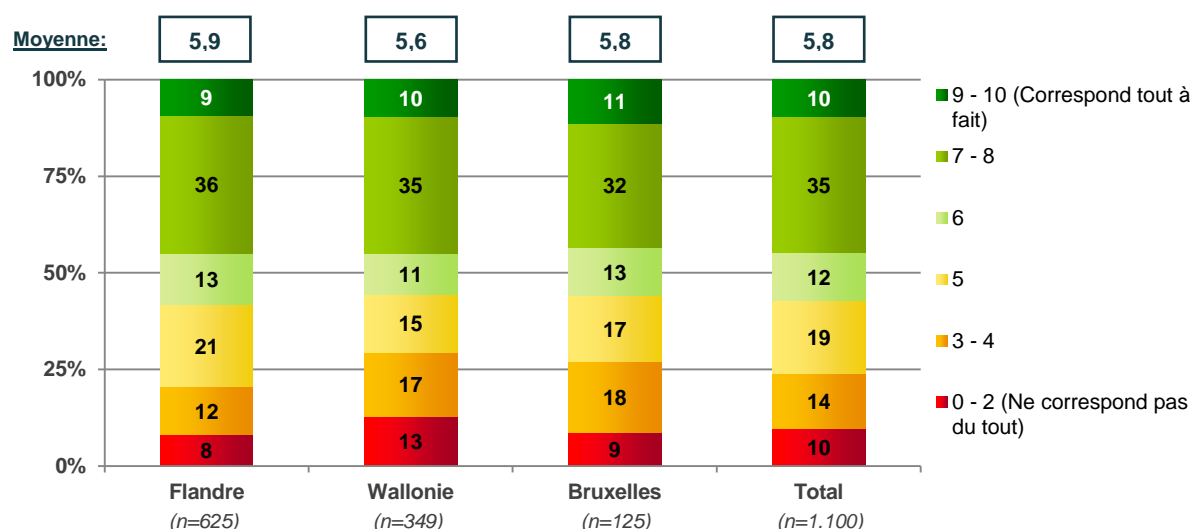
Nous ne pouvons pas constater de différences entre les différentes éditions (2012 à 2016).

### Vitesse réelle vs. vitesse promise

45% des répondants estiment que la vitesse réelle de leur connexion à internet correspond (plutôt ou tout à fait) à la vitesse annoncée par leur fournisseur d'accès à Internet (score:  $\geq 7$  sur 10). La même proportion de répondants (43%) estiment néanmoins que la vitesse réelle ne correspond pas à la vitesse annoncée (score:  $\leq 5$  sur 10) dont 10% jugent même fort négativement leur vitesse de connexion réelle comparée à la vitesse annoncée (score:  $\leq 2$  sur 10). La cote moyenne attribuée pour évaluer la vitesse réelle de connexion à internet comparée à la vitesse annoncée est de 5,8 sur 10.

Les scores moyens ne diffèrent pas entre les régions, ni par âge ou revenu.

**Figure 89 : 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 à Internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur ? – par région**



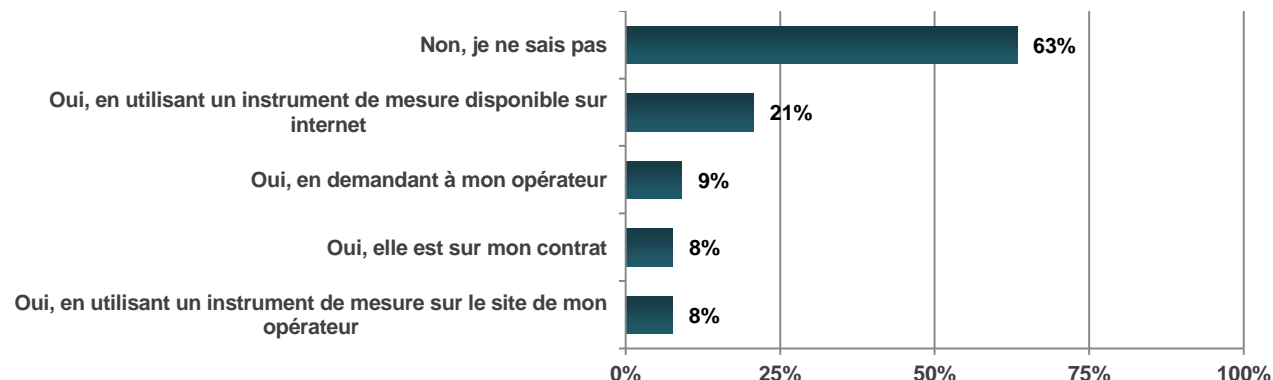
De 2012 à 2014 nous n'avons pas constaté d'évolution du score moyen concernant la mesure dans laquelle la vitesse internet réelle correspond avec la vitesse annoncée (5,9 à 6,2 sur 10). En 2015 le score moyen a atteint 6,3 sur 10, ce qui est significativement supérieur à 2014 (5,9 sur 10), pour retomber dans la présente édition 2016 à 5,8 sur 10. Le score moyen de la présente édition est équivalent à celui des éditions 2012 et 2014 (resp. 6,0 et 5,9 sur 10), mais significativement inférieur aux éditions 2013 (6,2 sur 10) et 2015 (6,3 sur 10).

### Déterminer la vitesse réelle

63% des répondants ignorent comment ils peuvent déterminer la vitesse réelle de leur connexion à internet. Seuls 8% des répondants savent que cette vitesse doit être mentionnée dans le contrat.

Par rapport au fait d'être informé du fait que la vitesse réelle doit être mentionnée sur le contrat, nous ne constatons de différences entre les régions, les catégories d'âge et les groupes de revenu.

**Figure 90 : Savez-vous comment vous pouvez connaître la vitesse réelle de votre connexion en fonction de l'endroit où vous habitez ? (plusieurs réponses possibles)**



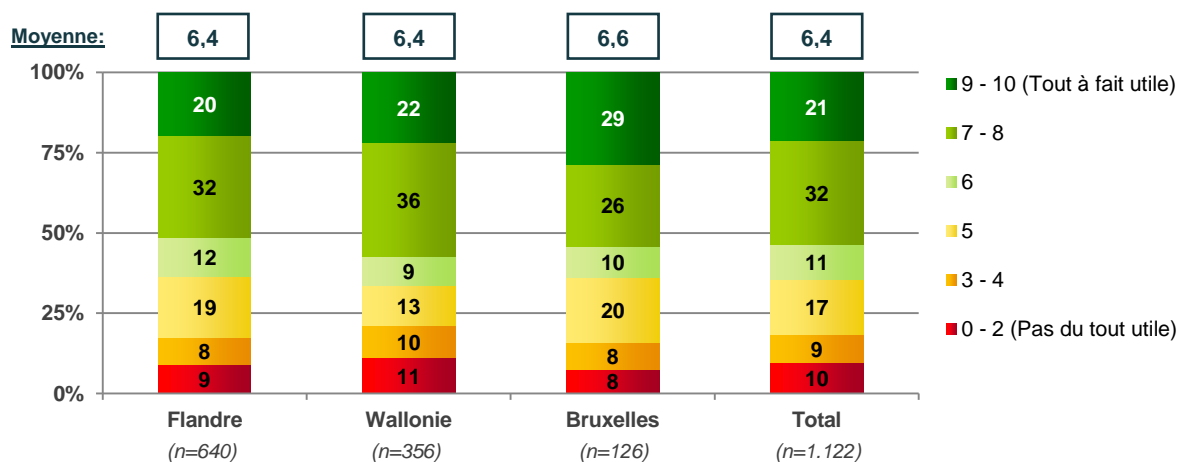
Base: 1.141 répondants utilisant internet à titre privé.

En comparaison avec l'édition 2015, nous pouvons uniquement constater une baisse du nombre de répondants qui ignorent comment déterminer leur vitesse réelle (resp. 69% en 2015 pour 63% en 2016).

### Utilité de connaître la vitesse réelle de connexion

Un peu plus de la moitié des répondants estime (plutôt ou très) utile de connaître la vitesse réelle de sa connexion à internet à la maison (score:  $\geq 7$  sur 10). 36% des répondants estiment (plutôt ou tout à fait) inutile de connaître la vitesse de connexion réelle (score:  $\leq 5$  sur 10).

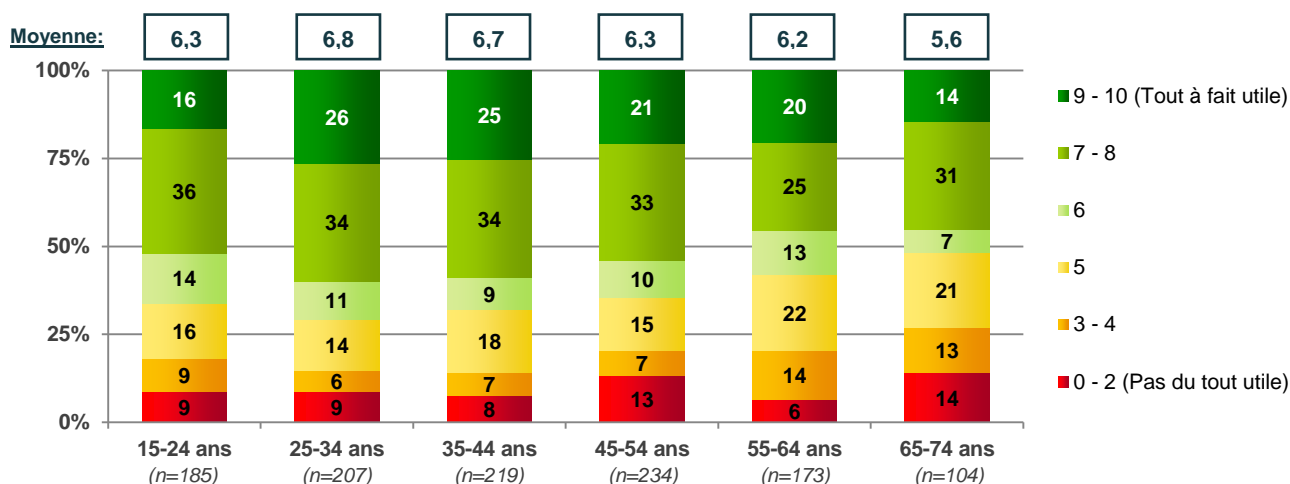
**Figure 91 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous, utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile ? – par région**



Les scores moyens ne diffèrent pas entre régions, entre groupes de revenu ou entre éditions (2015 et 2016).

Les répondants âgés de 25 à 44 ans estiment, en moyenne, plus utile (6,7 à 6,8 sur 10) de connaître la vitesse réelle de leur connexion à internet à domicile que les répondants entre 65 et 74 ans (5,6 sur 10).

**Figure 92 : 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**



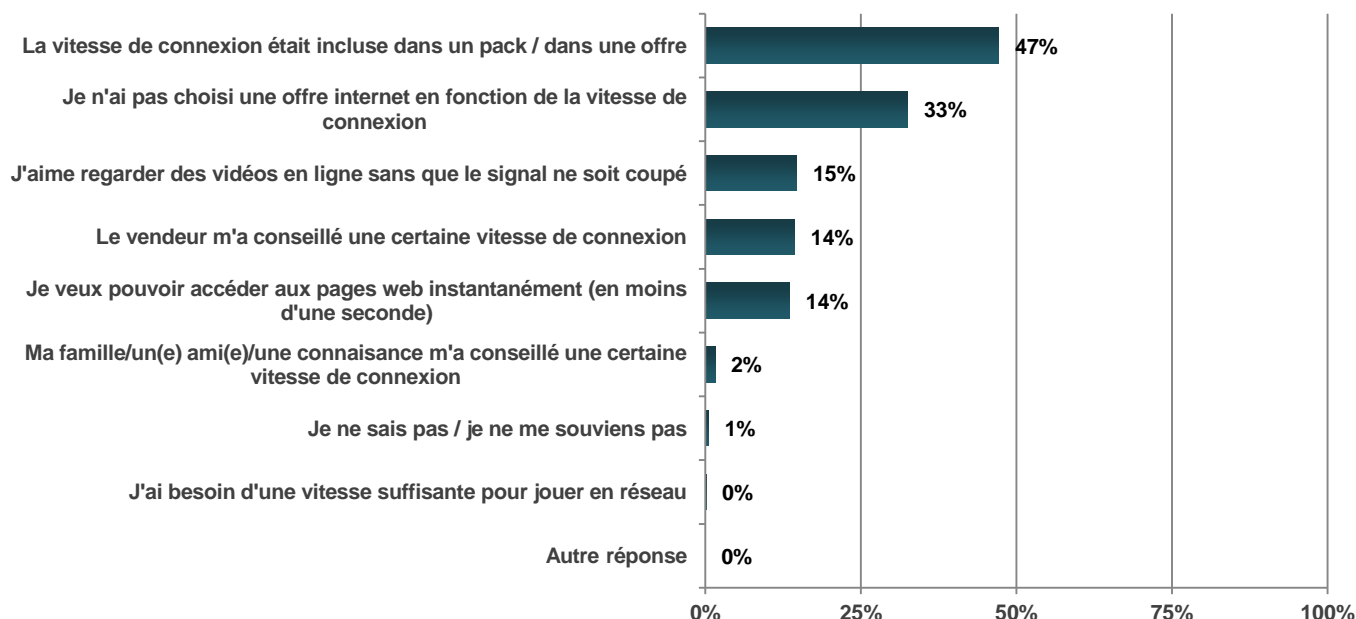
**Déterminer la vitesse de connexion nécessaire**

47% des répondants déclarent que la vitesse de connexion était comprise dans un pack ou dans une offre. Nous constatons également que 33% des répondants n'ont pas choisi l'offre internet en fonction de la vitesse de connexion.

15% ont choisi une certaine vitesse de connexion parce qu'ils veulent pouvoir regarder des vidéos en ligne sans perte de signal, et une même proportion de répondants (14%) parce qu'ils veulent pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde).

La détermination de la vitesse de connexion ne diffère pas selon les régions.

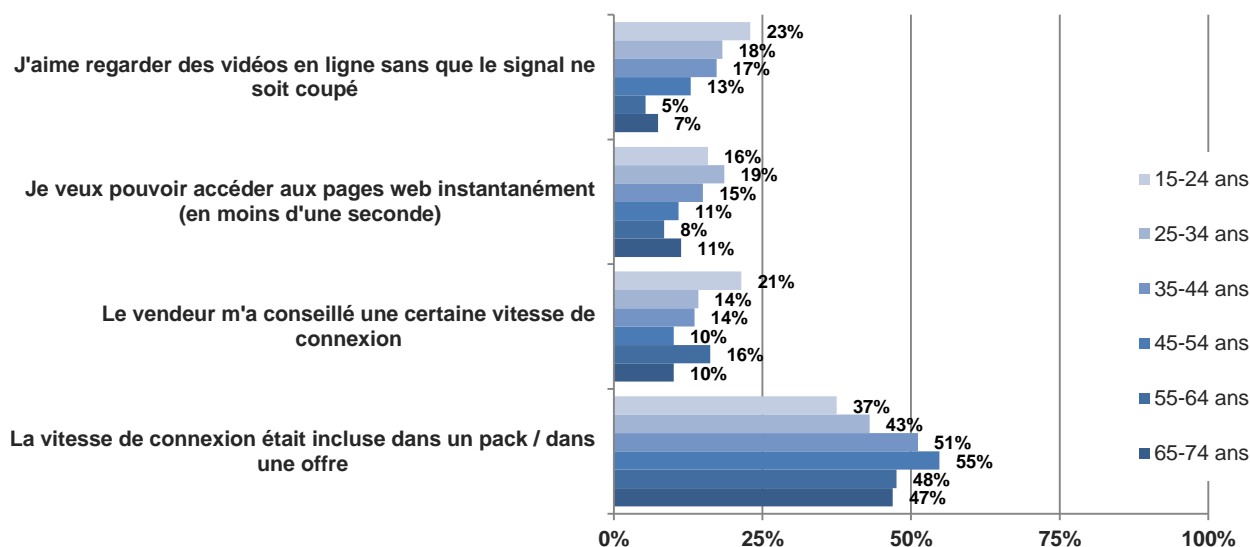
**Figure 93 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à la maison ? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 1.134 répondants utilisant internet à titre privé.

La détermination de la vitesse de connexion est corrélée à l'âge du répondant. Ce rapport est particulièrement constaté pour la volonté de regarder des vidéos en ligne sans perte de signal: plus le répondant est jeune, plus la vitesse de connexion est choisie en fonction de la volonté de regarder des vidéos en ligne (-0,306). Il semble par ailleurs que, plus le répondant est jeune, plus il est probable que la vitesse de connexion a été déterminée en fonction de: la volonté d'accéder immédiatement des pages web (-0,179) et le vendeur qui a conseillé une certaine vitesse (-0,133). Nous constatons finalement encore un (très faible rapport): plus le répondant est âgé, plus souvent la vitesse de connexion était incluse dans un pack ou une offre (0,089).

**Figure 94 : 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: 1.134 répondants utilisant internet à titre privé.

Une analyse des résultats sur base des revenus, nous permet de constater : que plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé plus il est probable que la vitesse de connexion était incluse dans un pack ou dans une offre (0,168).

Dans la présente édition, plus de répondants (47%) indiquent que la vitesse de leur connexion internet était incluse dans une offre groupée, en comparaison avec l'édition 2015 (37%). En 2012 et 2014, 21% à 23% des répondants déclaraient ne pas avoir choisi leur offre internet en fonction de la vitesse de connexion: cette part a augmenté jusqu'à 34% en 2015 et demeure au même niveau dans la présente édition (33%). Dans toutes les éditions précédentes (2012 à 2015), environ 10% des répondants déclaraient avoir choisi leur vitesse internet en fonction de la facilité de regarder des vidéos en ligne; dans la présente édition cette part est un peu plus importante (15%), avec un écart significatif par rapport aux éditions 2012 et 2015 (10% chacun). Nous constatons la même chose par rapport au fait de choisir une certaine vitesse internet sur conseil d'un vendeur: absence d'évolution entre 2012 et 2015 (10% à 14%), et une légère augmentation dans la présente édition (14%), avec un écart significatif par rapport à l'édition 2015 (10%). La présente édition compte enfin moins de répondants ayant choisi leur vitesse internet sur conseil de famille/amis/connaissances, en fonction de jeux en ligne, ou qui ne se souviennent pas; ceci est fort probablement dû au fait que ces réponses n'étaient plus reprises en tant que possibilité de réponse en 2016.

**Tableau 48 : Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à la maison ? – par édition (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
<b>C'était incluse dans un pack</b>	43,4% <sup>D</sup>	48,7% <sup>D</sup>	42,3%	37,2% <sup>A,B,E</sup>	47,2% <sup>D</sup>
<b>Pas choisi en fonction de la vitesse de connexion</b>	22,6% <sup>D,E</sup>	28,1% <sup>C</sup>	20,8% <sup>B,D,E</sup>	33,6% <sup>A,C</sup>	32,5% <sup>A,C</sup>
<b>En fonction de regarder des vidéos en ligne</b>	10,2% <sup>E</sup>	10,9%	11,0%	10,5% <sup>E</sup>	14,7% <sup>A,D</sup>
<b>Le vendeur m'a conseillé</b>	11,5%	14,0%	11,9%	9,9% <sup>E</sup>	14,4% <sup>D</sup>
<b>Ma famille/un(e) ami(e)/une connaissance m'a conseillé</b>	11,1% <sup>D,E</sup>	11,8% <sup>D,E</sup>	9,4% <sup>E</sup>	6,6% <sup>A,B,E</sup>	1,6% <sup>A,B,C,D</sup>
<b>Je ne sais/me souviens pas</b>	11,5% <sup>D,E</sup>	0,0%	14,4% <sup>E</sup>	18,8% <sup>A,E</sup>	0,5% <sup>A,C,D</sup>
<b>En fonction de jouer en réseau</b>	6,2% <sup>E</sup>	5,8% <sup>E</sup>	6,0% <sup>E</sup>	5,9% <sup>E</sup>	0,1% <sup>A,B,C,D</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>984</b>	<b>901</b>	<b>958</b>	<b>976</b>	<b>1.134</b>

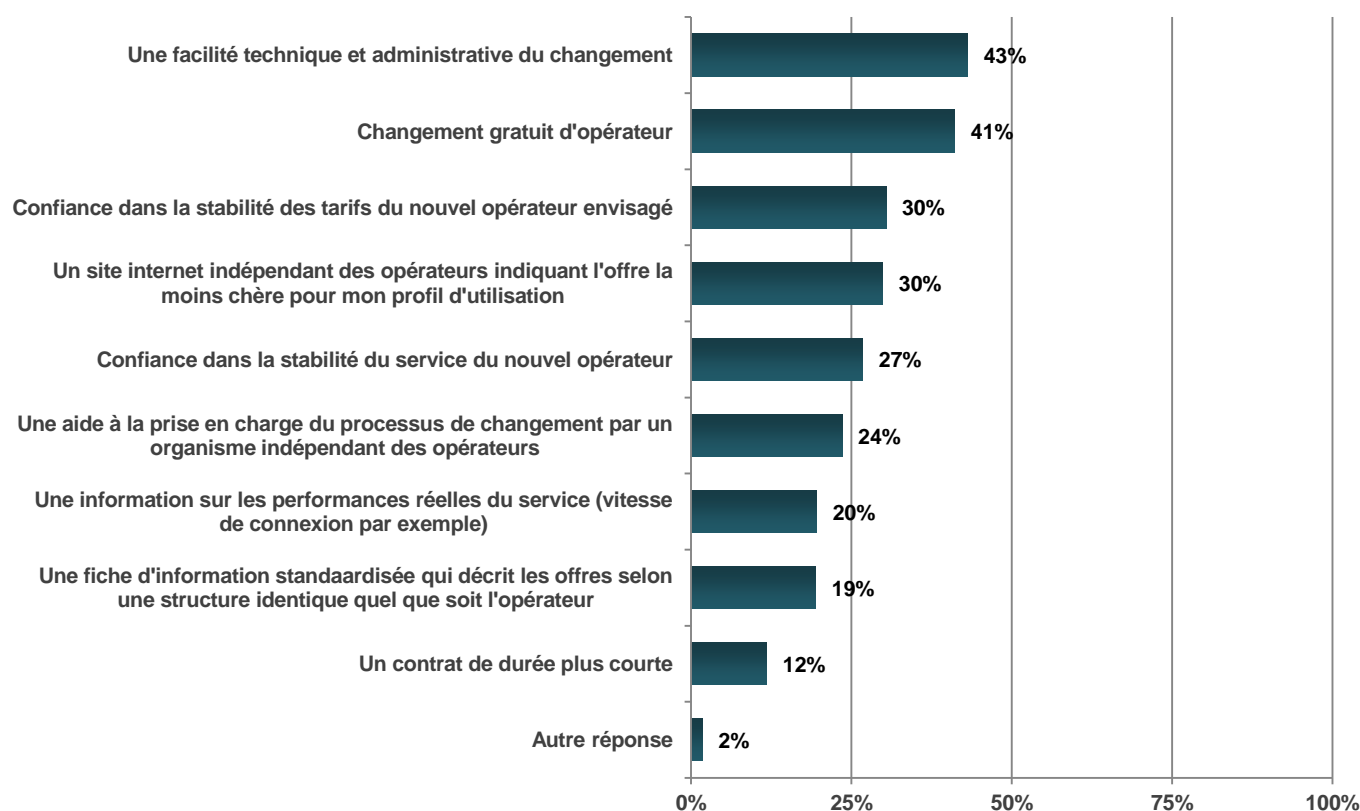
\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Exemple: moyenne<sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

### 3.6.5 Stimuler le changement d'opérateur

32% des répondants déclarent qu'il ne leur semble pas difficile de changer d'opérateur.

La figure 95 démontre que – pour ceux qui estiment que le fait de changer d'opérateur est difficile – quatre répondants sur dix peuvent être convaincus de changer si le changement se déroule simplement d'un point de vue technique et administratif et/ou si le changement est gratuit. Pour trois répondants sur dix, la confiance dans la stabilité des tarifs et/ou un site internet indépendant indiquant l'offre la moins chère par profil d'utilisateur constitueraient une motivation supplémentaire pour le changement d'opérateur. Un quart des répondants pour lesquels le changement d'opérateur semble difficile, pourrait être convaincu à condition qu'ils aient confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur et/ou en cas d'aide à la prise en charge du processus de changement par un organisme indépendant des opérateurs. Un cinquième des répondants mentionne encore le fait de recevoir des informations concernant les performances réelles du service et/ou le fait de disposer de fiches d'information standardisées. Un contrat de durée plus courte pourrait seulement convaincre 12% des répondants d'oser entreprendre le changement vers un autre opérateur.

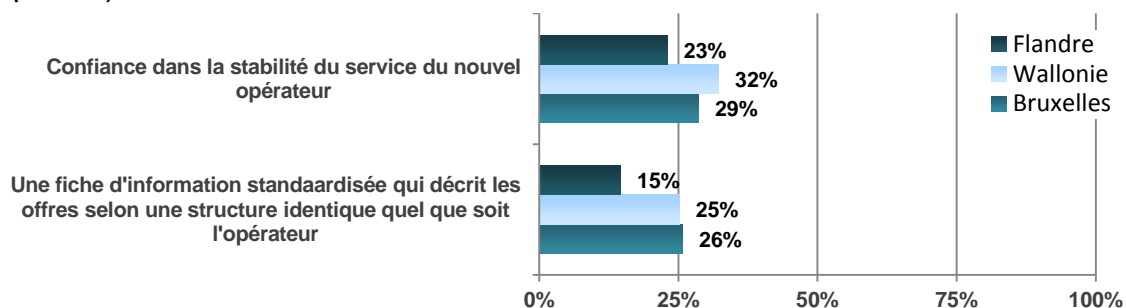
**Figure 95 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 886 répondants pour lesquels il semble difficile de changer d'opérateur

Deux différences peuvent être constatées par région. En Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale, un répondant sur quatre (resp. 25% et 26%) pourrait peut-être être convaincu de changer d'opérateur s'il existait des fiches d'information standardisées, pour seulement 15% en Flandre. La confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur (envisagé) constituerait une motivation supplémentaire pour 32% des répondants en Wallonie et pour seulement 23% des répondants en Flandre.

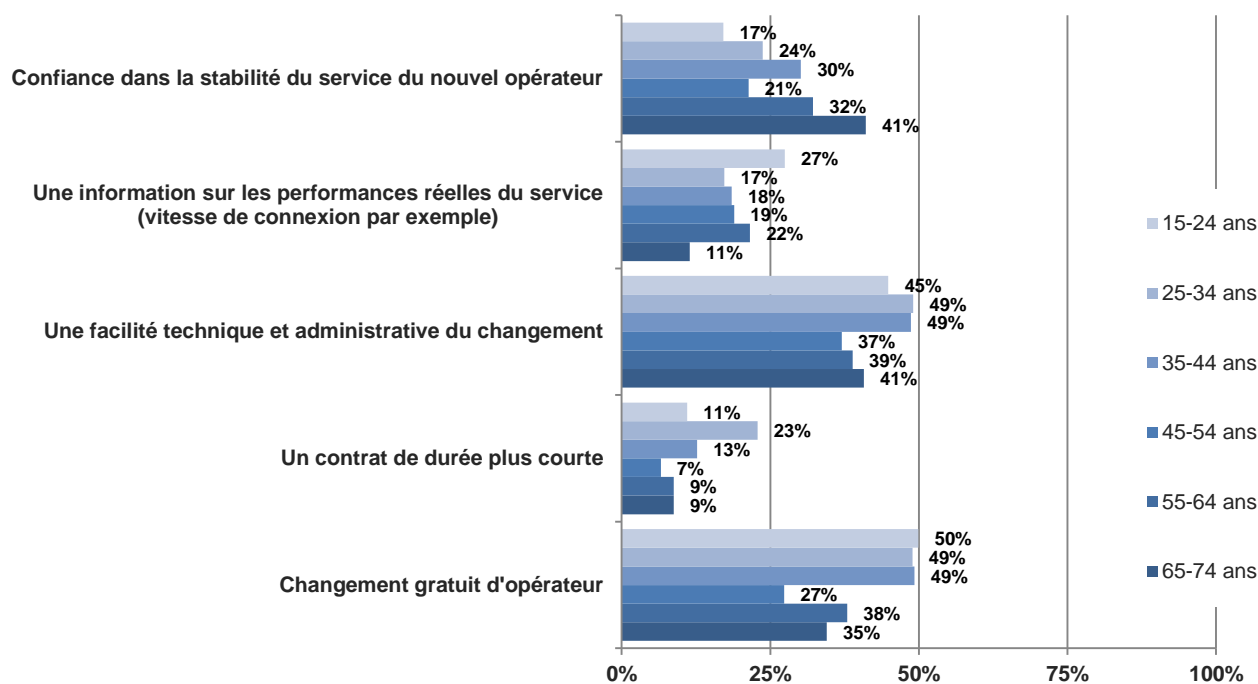
**Figure 96 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – par région (plusieurs réponses possibles)**



Base: 886 répondants pour lesquels il semble difficile de changer d'opérateur

Plus le répondant est jeune, plus il est probable qu'une des propositions suivantes pourrait le/la convaincre de changer d'opérateur : un contrat de durée plus courte (-0,226), un changement gratuit (-0,198), un changement simplifié administrativement et techniquement (-0,124) et des informations concernant les performances réelles du service (-0,123). Les répondants plus âgés contrairement aux plus jeunes, pourraient être convaincus par la confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur (0,157).

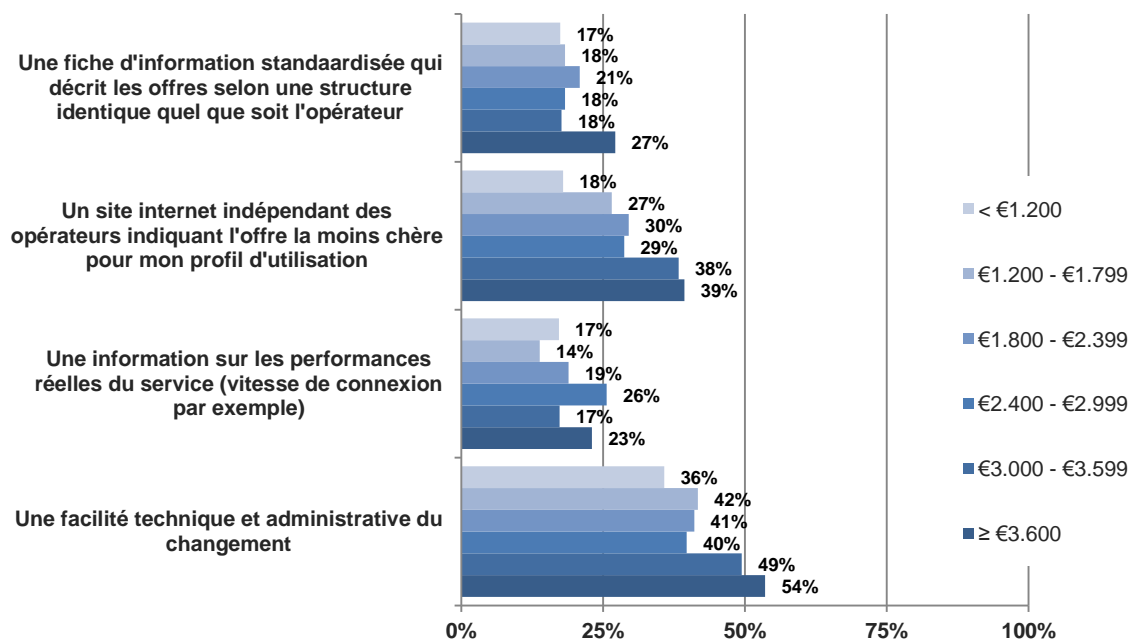
**Figure 97 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**



Base : 886 répondants pour lesquels il semble difficile de changer d'opérateur

Plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus il est probable que le répondant puisse être convaincu de changer d'opérateur par : un site internet indépendant indiquant l'offre la moins chère selon le profil du consommateur (0,236), un changement simplifié administrativement et techniquement (0,196), des informations concernant les performances réelles du service (0,154) et des fiches d'information standardisées proposant les offres selon une même structure (0,140).

**Figure 98 : S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou pack, laquelle ou lesquelles de ces solutions vous persuaderai(en)t de le faire ? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)**



Base : 886 répondants pour lesquels il semble difficile de changer d'opérateur

Aucune différence significative ne peut être constatée par rapport à l'édition 2015.

### 3.6.6 Conclusion par rapport au changement et la transparence

- Concernant les offres groupées (packs) :
  - 80% des répondants déclarent ne pas avoir changé d'opérateur au cours des trois dernières années: les principales raisons évoquées sont 'je suis globalement satisfait de mon opérateur actuel' (53%) et 'je n'ai pas envie de changer' (27%) ;
  - 20% indiquent avoir changé d'opérateur principalement pour les raisons suivantes: 'tarif plus intéressant ou promotion chez autre opérateur' (58%), 'mauvais rapport qualité-prix chez l'opérateur précédent' (27%) et/ou 'problèmes avec l'opérateur précédent' (19%) ;
  - Pour la grande majorité (85%) des répondants ayant changé d'opérateur, le changement s'est déroulé facilement. La raison la plus souvent évoquée ayant compliqué le changement est un retard dans le service ; les répondants disposant d'une offre groupée sont partagés concernant la facilité avec laquelle ils ont changé d'opérateur : 40% estiment que c'est (tout à fait) facile (score :  $\geq 7$  sur 10), alors que 48% estiment que ce n'est pas (du tout) facile (score :  $\leq 5$  sur 10).
  
- Concernant la téléphonie fixe:
  - 89% des répondants disposant de la téléphonie fixe n'ont pas changé d'opérateur durant les trois dernières années. La raison la plus souvent mentionnée est le fait d'être globalement satisfait de son opérateur actuel (53%), 31% des répondants n'ont pas envie de changer;
  - 11% ont donc changé d'opérateur. La raison principale en est qu'un autre opérateur proposait un tarif plus intéressant ou une promotion (66%). Chez 96% des répondants, le changement s'est fait sans problèmes;
  - 80% des répondants avec la téléphonie fixe sont au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro tout en changeant d'opérateur;
  - Comme pour les offres groupées, les opinions divergent quant au fait de pouvoir changer facilement ou non d'opérateur de téléphonie fixe; 44% estiment que c'est (tout à fait) facile (score :  $\geq 7$  sur 10) alors que 45% estiment que ce n'est pas (du tout) facile (score :  $\leq 5$  sur 10).

- Concernant la téléphonie mobile :
  - 77% des répondants disposant de la téléphonie mobile n'ont pas changé d'opérateur au cours des trois dernières années. La principale raison évoquée est le fait qu'ils sont globalement satisfaits de leur opérateur actuel (60%) ainsi que le fait qu'ils n'ont pas envie de changer (34%);
  - 23% ont changé d'opérateur. La principale raison en est un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre opérateur (78%);
  - 85% des répondants avec téléphonie mobile sont au courant du fait qu'ils peuvent conserver leur numéro tout en changeant d'opérateur;
  - Six répondants sur dix estiment qu'il est (tout à fait) facile de changer d'opérateur de téléphonie mobile (score :  $\geq 7$  sur 10). Trois sur dix estiment que cela n'est pas (du tout) facile (score :  $\leq 5$  sur 10);
  - Chez 43% des répondants disposant de la téléphonie mobile, l'opérateur a modifié le plan tarifaire au cours des trois dernières années. La grande majorité des répondants (86%) est restée chez le même opérateur après cette modification;
  - 77% des répondants avec téléphonie mobile ont un abonnement.
  
- Concernant l'accès à Internet :
  - 86% des répondants avec un accès à Internet n'ont pas changé de fournisseur d'accès à Internet au cours des trois dernières années. La principale raison est qu'ils en sont globalement satisfaits (57%) et qu'ils n'ont pas envie d'en changer (29%) ;
  - Un répondants sur sept avec un accès à Internet (14%) a changé de fournisseur d'accès à Internet. La raison la plus souvent évoquée est un tarif plus intéressant ou une promotion chez un autre fournisseur d'accès à Internet (56%);
  - Presque la moitié des répondants avec internet, estime qu'il est (tout à fait) facile de changer de fournisseur d'accès à Internet. Mais 40% déclarent que cela n'est pas (du tout) facile ;
  - La moitié des répondants (47%) avec internet ne fait pas usage de l'adresse e-mail avec leur nom mise à disposition par leur fournisseur d'accès;
  - Seuls 5% des répondants avec internet qui utilisent l'adresse e-mail proposée sont au courant du fait qu'ils peuvent conserver celle-ci durant 18 mois après la date de fin de leur contrat;
  - Seuls 9% des répondants avec internet savent que la vitesse de connexion minimum pour surfer sur le web et consulter des e-mails est de 2 Mbps;
  - 45% des répondants avec internet estiment que la vitesse réelle de connexion correspond (tout à fait) à la vitesse annoncée par leur fournisseur d'accès à Internet (score :  $\geq 7$  sur 10). 43% estiment que cela n'est pas le cas (score :  $\leq 5$  sur 10);
  - 63% ignorent cependant comment déterminer leur vitesse de connexion;
  - La moitié des répondants avec internet estime qu'il est (tout à fait) utile de connaître la vitesse réelle de connexion (score :  $\geq 7$  sur 10). 36% estiment que cela n'est pas (du tout) utile;
  - Les répondants n'évoquent pas de critères spécifiques ayant mené au choix de leur vitesse de connexion : 47% déclarent que la vitesse de connexion

était incluse dans une offre groupée et 33% déclarent ne pas avoir choisi leur offre internet en fonction de la vitesse de connexion.

- Concernant les solutions possibles pour faciliter le changement d'opérateur:
  - 43% des répondants souhaitent un changement techniquement et administrativement simplifié;
  - 41% souhaitent que le changement d'opérateur soit gratuit ;
  - 30% souhaitent plus de certitude quant à la stabilité des tarifs des opérateurs et 30% également souhaitent disposer d'un site internet indépendant qui indique des informations sur l'offre la moins chère du marché en fonction de leur profil d'utilisation ;
  - Un quart des répondants souhaitent plus de certitude quant à la stabilité des services des opérateurs et/ou un accompagnement dans le changement par un organisme indépendant ;
  - Un cinquième des répondants souhaitent des informations quant aux performances réelles des services (ex. la vitesse de connexion) et/ou des fiches d'information standardisées décrivant les offres des opérateurs suivant une même structure.

## 3.7 Information

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

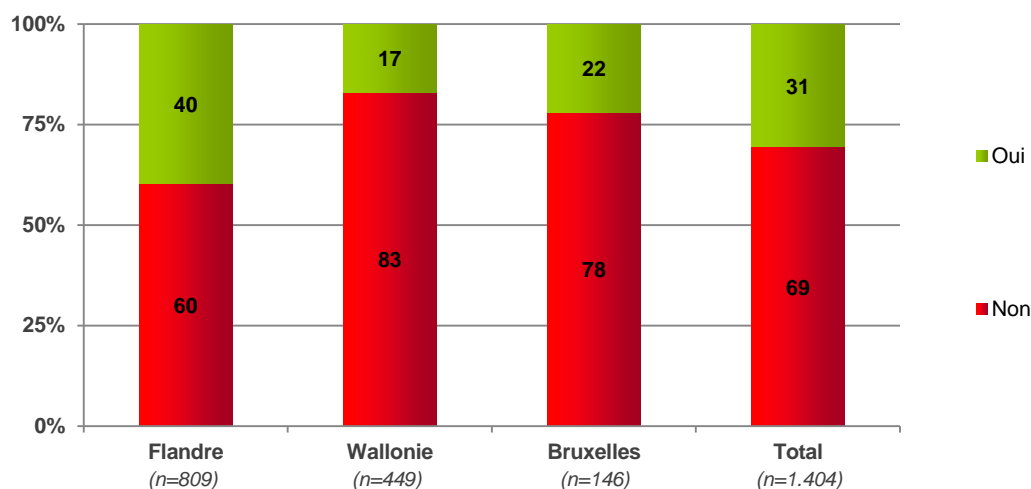
a incité le répondant à changer de plan tarifaire, etc. Le répondant connaît-il et utilise-t-il les fiches d'information qui proposent les plans tarifaires des opérateurs de manière standardisée? Finalement, nous examinerons la connaissance du répondant quant à la résiliation du contrat de télécommunication, au plafond tarifaire et aux numéros surtaxés.

### 3.7.1 Connaissance du service de médiation des télécommunications

Sept répondants sur dix (69%) ne connaissent pas l'existence du médiateur des télécommunications.

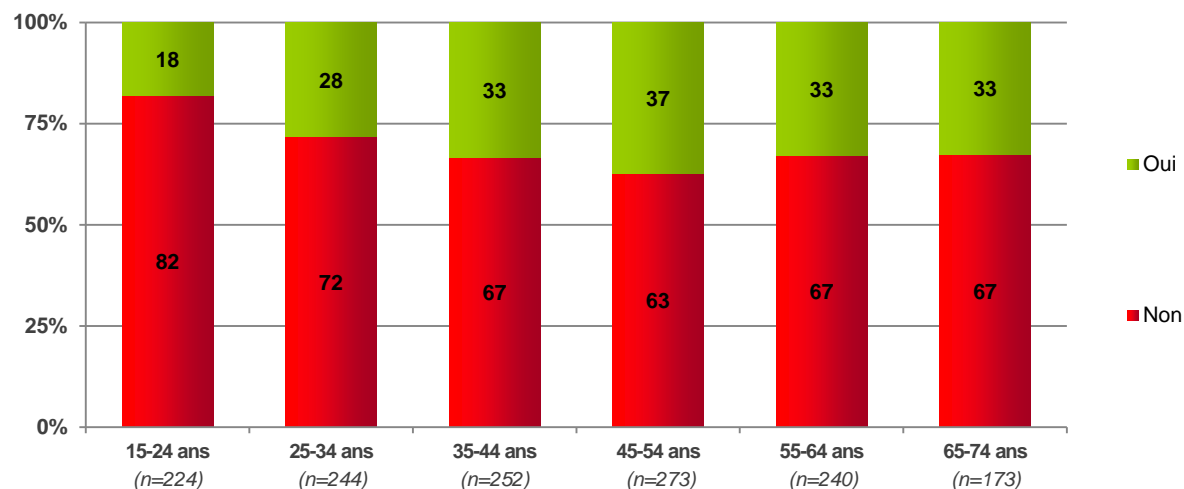
Plus de répondants en Flandre (40%) connaissent l'existence d'un service de médiation des télécommunications qu'en Wallonie ou dans la Région de Bruxelles Capitale (resp. 17% et 22%).

**Figure 99 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par région**



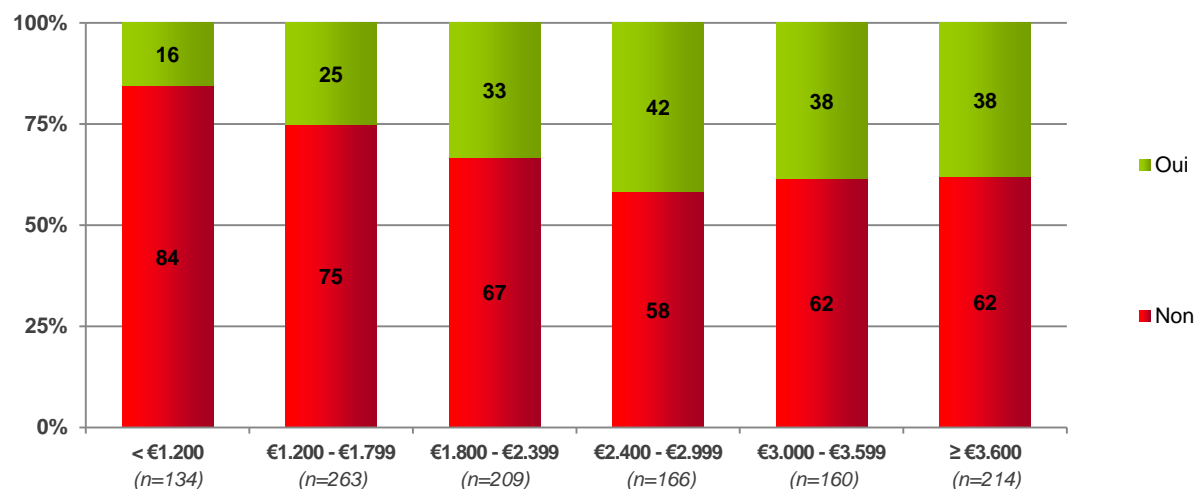
Plus le répondant est âgé plus il/elle connaît l'existence d'un service de médiation des télécommunications (0,144).

**Figure 100 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par catégorie d'âge**



Plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il/elle connaît l'existence du médiateur des télécommunications (0,227).

**Figure 101 : Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ? – par groupe de revenu**



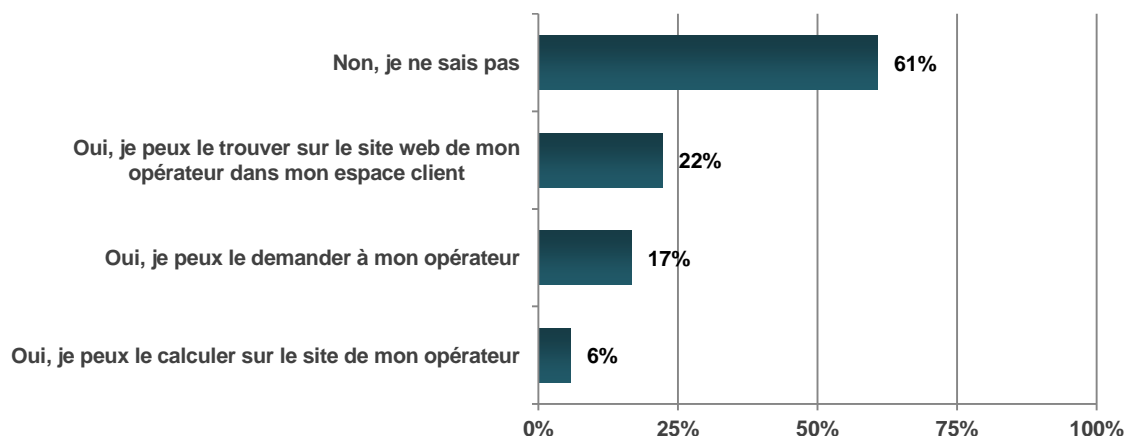
Nous n'avons pas constaté de différences entre les différentes éditions.

## 3.7.2 Profil de consommation & plan tarifaire adapté

### 3.7.2.1 DÉTERMINER LE PROFIL MOYEN DE CONSOMMATION

61% de tous les répondants ignorent comment déterminer leur profil moyen de consommation. 22% sont au courant du fait qu'ils peuvent le retrouver sur le site internet de leur opérateur via la zone client de l'opérateur. 17% pensent pouvoir le déterminer en le demandant à leur opérateur et 6% pensent-pouvoir le calculer sur le site internet de leur opérateur.

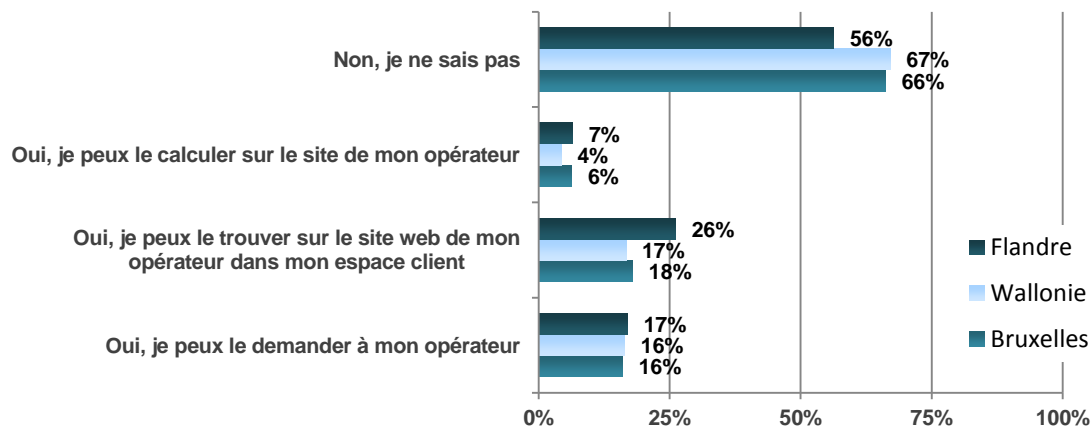
**Figure 102 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : tous les répondants (N=1.398)

Les répondants en Flandre sont, plus que les répondants en Wallonie et à Bruxelles, au courant du fait qu'ils peuvent retrouver leur profil moyen de consommation via leur espace client sur le site web de leur opérateur (resp. 26% pour 17% et 18%). En Wallonie et dans la région de Bruxelles-Capitale, nous retrouvons relativement plus de répondants qui ignorent comment déterminer leur profil moyen de consommation (resp. 67% et 66%) en comparaison avec la Flandre (56%).

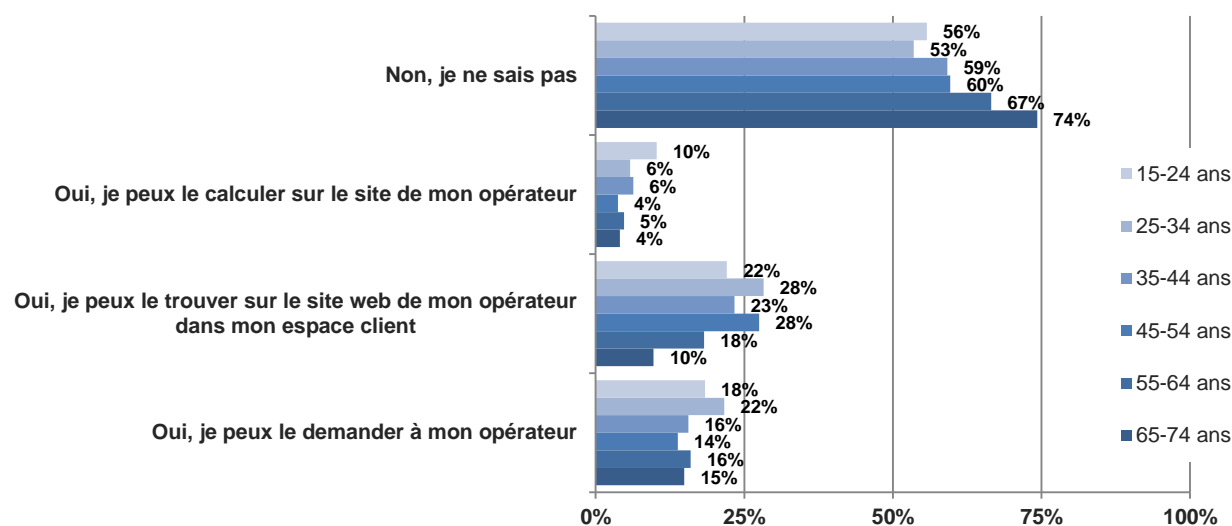
**Figure 103 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par région (plusieurs réponses possibles)**



Base : tous les répondants (N=1.398)

Les répondants dans la catégorie d'âge la plus âgée (65 à 74 ans) déclarent significativement plus souvent que les autres répondants (plus jeunes) ignorer comment trouver leur profil moyen de consommation (resp. 74% pour 53% à 67%). Ils sont également moins au courant du fait qu'ils peuvent le trouver dans leur espace client sur le site web de leur opérateur (resp. 10% pour 18% à 28%).

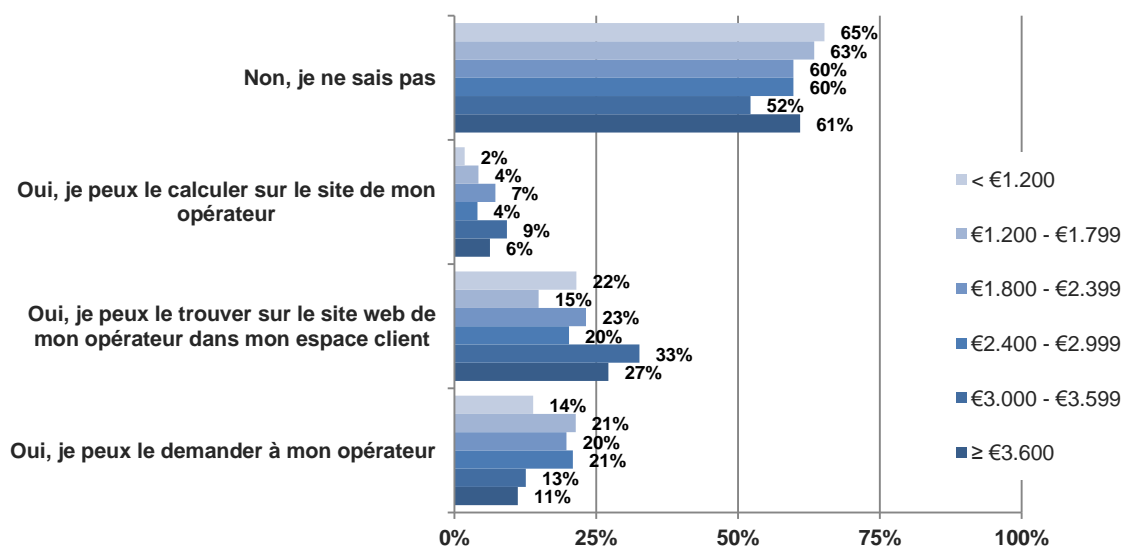
**Figure 104 : Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**



Base : tous les répondants (N=1.398)

Une différence significative peut être constatée selon les catégories de revenus : les répondants des deux groupes de revenus les plus élevés ( $\geq 3.000$  euros) sont plus au courant du fait qu'ils peuvent trouver leur profil moyen de consommation dans l'espace client sur le site web de leur opérateur en comparaison avec les répondants disposant d'un revenu familial mensuel net entre 1.200 et 1.799 euros (resp. 27% à 33% pour 15%).

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



Base : tous les répondants (N=1.398)

Par comparaison avec l'édition 2015, les répondants ne sont pas mieux (ni moins bien) au courant du fait qu'ils peuvent trouver leur profil moyen de consommation dans l'espace client sur le site web de leur opérateur. Dans la présente édition, plus de répondants indiquent pouvoir le calculer sur le site internet de leur opérateur (6% en 2016 pour 3% en 2015).

### 3.7.2.2 CONNAISSANCE DES PROPOSITIONS EN PLAN TARIFAIRE POUR LA TÉLÉPHONIE

Un quart des répondants avec 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. 22% pensent que l'opérateur doit le faire au moins deux fois par an et 7%, chaque mois. 9% des répondants avec la téléphonie fixe et/ou mobile pensent que l'opérateur n'est pas obligé de leur proposer un plan tarifaire adapté et 37% ne savent pas si cette obligation existe ou non.

Proportionnellement, en comparaison avec la Wallonie et la Région de Bruxelles-Capitale, plus de répondants en Flandre sont au courant du fait que leur opérateur doit proposer une fois par an un plan tarifaire adapté (resp. 31% pour 19% et 19%). Plus de répondants pensent néanmoins – à tort – que l'opérateur doit le faire deux fois par an (resp. 29% pour 11% et 17%). La part de répondants déclarant ignorer si et à quelle fréquence l'opérateur doit proposer un plan tarifaire adapté est inférieure en Flandre par rapport à la Wallonie et à la Région de Bruxelles-Capitale (resp. 25% pour 55% et 47%).

**Tableau 49 : 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 consommateur ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Oui, tous les mois</b>	62	8,2%	18	4,5%	6	4,2%	<b>86</b>	<b>6,6%</b>
<b>Oui, au moins 2 fois par an</b>	220	29,1%	46	11,3%	23	16,8%	<b>289</b>	<b>22,2%</b>
<b>Oui, une fois par an</b>	235	31,1%	77	18,8%	26	19,3%	<b>338</b>	<b>26,0%</b>
<b>Non, jamais</b>	51	6,8%	43	10,6%	17	12,4%	<b>111</b>	<b>8,5%</b>
<b>Je ne sais pas</b>	188	24,9%	224	54,9%	64	47,3%	<b>477</b>	<b>36,6%</b>
<b>Total</b>	<b>756</b>	<b>100,0%</b>	<b>409</b>	<b>100,0%</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.301</b>	<b>100,0%</b>

Une seule différence significative peut être notée selon les catégories de revenus : 11% des répondants disposant d'un revenu familial mensuel net entre 1.200 et 1.799 euros pensent que l'opérateur doit leur proposer tous les mois un plan tarifaire adapté alors que cela n'est le cas que de 2% des répondants avec un revenu entre 3.000 et 3.599 euros.

Nous n'avons constaté de différence par catégories d'âge.

Alors que dans l'édition 2015 plus de répondants indiquaient correctement que leur opérateur doit proposer une fois par an un plan tarifaire adapté par rapport aux éditions 2012 et 2013 (resp. 32% pour 24% et 26%), la proportion en est inférieure dans la présente édition (26%).

La part de répondants déclarant l'ignorer, n'a jamais été plus haute que dans cette édition (resp. 37% pour 22% à 30%).

**Tableau 50 : 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 consommateur ? – par édition**

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

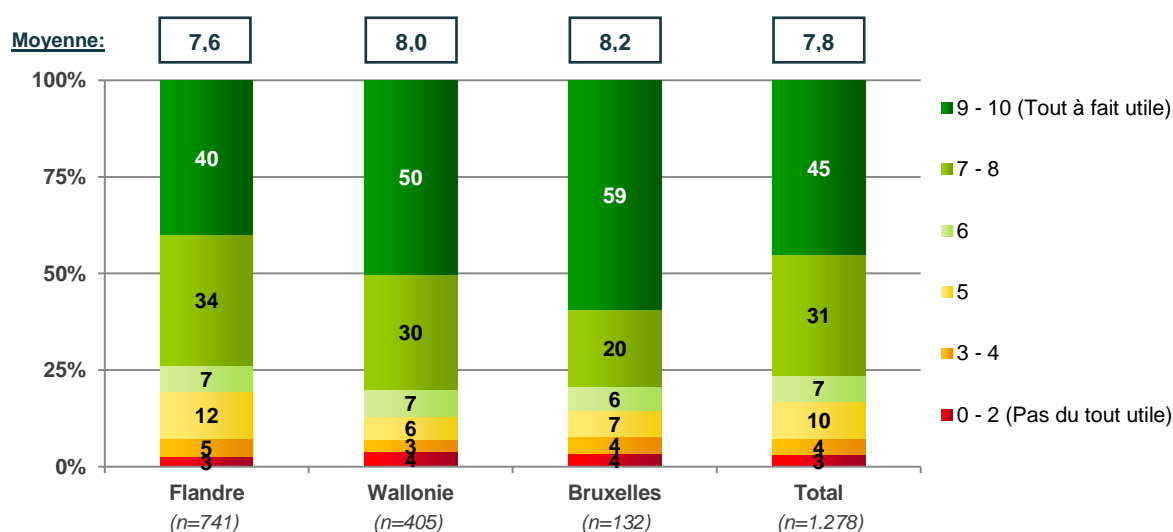
\* Les différences significatives sont indiquées par...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Par exemple: moyenne<sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (édition 2012) et du sous-groupe D (édition 2015).

### 3.7.2.3 UTILITÉ D'ÊTRE INFORMÉ D' PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

Trois quarts des répondants disposant d'une offre de téléphonie fixe et/ou mobile (76%), 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). 17% des répondants y voient moins d'utilité (score :  $\leq 5$  sur 10).

Les répondants en Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale attribuent un score significativement supérieur (resp. 8,0 et 8,2 sur 10) que les répondants en Flandre (7,6 sur 10) et estiment donc plus utile de recevoir des informations concernant le plan tarifaire le plus avantageux pour eux .

**Figure 106 : Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), trouvez-vous utile d'être informé du plan tarifaire les plus avantageux pour vous ? – par région**



Par catégories d'âge, nous observons uniquement une différence entre les répondants âgés de 15 à 24 ans d'une part qui attribuent un score moyen de 7,5 sur 10, et les répondants entre 35 et 44 ans d'autre part, attribuant un score moyen de 8,2 sur dix.

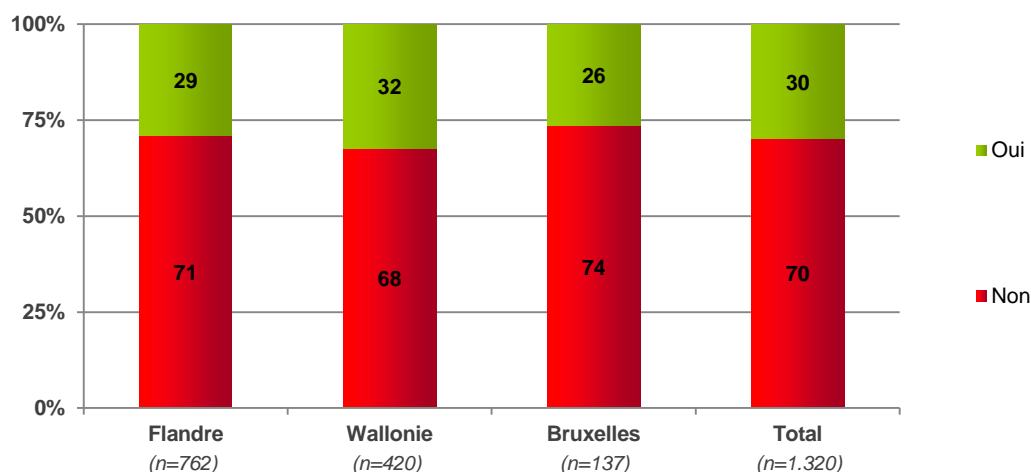
Nous constatons par ailleurs que le score moyen est significativement inférieur à celui de l'édition précédente (2015 : 8,2 sur 10) ce qui indique que les répondants estiment en moyenne (un peu) moins utile d'être informés du plan tarifaire le plus avantageux pour eux .

Les scores moyens ne diffèrent pas entre les différents groupes de revenu.

#### 3.7.2.4 RÉCEPTION D' UN PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

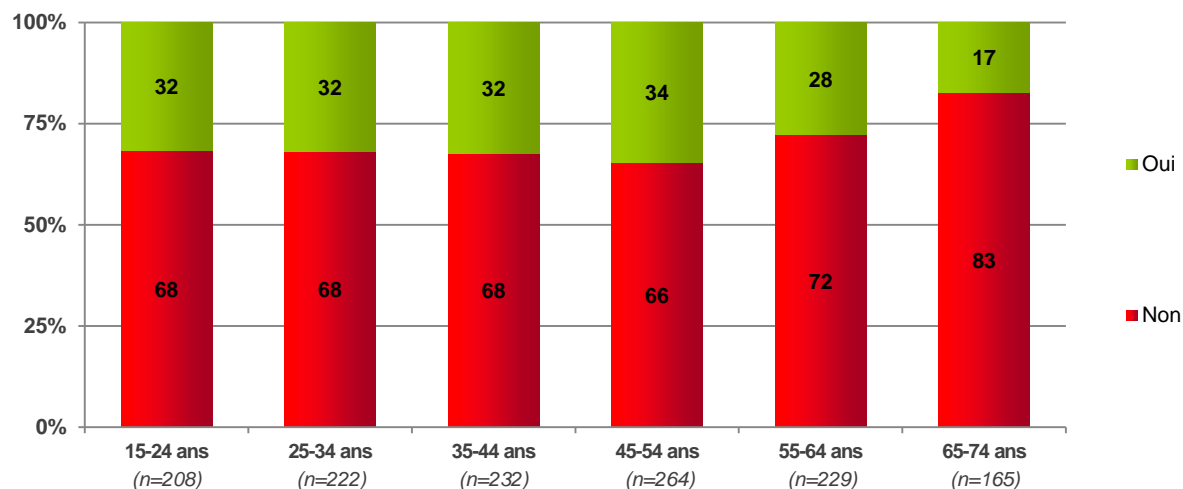
Sept répondants sur dix qui ont la téléphonie fixe et/ou mobile (70%) n'ont encore jamais reçu de leur opérateur une proposition de plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation. Ceci vaut pour toutes les régions.

**Figure 107 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur ? – par région**



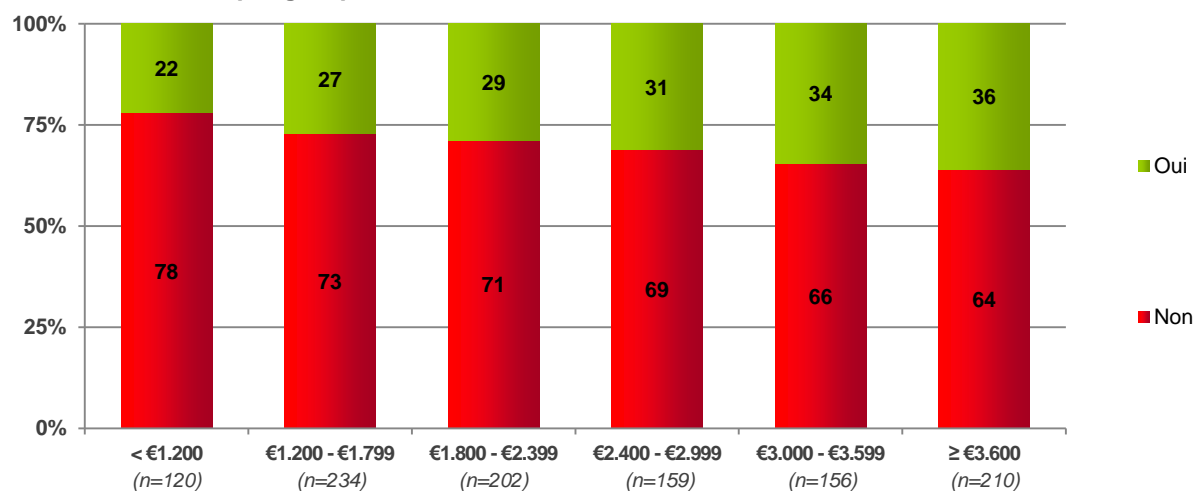
Il ressort des résultats que plus le répondant est âgé, plus il est probable qu'il n'a pas reçu, de la part de son opérateur, une proposition de plan tarifaire adapté à son profil moyen de consommation (-0,110). La différence est la plus marquée entre la catégorie d'âge la plus élevée (65 à 74 ans) dont 83% indiquent ne pas encore avoir reçu de plan tarifaire adapté, par rapport aux répondants situés dans les tranches d'âge entre 15 et 54 ans, où ce pourcentage est de 66% à 68%.

**Figure 108 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur ? – par catégorie d'âge**



Plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il est probable qu'il déclare avoir déjà obtenu de son opérateur une proposition de plan tarifaire adapté à son profil moyen de consommation (0,140).

**Figure 109 : Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur ? – par groupe de revenu**



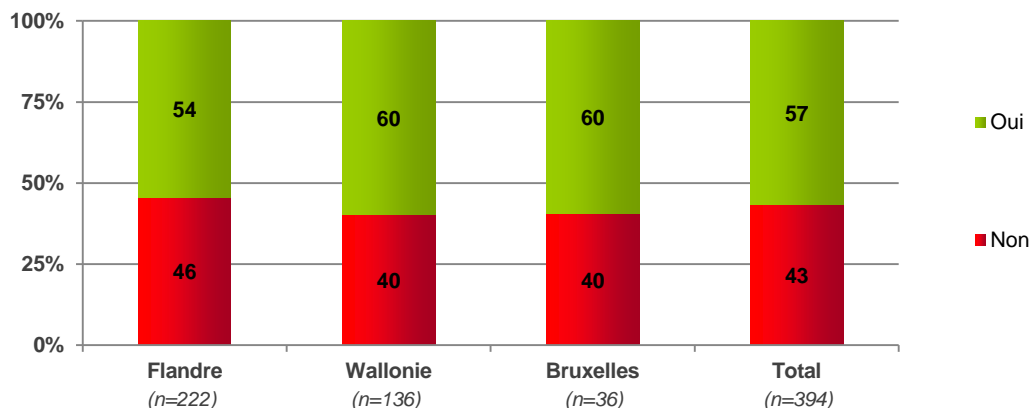
Par comparaison avec les éditions précédentes (2012-2015), plus de répondants déclarent ne pas avoir (encore) reçu de proposition de plan tarifaire adapté de leur opérateur (70% en 2016 pour 58% à 63% en 2012 jusque 2015 incl.).

### 3.7.2.5 ACCEPTATION OU NON DU PLAN TARIFAIRE ADAPTÉ

57% des répondants ont changé de plan tarifaire lorsque leur opérateur leur a proposé n plan tarifaire basé sur leur profil moyen de consommation.

Il n'y a pas de différence entre les régions, ni entre la présente édition et les éditions précédentes.

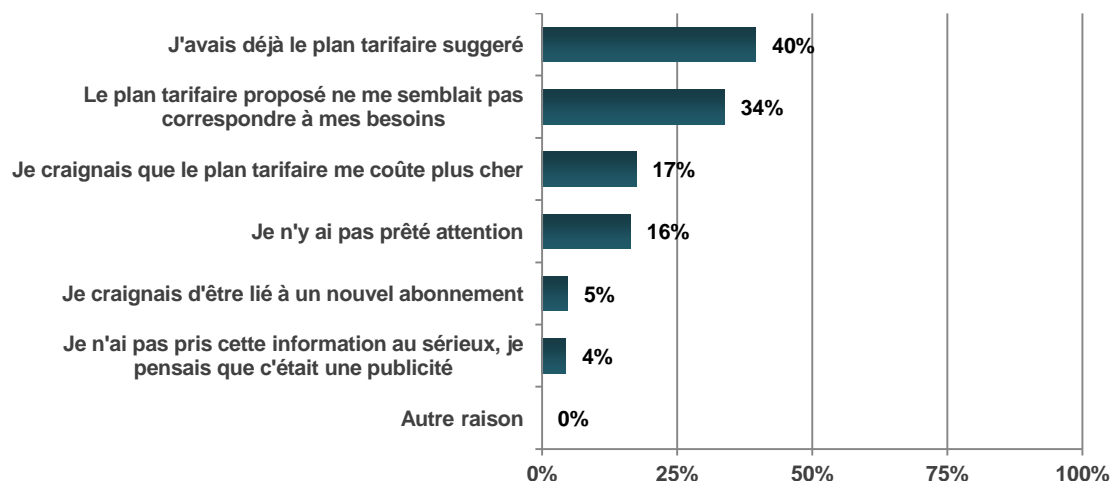
**Figure 110 : La proposition du plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommateur, a-t-il fait changer d'avis ? – par région**



La taille des sous-groupes ne permet pas de déterminer d'éventuelles différences significatives selon l'âge ou le revenu.

Les deux raisons les plus souvent mentionnées pour ne pas avoir changé de plan tarifaire après avoir reçu une proposition de l'opérateur sont : 'j'avais déjà le plan tarifaire suggéré' (40%) et 'le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins' (34%). Des raisons moins souvent mentionnées sont : 'je craignais que le plan tarifaire proposé me coûte plus cher' (17%) et 'je n'y ai pas prêté attention' (16%). La crainte d'être lié à un nouvel abonnement et le fait de ne pas prendre au sérieux l'information parce que ce serait de la publicité sont des raisons pour ne pas accepter la proposition de plan tarifaire adapté.

**Figure 111 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 169 répondants n'ayant pas accepté la proposition de plan tarifaire adapté (téléphonie)

En comparant les réponses de la présente édition avec celles des éditions précédentes, nous constatons que les répondants refusent le plan tarifaire proposé par crainte d'être coincés dans un nouvel abonnement moins que dans les éditions précédentes (resp. 5% pour 16% à 24% en 2013-2015).

**Tableau 51 : Pour quelle(s) raison(s) cette proposition ne vous a-t-il pas fait changer d'avis ? – par édition (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
J'avais déjà le plan tarifaire	48,9% <sup>B,C</sup>	27,7% <sup>A</sup>	29,8% <sup>A</sup>	37,8%	39,6%
Il ne semblait pas correspondre à mes besoins	0,0%	31,5%	34,9%	39,5%	33,8%
Je craignais qu'il me coûte plus cher	0,0%	21,7%	18,4%	19,8%	17,4%
Pas prêté attention	39,2% <sup>B,D,E</sup>	19,3% <sup>A</sup>	22,8%	10,2% <sup>A</sup>	16,4% <sup>A</sup>
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</sup>
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>
Autre réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Total (N)</b>	<b>158</b>	<b>149</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>169</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).

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

### 3.7.2.6 PRÉFÉRENCES POUR ÊTRE INFORMÉ DU PLAN TARIFAIRE

34% des répondants souhaiteraient être automatiquement informés chaque année par lettre ou par e-mail (mais pas via la facture) en ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour eux. Presque autant de répondants (31%) veulent être informés annuellement via la facture. Un cinquième (21%) souhaite uniquement être informé à sa propre demande et un répondant sur sept (14%) souhaite être informé annuellement, sauf s'il a lui-même indiqué que cela n'est plus nécessaire.

La manière dont, et le moment où, on veut être informé par l'opérateur du plan tarifaire le plus avantageux ne diffère pas significativement par région ou par revenu. Nous ne pouvons pas non plus constater de différence significative par rapport à l'édition 2015.

**Tableau 52 : Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Automatiquement, chaque année par courrier/mail (pas via la facture)	276	36,4%	127	30,9%	37	27,3%	439	33,7%
Automatiquement, chaque année via la facture	226	29,8%	129	31,4%	48	35,7%	403	30,9%
Quand je le demande	151	19,9%	96	23,4%	28	20,7%	275	21,1%
Automatiquement, chaque année sauf j'ai demandé à ne plus l'être	105	13,9%	59	14,3%	22	16,4%	186	14,3%
<b>Total</b>	<b>759</b>	<b>100,0%</b>	<b>410</b>	<b>100,0%</b>	<b>134</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.303</b>	<b>100,0%</b>

Toutes les différences par âges sont reprises dans le tableau 53. Nous constatons, entre autres, que les répondants les plus jeunes (15 à 24 ans) préfèrent, plus que les répondants plus âgés, être informés du plan tarifaire le plus avantageux pour eux, uniquement à leur propre demande (resp. 35% pour 15% à 19%). Les répondants plus âgés (55 à 74 ans) préfèrent, au contraire, plus souvent que les jeunes (de 15 à 24 ans) en être informés annuellement via la facture.

**Tableau 53 : Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, de quelle manière et à quel moment souhaitez-vous être informé ? – 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)	24,5% <sup>C,D</sup>	30,4%	38,4% <sup>A</sup>	38,3% <sup>A</sup>	33,3%	36,9%
Automatiquement, chaque année via la facture	21,5% <sup>E,F</sup>	31,0%	27,1%	33,0%	37,7% <sup>A</sup>	35,6% <sup>A</sup>
Quand je le demande	34,5% <sup>C,D,E,F</sup>	25,2%	18,5% <sup>A</sup>	16,8% <sup>A</sup>	15,4% <sup>A</sup>	16,6% <sup>A</sup>
Automatiquement, chaque année sauf j'ai demandé à ne plus l'être	19,5%	13,4%	16,0%	11,9%	13,7%	10,9%
<b>Total (N)</b>	<b>208</b>	<b>219</b>	<b>228</b>	<b>258</b>	<b>228</b>	<b>161</b>

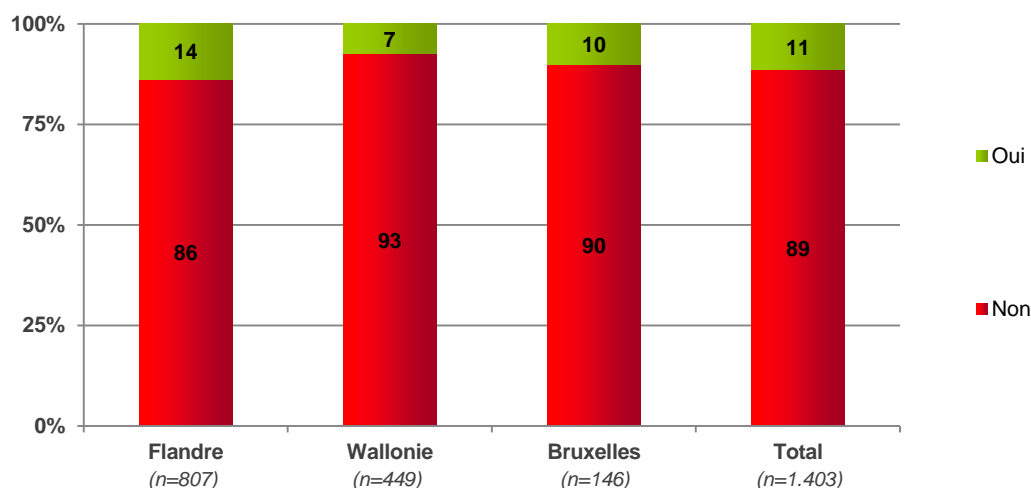
\* Les différences significatives sont indiquées avec...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Par exemple : moyenne<sup>A,D</sup> signifie que la moyenne du sous-groupe concerné diffère significativement de la moyenne du sous-groupe A (15-24 ans) et sous-groupe D (45-54 ans).

### 3.7.2.7 CONNAISSANCE ET UTILISATION DES FICHES D'INFORMATION STANDARDISÉES

Seul un répondant sur dix (11%) connaît les fiches d'information qui reprennent les plans tarifaires de chaque opérateur de manière standardisée.

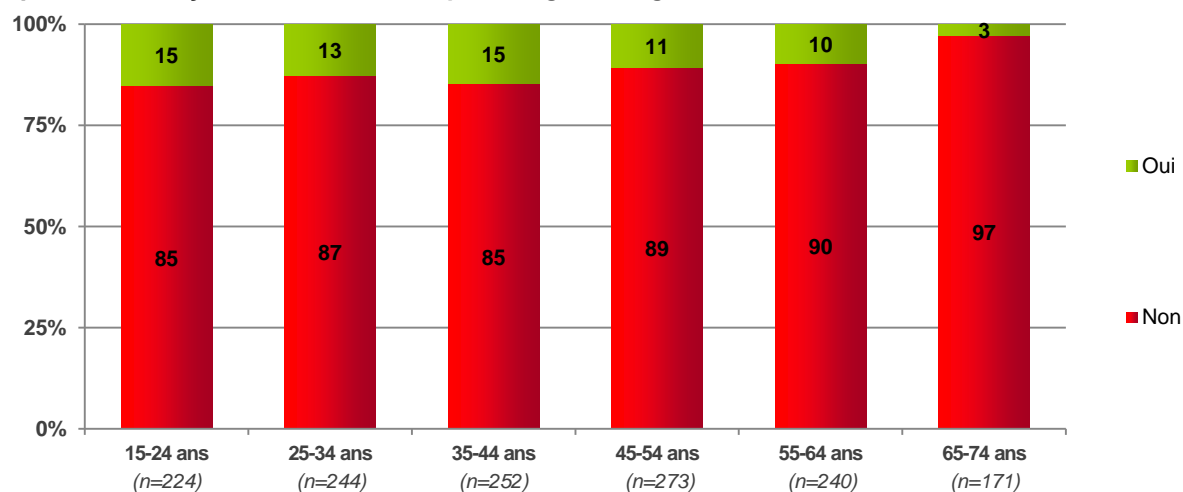
En Flandre, ces fiches d'information sont un peu mieux connues qu'en Wallonie (resp. 14% pour 7%).

**Figure 112 : Connaissez-vous les fiches d'information qui présentent les plans tarifaires de chaque opérateur de façon standardisée ? – par région**



Il ressort des résultats que, plus le répondant est jeune, plus il/elle est au courant de l'existence de fiches d'information standardisées (-0,220). La catégorie d'âge la plus élevée (65 à 74 ans) est significativement moins au courant de l'existence des fiches que les répondants entre 15 et 54 ans (resp. 3% pour 11% à 15%).

**Figure 113 : Connaissez-vous les fiches d'information qui présentent les plans tarifaires de chaque opérateur de façon standardisée ? – par catégorie d'âge**



Les différents groupes de revenu ont une connaissance comparable des fiches d'information standardisées. En comparaison avec l'édition 2015, nous ne constatons pas d'améliorations (ni de détérioration) du fait d'être au courant de l'existence de fiches d'information standardisées.

53% des répondants qui connaissent les fiches d'information standardisées les ont déjà utilisées afin de comparer les offres des opérateurs.

Nous ne pouvons constater de différence avec l'édition précédente de 2015.

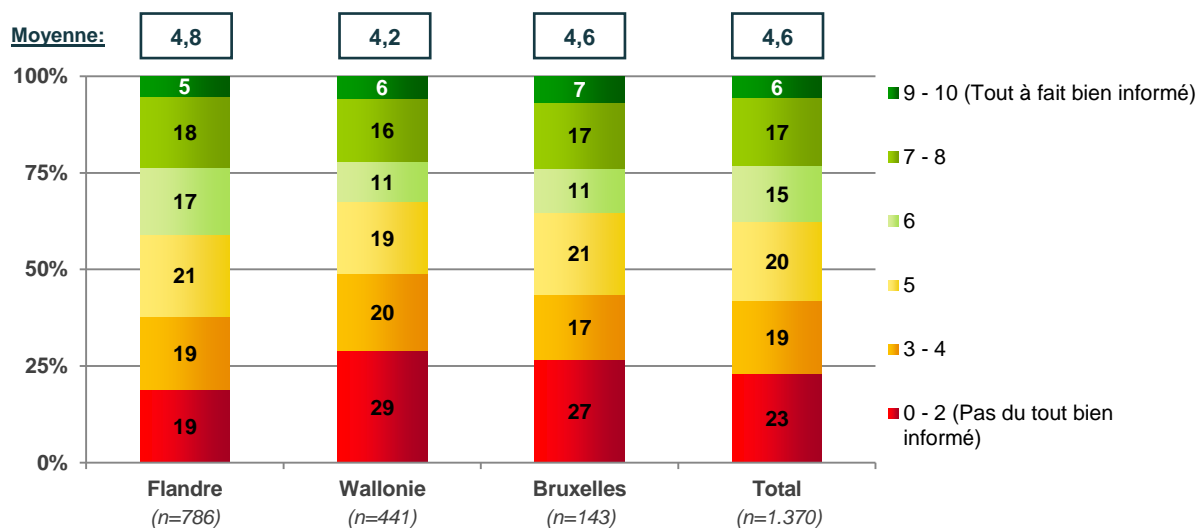
La taille des sous-groupes ne nous permet pas de déterminer des différences significatives par région, âge ou revenu.

### 3.7.2.8 ÊTRE INFORMÉ DE SES DROITS PAR RAPPORT AUX OPÉRATEURS

Six répondants sur dix (62%) estiment qu'ils ne sont pas (plutôt pas ou pas du tout) informés de leurs droits par rapport aux opérateurs de télécommunication (score :  $\leq 5$  sur 10). Un quart (23%) estime être (plutôt ou tout à fait) informé de ses droits (score :  $\geq 7$  sur 10).

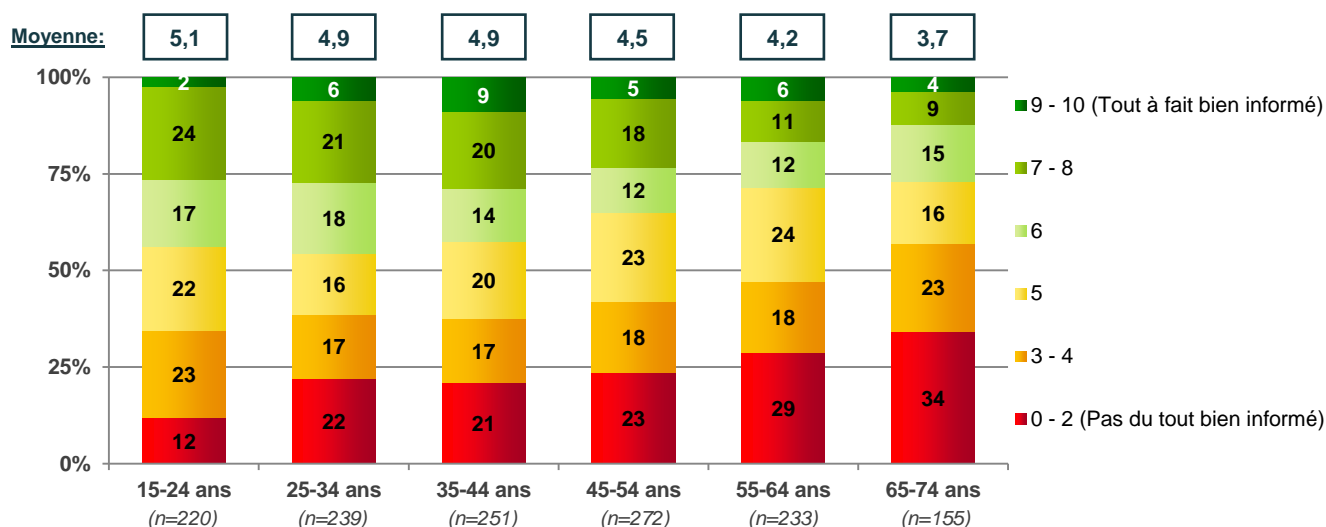
En Flandre, on se considère un peu mieux informé de ses droits par rapport aux opérateurs de télécommunication (4,8 sur 10) qu'en Wallonie (4,2 sur 10).

**Figure 114 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (Pas du tout bien informé) à 10 (tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications ? – par région**



Le fait de se considérer informé de ses droits par rapport aux opérateurs de télécommunication dépend clairement de l'âge du répondant. Les répondants plus jeunes (15 à 44 ans) se sentent mieux informés (4,9 à 5,1 sur 10) e leurs droits que les répondants plus âgés (55 à 74 ans; 3,7 à 4,2 sur 10). Le score moyen des répondants entre 45 et 54 ans est par ailleurs significativement supérieur (4,5 sur 10) à celui des répondants entre 65 et 74 ans (3,7 sur 10).

**Figure 115 : Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (Pas du tout bien informé) à 10 (tout à fait bien informé), vous sentez-vous informé en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications ? – par catégorie d'âge**



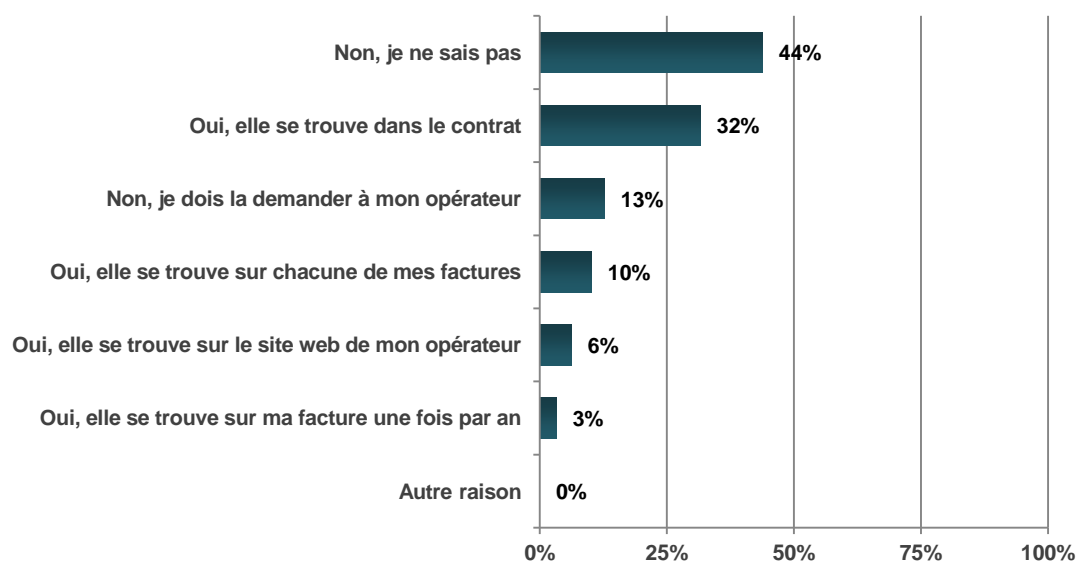
Au fil des années/éditions, nous constatons une légère augmentation de la part des répondants qui se sentent informés de leurs droits par rapport aux opérateurs de télécommunication. Ainsi, en 2012, sur une échelle de 10, les répondants se sentaient-ils en moyenne, mal informés de leurs droits par rapport aux opérateurs de télécommunication avec un score de 3,5 sur 10. Dans l'édition 2013, la moyenne atteignait 4,2 sur 10 et l'année suivante (2014) ce score a été confirmé (4,3 sur 10). Dans l'édition 2015, ce score moyen a légèrement remonté, jusqu'à être significativement supérieur aux éditions 2012 et 2013 (resp. 4,5 pour 3,5 et 4,2 sur 10). Ce score moyen est maintenu dans l'édition 2016 (4,6 sur 10).

Les scores moyens ne diffèrent pas selon les différents groupes de revenu.

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

Trois quarts des répondants (74%) déclarent avoir un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication. Parmi ceux-ci, 44% ignorent où trouver la date de fin de ce contrat. 32% croient pouvoir la trouver dans le contrat. 32% croient pouvoir la trouver dans le contrat. Seul un répondant sur dix ayant un contrat de durée déterminée sait que la date de fin est mentionnée sur toutes les factures – une obligation à laquelle tous les opérateurs se doivent de répondre.

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



Base : 999 répondants ayant un contrat de durée déterminée pour au moins un service de télécommunication

En Flandre, 13% des répondants savent qu'ils peuvent trouver la date de fin de leur contrat de durée déterminée sur toutes les factures, une part significativement supérieure par rapport à la Wallonie (7%).

Plus le répondant est jeune, plus il est probable qu'il/elle sache que la date de fin du contrat de durée déterminée peut être trouvée sur toutes les factures (-0,264). Seul 1% des répondants entre 65 et 74 ans sont au courant contre 9% à 15% pour les répondants âgés de 15 à 54 ans.

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

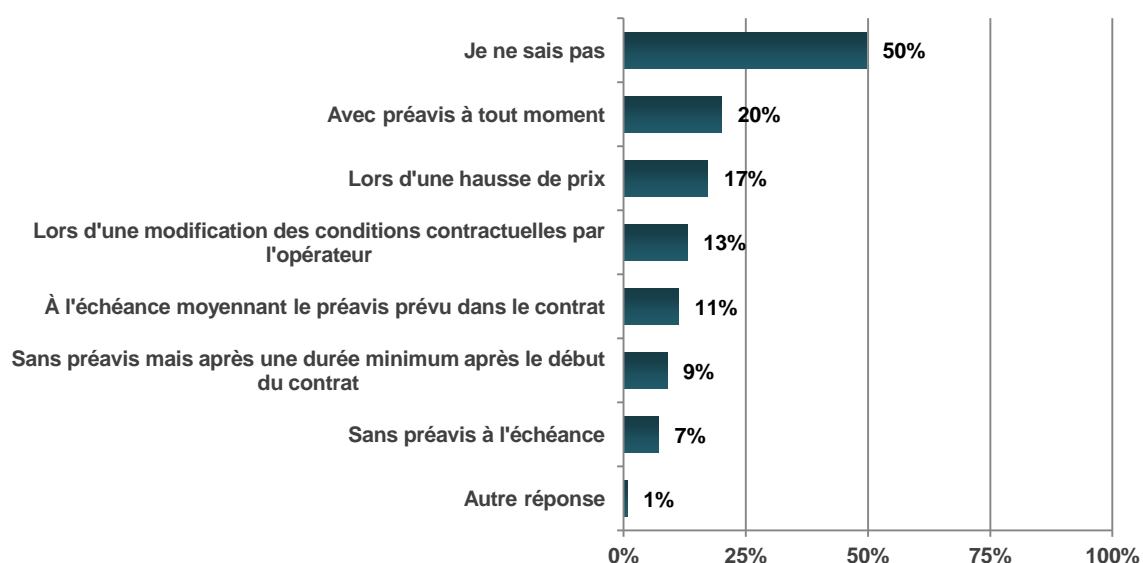
Depuis l'ajout de l'option 'je ne le sais pas' dans l'édition 2013, aucune différence ne peut être constatée entre les différentes éditions.

### 3.7.2.10 CONDITIONS DE RÉSILIATION DU CONTRAT ACTUEL

La moitié des répondants (50%) ignorent à quelles conditions ils peuvent résilier leur contrat actuel. Un cinquième (20%) estime – à tort – pouvoir résilier son contrat avec préavis à tout moment.

La loi prévoit que les abonnés peuvent résilier leur contrat sous 3 conditions différentes: en cas de hausse de prix, en cas de modification des conditions contractuelles par l'opérateur ou sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat. Les répondants connaissent ces conditions respectivement dans les proportions suivantes : 17%, 13% et 11%

**Figure 117 : Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée) ? (plusieurs réponses possibles)**



Base : tous les répondants (N=1.398)

Plus le répondant est âgé et plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus il est au courant du fait que le contrat du service de télécommunication peut être résilié gratuitement en cas de hausse de prix (resp. 0,159 et 0,150). Plus le revenu familial mensuel net est élevé, plus le répondant est au courant du fait que le contrat peut être résilié gratuitement si l'opérateur modifie les conditions contractuelles (0,180).

Les conditions de résiliation gratuite du contrat de télécommunication sont aussi bien (ou aussi mal) connues dans les trois régions.

Aucune différence significative ne peut être constatée entre les éditions (2015 et 2016).

### 3.7.2.11 DURÉE MINIMUM AVANT RÉSILIATION GRATUITE DU CONTRAT ACTUEL

Le contrat de télécommunication peut être résilié gratuitement après une durée minimum de six mois : seuls 12% des répondants le savent. La moitié des répondants (49%) déclarent ignorer après quelle durée minimum ils peuvent résilier leur contrat gratuitement. 20% estiment qu'il n'y a pas de durée minimum. 13% estiment pouvoir résilier gratuitement leur abonnement après un an et 7% après deux ans.

Nous ne constatons pas de différences entre les régions en ce qui concerne le fait de savoir que le contrat du service de télécommunication peut être résilié gratuitement après six mois. Le revenu familial mensuel net n'intervient pas non plus. Nous ne pouvons par ailleurs constater aucune différence significative entre les éditions (2015 et 2016).

**Tableau 54 : Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Il n'y a pas de durée minimum</b>	176	21,9%	77	17,2%	31	21,0%	<b>284</b>	<b>20,3%</b>
<b>Après 6 mois</b>	86	10,6%	54	12,1%	25	17,1%	<b>165</b>	<b>11,8%</b>
<b>Après 1 an</b>	90	11,1%	64	14,3%	22	14,8%	<b>175</b>	<b>12,5%</b>
<b>Après 2 ans</b>	46	5,7%	37	8,3%	12	7,9%	<b>95</b>	<b>6,8%</b>
<b>Je ne sais pas</b>	408	50,6%	216	48,2%	57	39,1%	<b>682</b>	<b>48,6%</b>
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,0%</b>	<b>449</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.398</b>	<b>100,0%</b>

Les répondants plus âgés sont dans une moindre mesure au courant du fait qu'ils peuvent résilier leur contrat gratuitement après six mois. Parmi les répondants âgés de 65 à 74 ans, seuls 4% le savent, par rapport à 14% chez les répondants de 15 à 24 ans, 18% chez les répondants de 25 à 34 ans et 15% chez les répondants de 45 à 54 ans. La différence entre les répondants de 55 à 64 ans (7%) et les répondants de 25 à 34 ans (18%) est également significative.

### 3.7.2.12 ALERTE LORS DE L'ATTEINTE D'UN PLAFOND TARIFAIRE

57% des répondants faisant usage de la téléphonie mobile à titre privé savent que leur opérateur doit les avertir quand leur consommation atteint le forfait . 11% sont en outre au courant du fait qu'ils doivent être avertis quand leur consommation atteint 50 euros par mois ou un autre montant convenu avec l'opérateur. Un quart des répondants (27%) indiquent l'ignorer et 5% pensent que l'opérateur ne doit jamais envoyer d'avertissement.

Le fait d'être (ou de ne pas être) au courant du fait que l'opérateur de téléphonie mobile doit envoyer un avertissement quand la consommation atteint le forfait , ne diffère ni par région ni par âge ou catégorie de revenu du répondant. Nous ne pouvons pas non plus constater de différence avec l'édition précédente (2015).

**Tableau 55 : Selon vous, à quel moment, votre opérateur doit-il vous avertir que vous avez atteint le plafond tarifaire pour la téléphonie mobile en Belgique ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Jamais	35	5,0%	19	4,9%	7	5,2%	61	5,0%
Lorsque la consommation atteint mon forfait	384	54,7%	237	60,8%	73	56,7%	694	56,9%
Lorsque la consommation de mon forfait atteint € 50 par mois ou un autre montant que j'ai fixé avec l'opérateur	93	13,2%	26	6,8%	16	12,7%	135	11,1%
Je ne sais pas	190	27,0%	107	27,5%	33	25,4%	330	27,0%
<b>Total</b>	<b>702</b>	<b>100,0%</b>	<b>390</b>	<b>100,0%</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.220</b>	<b>100,0%</b>

### 3.7.2.13 ALERTE REÇUE EN CAS D'ATTEINTE DU PLAFOND

47% des répondants faisant usage de téléphonie mobile à titre privé déclarent avoir déjà reçu un sms en cas de dépassement du plafond tarifaire. 5% déclarent ne pas avoir reçu de sms tout en ayant dépassé le plafond tarifaire.

Nous ne pouvons pas constater de différences entre les régions ni entre les différents groupes de revenu.

**Tableau 56 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai reçu	328	46,8%	181	46,6%	63	48,5%	572	46,9%
Non, bien que j'avais dépassé un plafond	25	3,6%	26	6,6%	12	9,0%	62	5,1%
Non, car je n'avais pas dépassé un plafond	218	31,1%	114	29,4%	32	25,1%	365	29,9%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	4	,6%	3	,9%	2	1,6%	10	,8%
Je ne sais/me souviens pas	126	18,0%	65	16,6%	20	15,9%	211	17,3%
<b>Total</b>	<b>702</b>	<b>100,0%</b>	<b>390</b>	<b>100,0%</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.220</b>	<b>100,0%</b>

Dans la catégorie d'âge entre 25 et 34 ans, 57% des répondants ont déjà reçu un sms de la part de leur opérateur les informant du dépassement d'un plafond tarifaire. Cette part est significativement supérieure à celles des répondants entre 45 et 54 ans (42%) et des répondants entre 55 et 64 ans (41%).

**Tableau 57 : Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ? – par catégorie d'âge**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui, je l'ai reçu	46,4%	56,9% <sup>D,E</sup>	51,3%	42,1% <sup>B</sup>	40,5% <sup>B</sup>	43,0%
Non, bien que j'avais dépassé un plafond	6,5%	5,8%	5,5%	4,7%	3,1%	4,9%
Non, car je n'avais pas dépassé un plafond	29,6%	26,5%	25,2%	31,2%	33,9%	35,3%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages	1,9%	0,0%	0,4%	1,4%	0,3%	,7%
Je ne sais/me souviens pas	15,6%	10,8% <sup>E</sup>	17,5%	20,6%	22,1% <sup>B</sup>	16,1%
<b>Total (N)</b>	<b>192</b>	<b>215</b>	<b>222</b>	<b>252</b>	<b>205</b>	<b>135</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 sous-groupe D (45-54 ans).

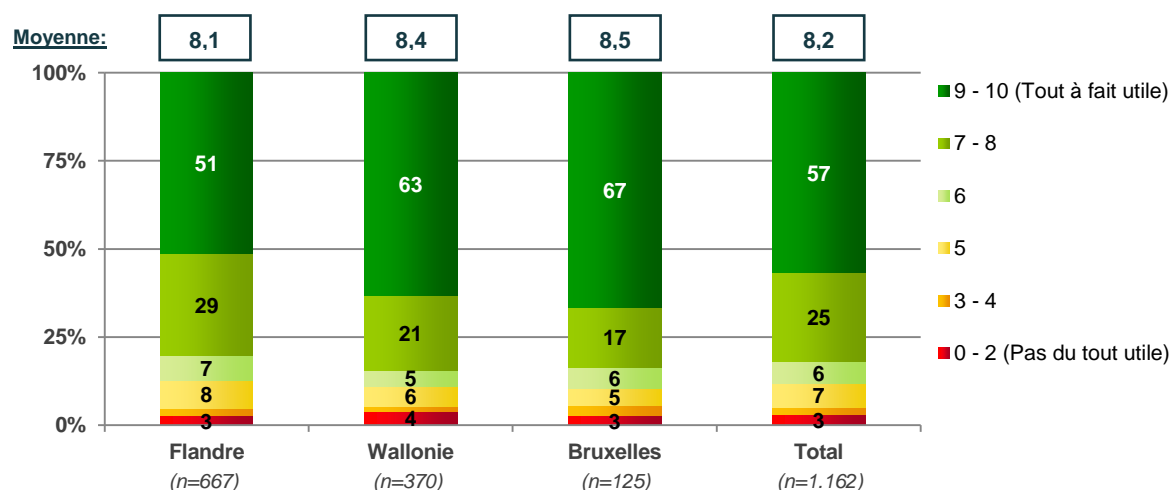
Par comparaison avec l'édition 2015, moins de répondants déclarent ne pas avoir reçu de sms en cas de dépassement du plafond tarifaire (8% en 2015 pour 5% en 2016). D'autre part, plus de répondants n'ont pas reçu de sms puisque le plafond tarifaire n'avait pas été dépassé (26% en 2015 pour 30% en 2016).

### 3.7.2.14 UTILITÉ D'ÊTRE ALERTÉ LORSQU'ON ATTEINT LE PLAFOND TARIFAIRE

Huit répondants sur dix (82%) faisant usage de téléphonie mobile à titre privé, estiment (plutôt ou tout à fait) utile de recevoir un sms en cas de dépassement d'un plafond tarifaire.

Malgré le fait que toutes les régions ont un score moyen élevé, il semble toutefois que les répondants en Wallonie estiment un peu plus utile que les répondants en Flandre de recevoir un sms en cas de dépassement de leur plafond tarifaire (resp. 8,4 pour 8,1).

**Figure 118 : 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 que vous avez dépassé un plafond tarifaire ? – par région**



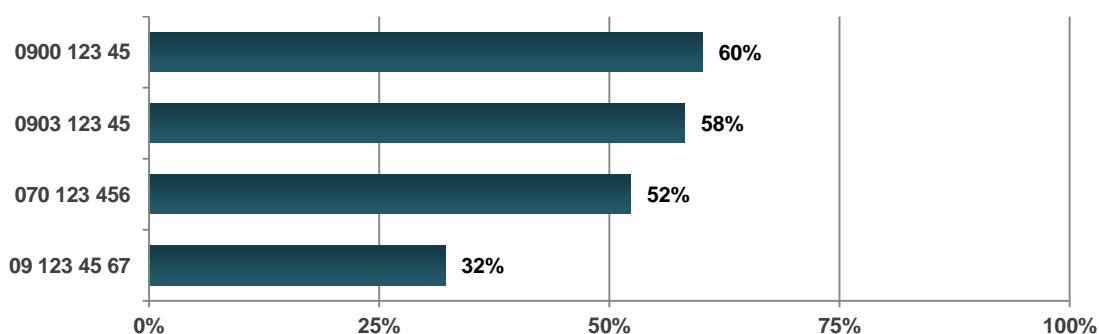
Puisque dans l'édition 2015 le score moyen était significativement supérieur par rapport à la présente édition (resp. 8,6 pour 8,2 sur 10), nous pouvons conclure que les répondants estiment un peu moins utile de recevoir un sms en cas de dépassement du plafond tarifaire par rapport à l'édition précédente.

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

### 3.7.2.15 CONNAISSANCE DE NUMÉROS SURTAXÉS

Six répondants sur dix (58%-60%) savent que les numéros 0900 et 0903 sont des numéros surtaxés : ceci implique que quatre répondants sur dix (40%-42%) l'ignorent. La moitié des répondants (52%) indiquent (correctement) que les numéros 070 sont des numéros surtaxés ; 48% pensent que cela n'est pas le cas. Un tiers de répondants (32%) estiment par ailleurs que les numéros 09 sont des numéros surtaxés, alors que ce n'est pas le cas.

**Figure 119 : Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés ? (% 'Oui, surtaxé')**



Base: tous les répondants (N=1.372)

Par catégories de revenu, nous observons un seul rapport (faible): en effet, plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé, plus il/elle sait que les numéros 0900 sont des numéros surtaxés (0,099).

Par comparaison avec l'édition 2015 de moins en moins de répondants indiquent que le numéro mentionné est un numéro surtaxé. Des trois numéros surtaxés présentés, 52% à 60% indiquent qu'il s'agit d'un numéro surtaxé, pour 60% à 75% en 2015.

Il n'y a pas de différences par région ni par catégorie d'âge du répondant.

### 3.7.2.16 DISPONIBILITÉ DE BLOCAGE D'ACCÈS GRATUIT

7% des répondants faisant usage de téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé ont installé le blocage d'accès gratuit pour les numéros surtaxés ; pour 3% cela était la conséquence d'un problème avec un tel numéro (facture élevée, etc.). La très grande majorité (93%) n'a donc pas de blocage d'accès pour de tels numéros : 49% parce qu'ils ignorent que cela existe et 44% parce qu'ils n'utilisent jamais de tels numéros.

Nous ne pouvons constater de différences significatives par région ou revenu. Aucune différence ne peut non plus être notée avec l'édition 2015.

**Tableau 58 : Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, spontanément	26	3,4%	18	4,4%	3	2,5%	47	3,6%
Oui, après un problème (facture élevée, etc.) avec ce type de numéro	19	2,6%	20	4,9%	3	1,9%	42	3,2%
Non, je n'utilise jamais ce type de numéro	314	42,0%	192	46,5%	64	47,9%	570	44,0%
Non, je ne savais pas que cette protection gratuite existait	389	52,0%	182	44,2%	64	47,6%	635	49,1%
<b>Total</b>	<b>748</b>	<b>100,0%</b>	<b>412</b>	<b>100,0%</b>	<b>134</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.294</b>	<b>100,0%</b>

Dans le tableau 59, nous constatons que les répondants les plus jeunes (15 à 24 ans) sont davantage informés de l'existence d'un blocage d'accès gratuit aux numéros surtaxés que les répondants plus âgés: 63% indiquent le savoir par rapport à respectivement 46% (tranche 25-34 ans) et à 53% (tranche 65-74 ans) des répondants plus âgés. Une plus grande part des répondants plus jeunes (15-24ans) a installé le blocage d'accès suite à un problème avec un tel numéro (7%) par rapport aux répondants entre 25 et 34 ans (1%).

**Tableau 59 : 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	5,0%	2,8%	5,4%	4,7%	1,8%	1,3%
Oui, après un problème (facture élevée, etc.) avec ce type de numéro	7,3% <sup>B</sup>	0,9% <sup>A</sup>	3,7%	2,4%	2,9%	2,2%
Non, je n'utilise jamais ce type de numéro	51,0%	42,6%	38,3%	43,7%	41,4%	49,4%
Non, je ne savais pas que cette protection gratuite existait	36,7% <sup>B,C,E</sup>	53,6% <sup>A</sup>	52,6% <sup>A</sup>	49,2%	53,9% <sup>A</sup>	47,1%
<b>Total (N)</b>	<b>206</b>	<b>214</b>	<b>228</b>	<b>259</b>	<b>225</b>	<b>163</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 sous-groupe D (45-54 ans).

### 3.7.2.17 PRÉFÉRENCE PAR RAPPORT AU MODE DE BLOCAGE DES NUMÉROS SURTAXÉS

51% des répondants faisant usage de téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé ignorent comment bloquer l'accès aux numéros surtaxés. 26% préfèrent un blocage général, bloquant les numéros payants de tous genres de services. Seuls 22% des répondants sont au courant du fait que l'accès à ces numéros doit être bloqué séparément.

En Flandre, 26% des répondants déclarent que le blocage d'accès aux numéros payants doit se faire séparément, cette part est significativement plus importante qu'en Wallonie (16%).

**Tableau 60 : Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Séparé (bloquer des services adultes, avec option d'accéder aux numéros payants de détente)	198	26,4%	65	16,1%	23	17,5%	286	22,2%
Globale (bloquer des numéros payants pour tous services)	183	24,5%	118	29,2%	38	28,6%	340	26,4%
Je ne sais pas	366	49,0%	222	54,8%	72	53,9%	661	51,3%
<b>Total</b>	<b>747</b>	<b>100,0%</b>	<b>406</b>	<b>100,0%</b>	<b>134</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.287</b>	<b>100,0%</b>

Tableau 61 indique les différences par âge et catégories de revenu. Nous constatons entre autres que les répondants les plus âgés (65 à 74 ans) déclarent plus souvent ne pas savoir comment de tels numéros doivent être bloqués (resp. 67% pour 46% à 51% chez les 15 à 54 ans).

**Tableau 61 : 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
Séparée (bloquer des services adultes avec option d'accès aux numéros payants de détente)	21,7%	29,8% <sup>F</sup>	23,3%	20,9%	20,1%	16,6% <sup>B</sup>
Globale (bloquer des numéros payants pour tous services)	30,6% <sup>F</sup>	23,5%	31,0% <sup>F</sup>	28,2%	25,6%	16,8% <sup>A,C</sup>
Je ne sais pas	47,7% <sup>F</sup>	46,7% <sup>F</sup>	45,6% <sup>F</sup>	50,9% <sup>F</sup>	54,3%	66,6% <sup>A,B,C,D</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>204</b>	<b>214</b>	<b>226</b>	<b>256</b>	<b>224</b>	<b>162</b>
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Séparée (bloquer des services adultes, avec option d'accès aux numéros payants de détente)	18,2%	22,0%	25,3%	15,3%	26,3%	22,4%
Globale (bloquer des numéros payants pour tous services)	21,8% <sup>D</sup>	24,4% <sup>D</sup>	29,2%	39,1% <sup>A,B,E</sup>	21,2% <sup>D</sup>	26,6%
Je ne sais pas	60,1%	53,6%	45,5%	45,5%	52,5%	51,0%
<b>Total (N)</b>	<b>117</b>	<b>229</b>	<b>197</b>	<b>157</b>	<b>156</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 (soit 15-24 ans, soit < 1.200 euros) et sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit 2400-2999 euros).

Nous ne pouvons constater de différence avec l'édition 2015.

### 3.7.3 Conclusion concernant l'information

- Concernant le médiateur de télécommunications:
  - Sept répondants sur dix ignorent l'existence d'un service de médiation des télécommunications.
  
- Concernant l'utilité d'être informé du plan tarifaire le plus avantageux:
  - Huit répondants sur dix ignorent pouvoir retrouver leur profil moyen de consommation dans l'espace client du site web de leur opérateur ;
  - Trois quarts des répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile ignorent que leur opérateur doit, sur base annuelle, leur proposer un plan tarifaire adapté à leur profil moyen de consommation ;
  - Trois quarts de répondants disposant de la téléphonie fixe et/ou mobile estiment (tout à fait) utile d'être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour leur profil moyen de consommation ;
  - 30% déclarent avoir déjà reçu de leur opérateur une proposition de plan tarifaire. Un peu plus de la moitié d'entre eux (57%) ont accepté le plan tarifaire proposé ;
  - Les répondants n'ayant pas changé de plan tarifaire disposaient déjà du plan tarifaire proposé (40%) ou déclarent que le plan tarifaire ne convenait pas à leurs besoins (34%) ;
  - 34% souhaitent être informés annuellement du plan tarifaire le plus avantageux pour eux par courrier ou par mail, mais pas via la facture. Une même part de répondants (31%) souhaitent recevoir cette information annuellement via la facture ;
  
- Concernant les fiches d'information:
  - Seul un répondant sur dix connaît les fiches d'information standardisées. La moitié d'entre eux en a déjà fait usage.
  
- Concernant l'information des consommateurs par rapport à leurs droits:
  - Six répondants sur dix estiment être (tout à fait) mal informés de leurs droits de consommateurs (score:  $\leq 5$  sur 10). Seul un quart estime être (tout à fait) bien informé (score:  $\geq 7$  sur 10).

- Concernant le contrat:
  - Seul un répondant sur dix ayant un contrat à durée déterminée pour au moins un service de télécommunication sait que la date de fin de contrat peut être trouvée sur chaque facture ;
  - Les trois conditions sous lesquelles on peut résilier gratuitement un contrat en cours ne sont pas bien connues des répondants: en cas de hausse de prix (17%), de modification par l'opérateur des conditions contractuelles (13%) et sans préavis après une durée minimum du contrat (9%). Seuls 12% de tous les répondants savent que cette durée minimum est de 6 mois ;
  - Seuls 11% des répondants savent que leur opérateur doit envoyer un sms afin de les avertir du dépassement de leur forfait lorsque la consommation atteint 50 euros ou un autre montant déterminé avec l'opérateur. La moitié des répondants a déjà reçu un tel sms ;
  - Huit répondants sur dix estiment (tout à fait) utile de recevoir un sms quand la consommation dépasse le plafond tarifaire (score:  $\geq 7$  sur 10).
  
- Concernant les numéros surtaxés :
  - 50% à 60% des répondants reconnaissent un numéro surtaxé ;
  - 7% des répondants faisant usage de téléphonie fixe et/ou mobile a installé le blocage d'accès gratuit pour numéros surtaxés ;
  - Le blocage de l'accès à de tels numéros doit être fait séparément (blocage vers des services adultes mais possibilité d'accéder aux numéros payants de détente). Seuls 22% sont au courant de ce fait.

## 3.8 Questions sur le monitoring du service universel

Dans la dernière partie du rapport, nous examinons combien de répondants bénéficient d'un tarif social et pour quels services de télécommunications. Nous examinons par ailleurs si la suppression des cabines téléphoniques publiques a été problématique pour les répondants, et quelles sources sont consultées afin de rechercher un numéro de téléphone.

### 3.8.1 Tarif social

#### 3.8.1.1 BÉNÉFICIER D'UN TARIF SOCIAL

5% des répondants bénéficient d'un tarif social pour un service de télécommunication. 10% n'ont pas encore fait la demande et n'en bénéficient donc pas mais estiment y avoir droit. Un peu plus de la moitié des répondants (56%) estiment ne pas y avoir droit. Trois répondants sur dix (29%) ignorent de quoi il s'agit.

En Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale nous retrouvons proportionnellement plus de répondants qu'en Flandre qui ignorent ce qu'est un tarif social (resp. 33% et 39% pour 24%). La Flandre compte également plus de répondants qui estiment ne pas y avoir droit (resp. 60% pour 52% en Wallonie et 46% dans la Région de Bruxelles-Capitale).

**Tableau 62 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Oui</b>	48	6,0%	21	4,7%	6	4,3%	<b>75</b>	<b>5,4%</b>
<b>Non, je ne sais pas de quoi il s'agit</b>	195	24,4%	144	32,5%	57	39,3%	<b>396</b>	<b>28,5%</b>
<b>Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier</b>	480	59,9%	228	51,5%	67	46,1%	<b>775</b>	<b>55,8%</b>
<b>Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande</b>	78	9,7%	50	11,2%	15	10,3%	<b>143</b>	<b>10,3%</b>
<b>Total</b>	<b>802</b>	<b>100,0%</b>	<b>442</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.389</b>	<b>100,0%</b>

Le tableau 63 reprend toutes les différences par âge et catégories de revenu. Nous constatons, entre autres, que les répondants les plus jeunes (de 15 à 24 ans) sont moins au courant de ce qu'est un tarif social: 44% l'ignorent par rapport à 20% à 31% des autres répondants plus âgés. Les répondants du groupe de revenu le moins élevé (revenu familial mensuel net < 1.200 euros) sont moins souvent au courant de ce que représente un tarif social: 39% ignorent de quoi il s'agit par rapport à 18% à 20% des répondants des groupes de revenu les plus élevés (revenu familial mensuel net ≥ 3.000 euros).

**Tableau 63 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par catégorie d'âge et groupe de revenu**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans
Oui	5,9%	3,6%	3,6%	3,5%	9,5%	7,4%
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	44,4% <sup>B,C,D,E</sup>	30,6% <sup>A</sup>	30,3% <sup>A</sup>	23,0% <sup>A</sup>	22,5% <sup>A</sup>	20,1%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	39,6% <sup>B,C,D,E,F</sup>	53,8% <sup>A</sup>	53,8% <sup>A</sup>	64,4% <sup>A</sup>	61,5% <sup>A</sup>	60,3% <sup>A</sup>
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	10,1%	12,0%	12,2%	9,1%	6,5%	12,2%
<b>Total (N)</b>	<b>219</b>	<b>238</b>	<b>251</b>	<b>271</b>	<b>239</b>	<b>172</b>
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Oui	13,8% <sup>C,E,F</sup>	7,9% <sup>F</sup>	3,1% <sup>A</sup>	7,8% <sup>F</sup>	1,8% <sup>A</sup>	1,3% <sup>A,B,D</sup>
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	38,9% <sup>E,F</sup>	29,9%	26,4%	28,1%	20,0% <sup>A</sup>	18,4% <sup>A</sup>
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	25,0% <sup>B,C,D,E,F</sup>	49,6% <sup>A,E,F</sup>	55,7% <sup>A,E,F</sup>	57,4% <sup>A,E,F</sup>	74,3% <sup>A,B,C,D</sup>	74,6% <sup>A,B,C,D</sup>
Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande	22,3% <sup>D,E,F</sup>	12,6%	14,8% <sup>E,F</sup>	6,7% <sup>A</sup>	3,9% <sup>A,C</sup>	5,8% <sup>A,C</sup>
<b>Total (N)</b>	<b>134</b>	<b>262</b>	<b>207</b>	<b>166</b>	<b>160</b>	<b>214</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 < 1.200 euros) et sous-groupe D (soit 45-54 ans, soit 2400-2999 euros).

Tableau 64 reprend toutes les différences significatives entre les différentes éditions. Nous observons, entre autres, que, dans la présente édition, plus de répondants indiquent estimer avoir droit à un tarif social tout en n'ayant pas encore fait la demande (resp. 10% pour 5% à 7% en 2013 à 2015).

**Tableau 64 : Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ? – par édition**

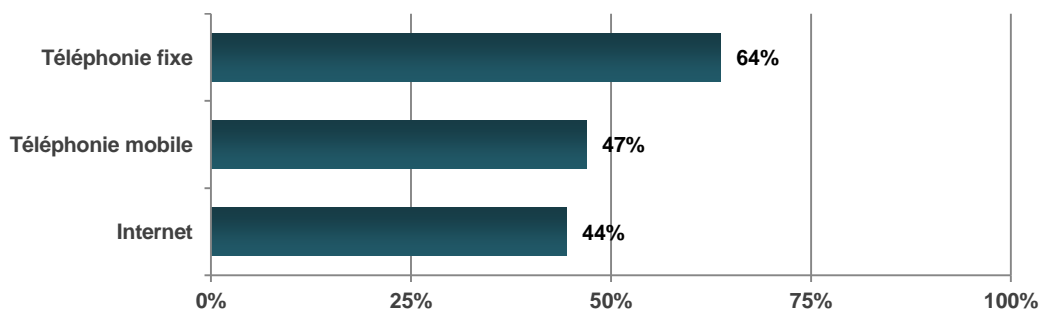
	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
Oui	4,7%	2,7% <sup>E</sup>	3,8%	4,7%	5,4% <sup>B</sup>
Non, je ne sais pas de quoi il s'agit	30,6%	34,6% <sup>E</sup>	36,1% <sup>D,E</sup>	28,7% <sup>B</sup>	28,5% <sup>B,C</sup>
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	57,9%	57,9%	55,1%	59,6%	55,8%
Non, je crois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

Si nous examinons uniquement les répondants avec un tarif social (N=75), il apparaît que 64% ont un tarif social pour la téléphonie fixe, 47% pour la téléphonie mobile et 44% pour l'internet.

**Figure 120 : Pour quels services bénéficiez-vous d'un tarif social ? (plusieurs réponses possibles)**



Base: 75 répondants bénéficiant d'un tarif social pour un service de télécommunication

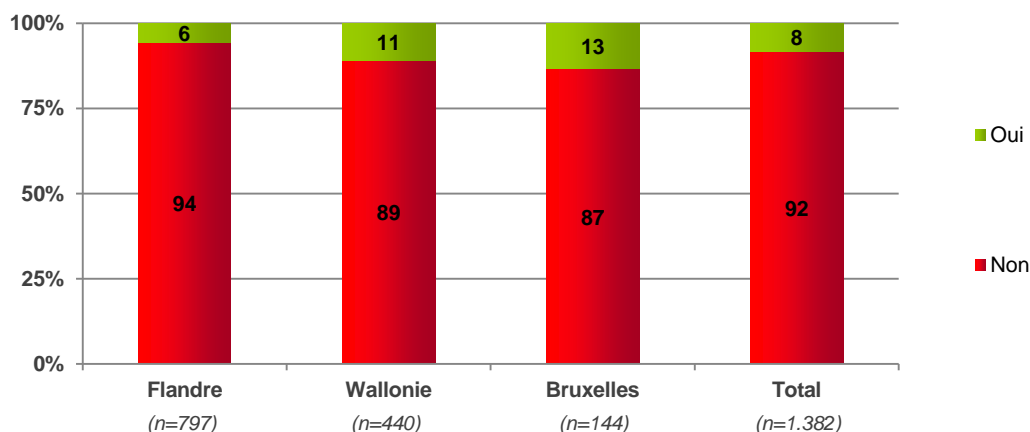
La petite taille des sous-groupes ne nous permet pas de déterminer les différences par région, âge ou revenu.

## 3.8.2 Recherche de numéros de téléphone

### 3.8.2.1 SUPPRESSION DES CABINES TÉLÉPHONIQUES PUBLIQUES

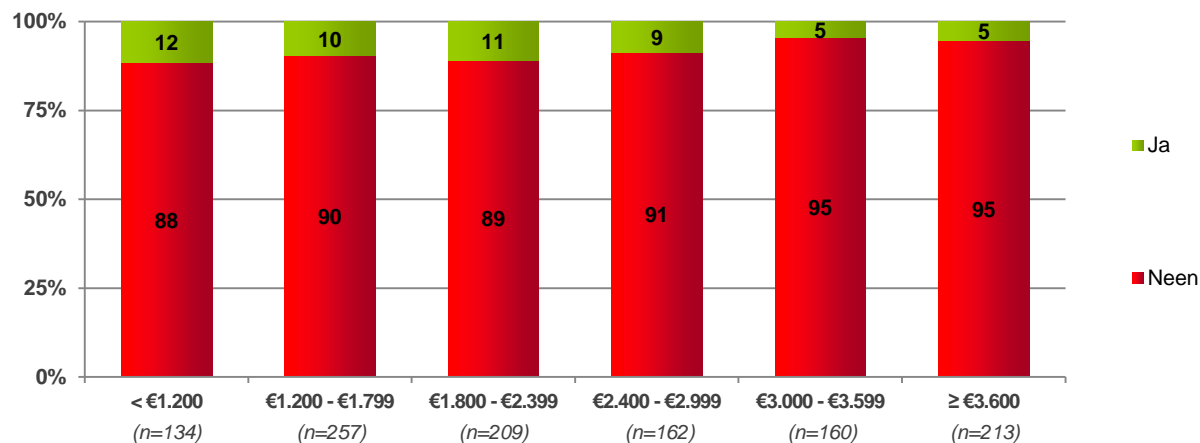
Pour 8% des répondants, la suppression des cabines téléphoniques publiques a été problématique. En Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale, en comparaison avec la Flandre, plus de répondants ont ressenti des problèmes suite à la suppression des cabines téléphoniques publiques (resp. 11% et 13% pour 6%).

**Figure 121 : En 2013, l'obligation de garder en service des cabines téléphoniques a été supprimée. Proximus a dès lors décidé de toutes les supprimer. Cela vous a-t-il posé un problème ? – par région**



Moins le revenu familial mensuel net est élevé, plus il est probable que la suppression des cabines téléphoniques publiques ait été problématique (0,200).

**Figure 122 : En 2013, l'obligation de garder en service des cabines téléphoniques a été supprimée. Proximus a dès lors décidé de toutes les supprimer. Cela vous a-t-il posé un problème ? – par groupe de revenu**

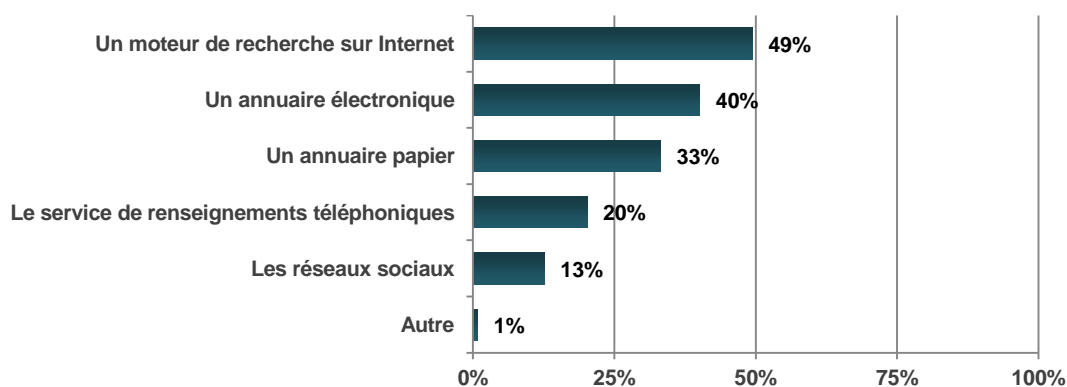


Nous ne constatons pas de rapport avec l'âge du répondant.

### 3.8.2.2 RECHERCHE D'UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

Afin de retrouver un numéro de téléphone, la moitié des répondants (49%) font usage d'un moteur de recherche sur internet, le plus souvent Google. Quatre répondants sur dix (40%) font appel à un annuaire téléphonique électronique ; pagesblanches.be, pagesdor.be et 1307.be sont le plus souvent mentionnés. Un tiers des répondants (33%) déclarent utiliser l'annuaire papier afin de retrouver un numéro de téléphone. Un cinquième (20%) contactent le service de renseignements téléphoniques (souvent 1307) et 13% consultent les réseaux sociaux.

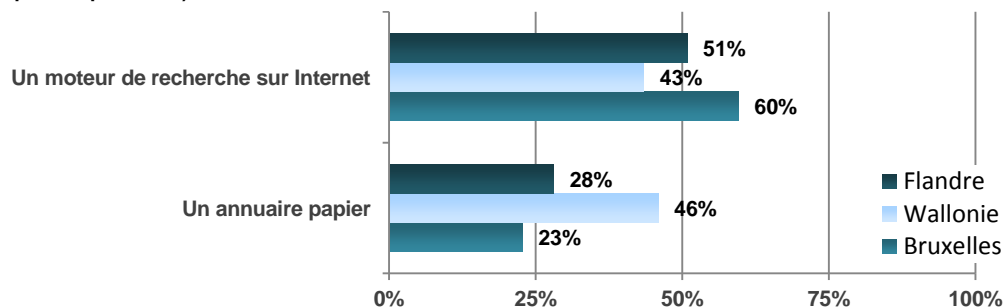
**Figure 123 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...? (plusieurs réponses possibles)**



Base: tous les répondants (N=1.349)

Les répondants en Wallonie diffèrent des répondants en Flandre et en Région de Bruxelles-Capitale: ils utilisent plus souvent l'annuaire papier (resp. 46% pour 28% et 23%) et moins souvent le moteur de recherche sur internet (resp. 43% pour 51% et 60%) afin de trouver un numéro de téléphone.

**Figure 124 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...? – par région (plusieurs réponses possibles)**



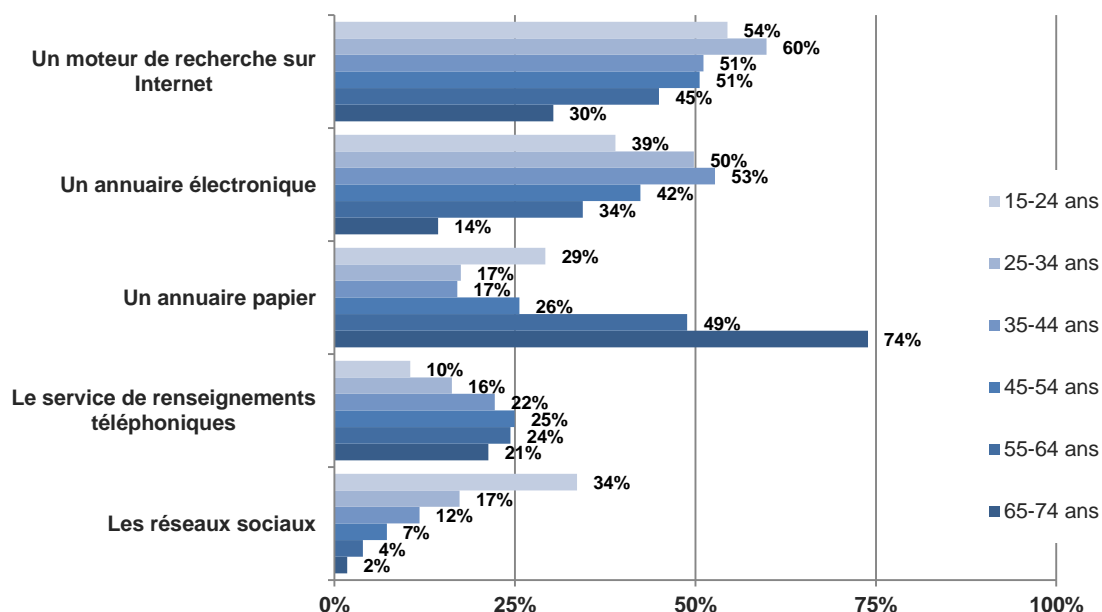
Base: tous les répondants (N=1.349)

Il existe une forte correspondance entre l'âge du répondant et la recherche d'un numéro de téléphone via les réseaux sociaux: plus le répondant est jeune, plus souvent il/elle déclare rechercher des numéros de téléphone via les réseaux sociaux (-0,573).

Une correspondance contraire, également forte, existe avec la recherche d'un numéro de téléphone dans l'annuaire papier: plus le répondant est âgé, plus souvent il/elle l'utilise (0,426). Nous observons à ce sujet un contraste marqué entre les répondants des deux catégories d'âge les plus âgés (55 ans et plus: 49% à 74%) et les plus jeunes (15 à 54 ans: 17% à 29%).

Nous observons par ailleurs que, plus le répondant est âgé, plus souvent il prend contact avec le service de renseignements téléphoniques (0,178), et plus le répondant est jeune, plus souvent il fait appel à un annuaire électronique (-0,198) et/ou à un moteur de recherche sur internet (-0,176).

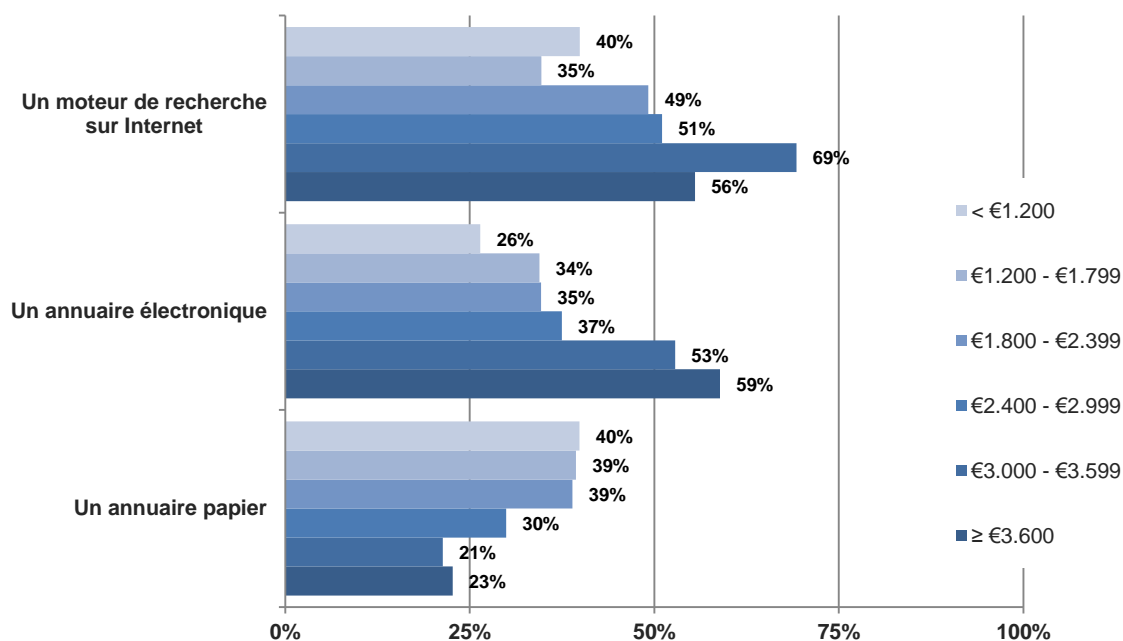
**Figure 125 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ... ? – par catégorie d'âge (plusieurs réponses possibles)**



Base: tous les répondants (N=1.349)

Par catégories de revenu, nous constatons que plus le revenu familial mensuel net du répondant est élevé plus il est probable qu'il/elle cherchera un numéro de téléphone via un annuaire électronique (0,304) et/ou via un moteur de recherche sur internet (0,257). Nous trouvons un rapport contraire pour l'annuaire papier : moins le revenu est élevé, plus souvent on fait appel à l'annuaire papier (-0,209).

**Figure 126 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...? – par groupe de revenu (plusieurs réponses possibles)**



Base: tous les répondants (N=1.349)

En 2013 et 2014, la moitié des répondants cherchaient les numéros de téléphone via l'annuaire électronique; en 2015 et 2016, cette part est sensiblement moins élevée (36% à 40%). L'utilisation du moteur de recherche sur internet a également diminué bien que ce ne soit significatif que par rapport à 2015 (49% en 2016 pour 58% en 2015). L'utilisation de l'annuaire papier demeure stable entre 2013 et 2016.

**Tableau 65 : Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...? – par édition (plusieurs réponses possibles)**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
Moteur de recherche sur Internet	--	53,3%	53,9%	57,6% <sup>E</sup>	49,4% <sup>D</sup>
Un annuaire électronique	--	52,8% <sup>D,E</sup>	52,6% <sup>D,E</sup>	35,9% <sup>B,C</sup>	40,1% <sup>B,C</sup>
Un annuaire papier	--	35,5%	32,7%	33,0%	33,2%
Le service de renseignements téléphoniques	--	26,5% <sup>E</sup>	23,6%	21,8% <sup>B</sup>	20,2% <sup>B</sup>
Les réseaux sociaux	--	0,0%	0,0%	10,9%	12,6%
<b>Total (N)</b>	--	<b>1.238</b>	<b>1.051</b>	<b>1.116</b>	<b>1.349</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).

Des 271 répondants ayant consulté le service de renseignements téléphoniques afin de trouver un numéro de téléphone, 65% l'ont fait à plusieurs reprises dans les trois dernières années, 17% une fois et 7% jamais. 11% ignorent combien de fois il/elle a consulté le service de renseignements téléphoniques dans les trois dernières années.

**Tableau 66 : À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années ? – par région**

	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Plusieurs fois</b>	85	59,0%	78	76,0%	14	55,1%	<b>176</b>	<b>65,0%</b>
<b>Une fois</b>	30	20,6%	12	11,5%	5	20,0%	<b>46</b>	<b>17,1%</b>
<b>Jamais</b>	12	8,5%	4	4,3%	3	9,8%	<b>19</b>	<b>7,0%</b>
<b>Je ne sais pas</b>	17	11,9%	8	8,2%	4	15,1%	<b>29</b>	<b>10,8%</b>
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100,0%</b>	<b>102</b>	<b>100,0%</b>	<b>26</b>	<b>100,0%</b>	<b>271</b>	<b>100,0%</b>

La proportion de répondants ayant contacté à plusieurs reprises le service de renseignements téléphoniques demeure stable entre 2013 et 2015 (72% à 78%) mais diminue légèrement dans la présente édition (65%) et s'écarte ainsi significativement de l'édition 2013 (78%). D'autre part, nous retrouvons maintenant plus de répondants qui déclarent ne pas (plus) le savoir, par rapport à 2013 et 2014 (resp. 11% à 4% dans les deux cas).

### 3.8.3 Conclusion concernant le monitoring du service universel

- Concernant le tarif social:
  - 5% des répondants bénéficient d'un tarif social pour un ou plusieurs services de télécommunication. Parmi les répondants qui bénéficient d'un tarif social, 64% disposent d'un tarif social pour la téléphonie fixe, 47% pour la téléphonie mobile et 44% pour l'accès à Internet.
  
- Concernant la recherche d'un numéro de téléphone:
  - 49% des répondants consultent un moteur de recherche sur internet afin de retrouver un numéro ;
  - 40% consultent un annuaire électronique ;
  - 33% consultent toujours un annuaire papier ;
  - 20% contactent un service de renseignements téléphoniques ;
  - 13% font appel aux réseaux sociaux.

## **4. Annexe**

### **4.1 Questionnaire 2016**



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

Madame, Monsieur,

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

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

### Qui doit remplir le questionnaire?

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

### Comment remplir le questionnaire?

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

Veuillez à ne pas manquer de question.

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

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

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

Il vous est également possible de remplir le questionnaire **sur Internet**, via <http://www.ibpt-bipt.masresearch.eu>

Si vous avez des questions ou avez besoin d'aide afin de compléter le questionnaire, vous pouvez contacter Anita Claes (NL) (chef de projet chez M.A.S.) ou Charles Laporte (FR) au numéro 016/22.69.67.

### Une chance de gagner un cadeau!

En renvoyant le formulaire de participation avec le questionnaire, vous prendrez part à un tirage au sort qui vous permettra peut-être de gagner un chèque-cadeau Sodexho de 20€. Si vous remplissez le questionnaire en ligne, renvoyez le formulaire de participation avec le questionnaire non complété dans l'enveloppe jointe.

### Protection de la vie privée

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

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

## 1. UTILISATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET MEDIAS/CHOIX DES OPERATEURS

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

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

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Télévision analogique              | <input type="checkbox"/> Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone)                                   |
| <input type="checkbox"/> Télévision numérique               | <input type="checkbox"/> Téléphonie par Internet/par ordinateur/Voice Over IP (exemple : Skype™) |
| <input type="checkbox"/> TV-On-Demand/Video-On-Demand (VOD) | <input type="checkbox"/> Internet à la maison (fixe ou Wifi)                                     |
| <input type="checkbox"/> Télévision par internet            | <input type="checkbox"/> Internet en déplacement sur GSM, Smartphone, tablette ou PC portable    |
| <input type="checkbox"/> Téléphonie fixe                    | <input type="checkbox"/> Réseaux Wifi partagés (Hot spots)                                       |

**2. Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)?**

- Oui  
 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*

Service	Pack 1	Pack 2
Télévision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléphonie fixe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet à la maison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet en déplacement sur GSM, Smartphone, tablette ou pc portable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

*(Plusieurs réponses possibles)*

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Base                             | <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Mobile Vikings        |
| <input type="checkbox"/> Mobistar                         | <input type="checkbox"/> Contact Mobile   | <input type="checkbox"/> Mobisud               |
| <input type="checkbox"/> Numéricable                      | <input type="checkbox"/> Cybernet         | <input type="checkbox"/> Ortel Mobile          |
| <input type="checkbox"/> Proximus                         | <input type="checkbox"/> Digiweb          | <input type="checkbox"/> Plug mobile           |
| <input type="checkbox"/> Telenet                          | <input type="checkbox"/> Dommel           | <input type="checkbox"/> Red Bull              |
| <input type="checkbox"/> Voo                              | <input type="checkbox"/> Edpnet           | <input type="checkbox"/> Scarlet               |
| <input type="checkbox"/> 1617                             | <input type="checkbox"/> Ello Mobile      | <input type="checkbox"/> Simyo                 |
| <input type="checkbox"/> Aldi                             | <input type="checkbox"/> Evonet           | <input type="checkbox"/> Telesat/TV Vlaanderen |
| <input type="checkbox"/> Allo RTL                         | <input type="checkbox"/> Jim Mobile       | <input type="checkbox"/> Tellink               |
| <input type="checkbox"/> Belgian Telecom                  | <input type="checkbox"/> Join Experience  | <input type="checkbox"/> Turk Telecom          |
| <input type="checkbox"/> Billi                            | <input type="checkbox"/> Lycamobile       | <input type="checkbox"/> United Telecom        |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): ..... |   |  |

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

*(Plusieurs réponses possibles)*

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Contenu de l'offre groupée/du plan tarifaire intéressant | <input type="checkbox"/> J'ai l'habitude de cet opérateur             |
| <input type="checkbox"/> Prix de l'offre groupée/ du plan tarifaire intéressant   | <input type="checkbox"/> Vitesse de connexion pour l'accès à Internet |
| <input type="checkbox"/> Bonne réputation de l'opérateur                          | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : .....            |

**Annexes**

	A. Lequel de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages?			→	B. Si vous utilisez un de ces services à titre privé, téléphonez- vous ou envoyez-vous des messages vers:		
	Téléphoner	Envoyer des messages	Les deux		Un autre ordinateur	Un téléphone fixe ou mobile	Les deux
Skype™	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FaceTime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GoogleTalk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viber	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook Messenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blackberry Messenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre: .....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aucun	<input type="radio"/> → vers la question 8						

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

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

**2. SATISFACTION**

**A. OFFRE GROUPEE (“PACKS”)**

>> *Vous n'utilisez pas d'offre groupée à titre privé → veuillez passer à la question 9*

8. **En ce qui concerne les offres groupées, êtes-vous : a. satisfait du/des ;b. confiant par rapport à/au(x) ... :**  
*(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait / pas du tout confiant) à 5 (très satisfait / tout à fait confiant); Veillez à bien compléter chaque ligne du tableau)*

	Pas du tout satisfait 0	1	2	3	4	Tout à fait satisfait 5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Pas du tout confiant 0	1	2	3	4	Tout à fait confiant 5
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informations qu'il vous fournit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilité de la facturation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### B. TÉLÉPHONIE FIXE

>> *Vous n'utilisez pas de téléphone fixe à titre privé ou vous l'utilisez dans un pack → veuillez passer à la question 10.*

**9. En ce qui concerne la téléphonie fixe, êtes-vous : a. satisfait du/des ;b. confiant par rapport à/au(x) ... :**  
*(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait / pas du tout confiant) à 5 (très satisfait / tout à fait confiant); Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)*

	Pas du tout satisfait					Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Pas du tout confiant					Tout à fait confiant
	0	1	2	3	4	5
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informations qu'il vous fournit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilité de la facturation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### C. TÉLÉPHONIE MOBILE

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

**10. En ce qui concerne la téléphonie mobile, êtes-vous : a. satisfait du/des ;b. confiant par rapport à/au(x) ... :**  
*(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait / pas du tout confiant) à 5 (très satisfait / tout à fait confiant); Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)*

	Pas du tout satisfait					Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Pas du tout confiant					Tout à fait confiant
	0	1	2	3	4	5
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informations qu'il vous fournit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilité de la facturation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### D. INTERNET

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

**11. En ce qui concerne l'accès à Internet, êtes-vous : a. satisfait du/des ;b. confiant par rapport à/au(x) ... :**  
*(Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait / pas du tout confiant) à 5 (très satisfait / tout à fait confiant); Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)*

	Pas du tout satisfait					Tout à fait satisfait
	0	1	2	3	4	5
Tarifs dont vous disposez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service dont vous bénéficiez chez votre opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Pas du tout confiant					Tout à fait confiant
	0	1	2	3	4	5
Respect de vos droits en tant que consommateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informations qu'il vous fournit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilité de la facturation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 3. PROBLÈMES ET ATTITUDES EN CAS DE PROBLÈME

**12. Au cours des trois dernières années, avez-vous rencontré un ou des problème(s) avec votre opérateur/vos différents opérateurs?**

- Oui → vers la question 13  
 Non → vers la question 19

**13. Si oui, avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes?**

*(Plusieurs réponses possibles, notamment dans le cas des packs)*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Télévision  | <input type="checkbox"/> Internet à la maison (fixe ou Wifi)                                  |
| <input type="checkbox"/> Téléphone fixe  | <input type="checkbox"/> Internet en déplacement sur GSM, Smartphone, tablette ou pc portable |
| <input type="checkbox"/> Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone)                                 | <input type="checkbox"/> Réseaux Wifi partagés (ex : Hot spots)                               |
| <input type="checkbox"/> Téléphone par Internet/par ordinateur/<br>Voice Over IP (ex : Skype™) |   |

**14. Quel(s) problème(s) avez-vous rencontrés? (Plusieurs réponses possibles)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Problème de facturation   | <input type="checkbox"/> Service inactif/coupures de longue durée/délai de réparation |
| <input type="checkbox"/> Hausse des tarifs insuffisamment annoncée   | <input type="checkbox"/> Promesse non réalisée/publicité mensongère                   |
| <input type="checkbox"/> Problème de qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture) |   |
| <input type="checkbox"/> 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. Si oui, comment avez-vous réagi? (Plusieurs réponses possibles)**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> J'ai écrit une lettre à l'opérateur (envoi ordinaire)                          | <input type="checkbox"/> J'ai introduit une plainte auprès du Service de médiation pour les télécommunications |
| <input type="checkbox"/> J'ai écrit une lettre recommandée à l'opérateur                                | <input type="checkbox"/> Je me suis rendu(e) dans un point de vente de l'opérateur                             |
| <input type="checkbox"/> J'ai pris contact avec l'opérateur (par téléphone, e-mail ou via une page web) | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : .....   |

→ vers la question 18

**17. Si vous n'avez pas réagi auprès de votre opérateur, quelle(s) en étaient la (les) raison(s)?**

*(Plusieurs réponses possibles)*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> J'estimais que ce n'était pas légitime       | <input type="checkbox"/> J'ai eu peur que ça prenne trop de temps        |
| <input type="checkbox"/> Je trouvais ça trop compliqué                | <input type="checkbox"/> Je trouvais le problème trop minime pour réagir |
| <input type="checkbox"/> J'ai pensé que je n'aurais pas gain de cause | <input type="checkbox"/> Je ne savais pas à qui m'adresser               |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) : .....            |  |

**18. Si vous avez subi une coupure dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnisation             | <input type="radio"/> Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnisation |
| <input type="radio"/> Non, je ne savais pas que c'était possible                                 | <input type="radio"/> Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre              |
| <input type="radio"/> Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue | <input type="radio"/> Pas d'application, je n'ai pas subi de coupure                       |
| <input type="radio"/> Autres (Veuillez préciser) : .....   |  |

#### 4. COMPARAISON

**19. 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

**20. En ce qui concerne les différents opérateurs de TELEPHONIE FIXE, dans quelle mesure diriez-vous, qu'il est facile de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part?**

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

Une comparaison entre:	Pas du tout facile					Tout à fait facile
	0	1	2	3	4	5
Les services offerts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les prix demandés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**21. En ce qui concerne les différents opérateurs de TELEPHONIE MOBILE, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part?**

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

Une comparaison entre:	Pas du tout facile					Tout à fait facile
	0	1	2	3	4	5
Les services offerts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les prix demandés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**22. En ce qui concerne les différents opérateurs D'ACCES A INTERNET, dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part?**

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

Une comparaison entre:	Pas du tout facile					Tout à fait facile
	0	1	2	3	4	5
Les services offerts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les prix demandés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**23. En ce qui concerne les différents opérateurs D'OFFRES GROUPEES (« PACK »), dans quelle mesure diriez-vous qu'il est facile de comparer les services offerts d'une part et les prix demandés d'autre part?**

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

Une comparaison entre:	Pas du tout facile					Tout à fait facile
	0	1	2	3	4	5
Les services offerts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les prix demandés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**24. Au cours de l'année écoulée, à quelle fréquence avez-vous consulté des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications (téléphonie, Internet, télévision)?**

- Très souvent
- Souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais
- Je ne sais pas/Je ne me souviens pas

**25. Connaissiez-vous l'IBPT avant de recevoir ce questionnaire?**

- Oui
- Non

**26. Avez-vous déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT: www.meilleurtarif.be ?**

- Oui, une fois → vers la question 27
- Oui, à plusieurs reprises → vers la question 27
- Non, jamais, mais j'en ai entendu parler → vers la question 30
- Non, je ne sais pas ce dont il s'agit → vers la question 30
- Je ne sais pas → vers la question 30

**27. Si oui, 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

**28. Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, diriez-vous ... :**

(Indiquez sur une échelle de 0 (pas du tout facile/pertinent) à 5 (tout à fait facile/pertinent); Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Pas du tout ...					Tout à fait ...
	0	1	2	3	4	5
... qu'il est facile de l'utiliser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... que les résultats du comparateur sont pertinents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**29. Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, 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="radio"/>	<input type="radio"/>
... d'opérateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 5. CHANGEMENT D'OPÉRATEUR & TRANSPARENCE

### A. OFFRE GROUPEE ("PACKS")

>> Vous n'utilisez pas d'offre groupée à titre privé → veuillez passer à la question 36

**30. Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée (« pack ») au cours de ces trois dernières années?**

- Oui → vers la question 31
- Non → vers la question 34

**31. Si oui, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement?**

(Plusieurs réponses possibles)

- Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur
- Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent
- Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.)
- Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent
- Il est devenu plus facile de changer d'opérateur
- Autre (veuillez préciser): .....

**32. Si vous avez changé de fournisseur d'offre groupée, le changement s'est-il fait facilement?**

- Oui → vers la question 35
- Non → vers la question 33

**33. 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"/> Technicien qui ne respecte pas la date fixée                         |
| <input type="checkbox"/> Coupure trop rapide du service précédent | <input type="checkbox"/> Coûts supérieurs aux coûts annoncés                                  |
| <input type="checkbox"/> Double facturation                       | <input type="checkbox"/> Information incomplète sur les possibilités techniques du changement |

→ vers la question 35

**34. Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé de fournisseur, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s)?** *(Plusieurs réponses possibles)*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas envie de changer                     | <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail |
| <input type="checkbox"/> Je suis globalement satisfait de mon opérateur   | <input type="checkbox"/> Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps     |
| <input type="checkbox"/> Le bénéfice financier à en tirer est trop faible | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires    |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): .....                 |  |

**35. 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 d'offre groupée (« pack »)?**

*(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces trois dernières années)*

Pas du tout facile			Changement de fournisseur d'offre groupée						Tout à fait facile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## B. TÉLÉPHONIE FIXE

>> *Vous n'utilisez pas de téléphonie fixe à titre privé → veuillez passer à la question 43*

**36. Avez-vous changé d'opérateur fixe au cours de ces trois dernières années?**

- Oui → vers la question 37  
 Non → vers la question 40

**37. 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"/> Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent  |
| <input type="checkbox"/> Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent                        | <input type="checkbox"/> Il est devenu plus facile de changer d'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.) | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): .....                 |

**38. Si vous avez changé d'opérateur fixe, le changement s'est-il fait facilement?**

- Oui → vers la question 41  
 Non → vers la question 39

**39. 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"/> Technicien qui ne respecte pas la date fixée                         | <input type="checkbox"/> Double facturation                  |
| <input type="checkbox"/> Coupure trop rapide du service précédent | <input type="checkbox"/> Information incomplète sur les possibilités techniques du changement | <input type="checkbox"/> Coûts supérieurs aux coûts annoncés |

→ vers la question 41

**40. Si, au cours des trois dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur fixe, quelles en sont les raisons?**

*(Plusieurs réponses possibles)*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas envie de changer                                       | <input type="checkbox"/> Je suis lié à une offre groupée (pack)                                |
| <input type="checkbox"/> Je suis globalement satisfait de mon opérateur                     | <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail |
| <input type="checkbox"/> Le bénéfice financier à en tirer est trop faible                   | <input type="checkbox"/> Ca me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps     |
| <input type="checkbox"/> Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): .....                                      |

**41. Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone fixe lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur?**

- Oui  
 Non

**42. 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 de téléphonie fixe?**

*(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces trois dernières années)*

Pas du tout facile			Changement d'opérateur de téléphonie fixe								Tout à fait facile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

**C. TÉLÉPHONIE MOBILE**

*>> Vous n'utilisez pas de téléphone mobile à titre privé → veuillez passer à la question 50*

**43. Avez-vous changé d'opérateur mobile au cours de ces trois dernières années?**

- Oui → vers la question 44  
 Non → vers la question 45

**44. Si oui, quelle(s) était(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"/> Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent  |
| <input type="checkbox"/> Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent                        | <input type="checkbox"/> Il est devenu plus facile de changer d'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.) | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): .....                 |

→ Vers la question 46

**45. Si, au cours des trois dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur mobile, quelle(s) en était(en)t la (les) raison(s)? (Plusieurs réponses possibles)**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas envie de changer                     | <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail |
| <input type="checkbox"/> Je suis globalement satisfait de mon opérateur   | <input type="checkbox"/> Ca me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps     |
| <input type="checkbox"/> Le bénéfice financier à en tirer est trop faible | <input type="checkbox"/> Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix                |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): .....                 |  |

**46. Pensez-vous (pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone mobile lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur?**

- Oui  
 Non

47. 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 ces trois dernières années)

Pas du tout facile			Changement d'opérateur de téléphonie mobile						Tout à fait facile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48. Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années. Si oui, comment avez-vous réagi?

- Oui mon plan tarifaire a changé et je suis resté chez le même opérateur
- Oui, mon plan tarifaire a changé et j'ai changé d'opérateur
- Non, mon plan tarifaire n'a pas changé

49. Pour votre GSM, avez-vous recours à ... ? (Une seule réponse possible)

- Une carte prépayée
- Un abonnement

## D. INTERNET

>> Vous n'utilisez pas Internet à titre privé → veuillez passer à la question 61

50. Avez-vous changé de fournisseur d'accès à Internet au cours de ces trois dernières années?

- Oui → vers la question 51
- Non → vers la question 52

51. Si oui, quelle(s) était(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"/> Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent  |
| <input type="checkbox"/> Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent                        | <input type="checkbox"/> Il est devenu plus facile de changer d'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.) | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): .....                 |

→ Vers la question 53

52. Si, au cours des trois dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) en était(en)t la (les) raison(s)?

(Plusieurs réponses possibles)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Je n'ai pas envie de changer                           | <input type="checkbox"/> Je suis lié à une offre groupée (pack)                                |
| <input type="checkbox"/> Je suis globalement satisfait de mon opérateur         | <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail |
| <input type="checkbox"/> Le bénéfice financier à en tirer est trop faible       | <input type="checkbox"/> Ca me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps     |
| <input type="checkbox"/> Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires    |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): .....                       |  |

53. 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 Internet?

(Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces trois dernières années)

Pas du tout facile			Changement de fournisseur de services Internet						Tout à fait facile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Annexes

54. 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 55
- Oui, c'est mon adresse principale → vers la question 55
- Oui mais ce n'est pas mon adresse principale → vers la question 55
- Non, je n'utilise pas cette adresse → vers la question 56
- Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur → vers la question 56

55. 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

56. Selon vous, quelle est la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web et consulter vos e-mails à domicile? (Pas pour télécharger des vidéos ou regarder des films)

- Au minimum 2 Mbps
- Au minimum 10 Mbps
- Au minimum 20 Mbps
- Au minimum 50 Mbps
- Je ne sais pas

57. 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		La vitesse réelle de connexion par rapport à la vitesse annoncée								Correspond tout à fait	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

58. 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

59. 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		Connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile								Tout à fait utile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

60. Comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont vous aviez besoin au moment de choisir une offre internet à domicile? (Plusieurs réponses possibles)

- Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction de la vitesse de connexion
- La vitesse de connexion était incluse dans un pack/dans une offre
- Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion
- Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde)
- J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé
- Autre (veuillez préciser): .....

**61. 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)*

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pas d'application, il ne me semble pas difficile de changer d'opérateur                    | <input type="checkbox"/> Une aide à la prise en charge du processus de changement par un organisme indépendant des opérateurs               |
| <input type="checkbox"/> Changement gratuit d'opérateur   | <input type="checkbox"/> Un site internet indépendant des opérateurs indiquant l'offre la moins chère pour mon profil d'utilisation         |
| <input type="checkbox"/> Un contrat de durée plus courte  | <input type="checkbox"/> Une fiche d'information standardisée qui décrit les offres selon une structure identique quel que soit l'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Une facilité technique et administrative du changement                                     | <input type="checkbox"/> Confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur   |
| <input type="checkbox"/> Une information sur les performances réelles du service (vitesse de connexion par exemple) |   |
| <input type="checkbox"/> Confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur envisagé                        |   |
| <input type="checkbox"/> Autres (veuillez préciser): .....  |   |

## 6. INFORMATION

**62. Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications?**

- Oui  
 Non

**63. Savez-vous comment connaître votre profil moyen de consommation? (Plusieurs réponses possibles)**

- Oui, je peux le demander à mon opérateur  
 Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace client  
 Oui, je peux le calculer sur le site de mon opérateur  
 Non, je ne sais pas

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie fixe ou mobile à titre privé, veuillez passer à la question 70

**64. 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?**

- Oui, tous les mois  
 Oui, au moins deux fois par an  
 Oui, une fois par an  
 Non, jamais  
 Je ne sais pas

**65. 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	Être informé du plan tarifaire le plus avantageux										Tout à fait utile
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**66. Votre opérateur vous a-t-il déjà proposé un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation?**

- Oui → vers la question 67  
 Non → vers la question 69

**67. 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?**

- Oui → vers la question 69  
 Non → vers la question 68

**68. Si non, pour quelle(s) raison(s) cela ne vous a-t-il pas fait changer d'avis?**

*(Plusieurs raisons possibles)*

- |  |  |
|--|--|
| <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) : .....   |  |

**69. 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 ... :** *(Une seule réponse possible)*

- automatiquement chaque année par mon opérateur, via la facture
- quand je le demande
- automatiquement chaque année par courrier ou par mail mais pas via la facture
- automatiquement chaque année sauf si j'ai demandé à ne plus l'être

**70. Connaissez-vous les fiches d'information qui présentent les plans tarifaires de chaque opérateur de façon standardisée?**

- Oui → vers la question 71
- Non → vers la question 72

**71. Avez-vous déjà utilisé ces fiches d'information pour comparer les offres des opérateurs?**

- Oui
- Non

**72. 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?**

Pas du tout bien informé		Mes droits à l'égard des opérateurs de télécommunications								Tout à fait bien informé	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**73. 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)*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve dans le contrat                  | <input type="checkbox"/> Non, je dois la demander à mon opérateur                      |
| <input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve sur chacune de mes factures      | <input type="checkbox"/> Non, je ne sais pas   |
| <input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve sur ma facture une fois par an   | <input type="checkbox"/> Pas d'application : je n'ai pas de contrat à durée déterminée |
| <input type="checkbox"/> Oui, elle se trouve sur le site web de mon opérateur |  |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): .....                     |  |

**74. Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet, offre groupée)?**

*(Plusieurs réponses possibles)*

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lors d'une hausse de prix   | <input type="checkbox"/> A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat               |
| <input type="checkbox"/> Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat | <input type="checkbox"/> Lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur |
| <input type="checkbox"/> Sans préavis à l'échéance   | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas  |
| <input type="checkbox"/> Avec préavis à tout moment  | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser): .....                                      |

**75. Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier, sans frais, votre abonnement actuel sans frais?**

- Il n'y a pas de durée minimum
- Après 6 mois
- Après 1 an
- Après 2 ans
- Je ne sais pas

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie mobile à titre privé, veuillez passer à la question 79

**76. 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?**

- Jamais
- Lorsque la consommation atteint mon forfait
- Lorsque la consommation de mon forfait atteint 50 € par mois ou un autre montant que j'ai fixé avec l'opérateur
- Je ne sais pas

**77. Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond?**

- Oui, je l'ai reçu
- Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond
- Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond
- Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages
- Je ne sais pas/je ne me souviens pas

**78. Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 à 10 (0 = Pas du tout utile ; 10 = Tout à fait utile), trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire?**

Pas du tout utile		Recevoir un sms quand j'ai dépassé un plafond tarifaire								Tout à fait utile	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**79. Savez-vous si les numéros suivants sont surtaxés?**

(Veuillez à bien compléter chaque ligne du tableau)

	Oui	Non
070 123 456	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
09 123 45 67	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0900 123 45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0903 123 45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

→ Si vous n'utilisez pas la téléphonie fixe et/ou mobile à titre privé, veuillez passer à la question 82

**80. 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

**81. 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 des sonneries)
- De façon globale (blocage des numéros payants pour tous les types de services)
- Je ne sais pas

## 7. QUESTIONS SUR LE MONITORING DU SERVICE UNIVERSEL

**82. Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications?**

- Oui → vers la question 83  
 Non, je ne sais pas de quoi il s'agit → vers la question 84  
 Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier → vers la question 84  
 Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande → vers la question 84

**83. Si vous bénéficiez d'un tarif social, pour quels services en bénéficiez-vous?**

*(Plusieurs réponses possibles)*

- Téléphonie fixe  
 Téléphonie mobile  
 Internet

**84. En 2013, l'obligation de garder en service des cabines téléphoniques a été supprimée. Proximus a dès lors décidé de toutes les supprimer. Cela vous a-t-il posé un problème?**

- Oui  
 Non

**85. Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...**

*(Plusieurs réponses possibles)*

- Un annuaire papier  
 Un annuaire électronique (si possible, préciser l'adresse du site) : .....  
 Un moteur de recherche sur Internet (si possible, préciser) : .....  
 Les réseaux sociaux  
 Le service de renseignements téléphonique (si possible, préciser quel numéro) : .....  
 Autre (veuillez préciser) : .....

**86. À quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des trois dernières années?**

- Plusieurs fois  
 Une fois  
 Jamais  
 Je ne sais pas

## 8. INFORMATIONS GÉNÉRALES

**87. Vous êtes ... ?**

- un homme  
 une femme

**88. Quel est votre année de naissance?**

1	9		
---	---	--	--

## Annexes

## 89. Dans quelle région habitez-vous?

- Région flamande
- Région wallonne
- Région de Bruxelles-Capitale

## 90. En regardant les catégories suivantes, à quelle catégorie appartient le revenu mensuel net total de votre famille?

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

- Moins de 1200 euros
- Entre 1200 et 1799 euros
- Entre 1800 et 2399 euros
- Entre 2400 et 2999 euros
- Entre 3000 et 3599 euros
- 3600 euros ou plus
- Je ne sais pas

## 91. Quel est le nombre de personnes à charge dans votre ménage?

Personne à charge: une personne qui dépend financièrement de vous ou de votre ménage

Votre ménage: ensemble des personnes qui sont inscrites à la même adresse suivant la preuve de composition de ménage du registre de la population

- Aucune
- 1 à 2
- 3 à 5
- Plus de 5

## COMMENT NOUS RENVOYER LE QUESTIONNAIRE?

Veillez renvoyer le questionnaire complété dans l'enveloppe ci-jointe, **le plus vite possible**.

Vous ne devez pas coller de timbre.

N'oubliez pas non plus de joindre à cet envoi **le formulaire de participation** complété.

**Nous vous remercions pour votre temps et votre coopération!**



Institut belge des services postaux et des télécommunications  
 Ellipse Building - Bâtiment C  
 Boulevard du Roi Albert II 35, 1030 Bruxelles  
 Tél. 02 226 88 88 - [www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)



M.A.S. – Market Analysis & Synthesis  
 Brusselsesteenweg 46 A, 3000 Leuven  
 Tél. 016 22 69 67 - [www.masresearch.be](http://www.masresearch.be)

## 4.2 Tableaux comparatifs selon l'édition: comparaison des résultats 2012 à 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision analogique					227	20,8%	196	16,9%	228	16,2%
Télévision numérique					862	78,8%	931	80,3%	1.057	75,3%
Tv-On-Demand/Video-On-Demand (VOD)					214	19,5%	154	13,3%	179	12,8%
Télévision par internet					167	15,3%	184	15,8%	258	18,3%
Téléphonie fixe	808	70,5%	933	73,6%	788	72,1%	770	66,4%	861	61,3%
Téléphonie mobile (GSM ou Smartphone)	1.116	97,3%	1.242	98,0%	1.061	97,1%	1.034	89,2%	1.231	87,6%
Téléphonie par Internet / par ordinateur / Voice over IP (exemple: Skype)	278	24,3%	392	30,9%	478	43,8%	350	30,2%	376	26,7%
Internet à la maison (fixe ou Wifi)	1.045	91,1%	1.175	92,7%	1.009	92,3%	1.008	87,0%	1.139	81,1%
Internet en déplacement sur GSM, Smartphone, tablette ou PC portable	466	40,6%	590	46,6%	527	48,2%	588	50,7%	711	50,6%
Réseaux Wifi partagés	158	13,8%	272	21,5%	239	21,9%	265	22,9%	301	21,4%
<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>

Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui			818	67,7%	696	67,6%	866	74,8%	965	68,7%
Non			290	24,0%	270	26,2%	234	20,1%	343	24,4%
Je ne sais pas			100	8,3%	63	6,1%	59	5,1%	96	6,9%
<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>

## Annexes

## Quels services sont regroupés dans un pack?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision + Téléphonie fixe							21	2,4%	37	3,9%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile							11	1,2%	18	1,8%
Télévision + Téléphonie fixe + Internet à la maison							335	38,7%	295	30,5%
Télévision + Téléphonie fixe + Internet en déplacement							5	0,5%	1	0,1%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison							93	10,7%	86	8,9%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet en déplacement							0	0,0%	2	0,2%
Télévision + Téléphonie fixe + Internet à la maison + Internet en déplacement							30	3,4%	29	3,0%
Télévision + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement							129	15,0%	115	12,0%
Télévision + Téléphonie mobile							5	0,6%	11	1,1%
Télévision + Téléphonie mobile + Internet à la maison							24	2,7%	39	4,1%
Télévision + Téléphonie mobile + Internet en déplacement							5	0,5%	0	0,0%
Télévision + Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement							32	3,7%	59	6,1%
Télévision + Internet à la maison							109	12,6%	121	12,5%
Télévision + Internet à la maison + Internet en déplacement							7	0,8%	12	1,2%
Télévision + Internet en déplacement							0	0,0%	3	0,3%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile							2	0,2%	8	0,9%
Téléphonie fixe + Internet à la maison							30	3,5%	46	4,8%
Téléphonie fixe + Internet en déplacement							0	0,0%	7	0,7%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison							8	0,9%	27	2,8%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet en déplacement							0	0,0%	2	0,2%
Téléphonie fixe + Internet à la maison + Internet en déplacement							4	0,4%	5	0,5%
Téléphonie fixe + Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement							4	0,5%	14	1,5%
Téléphonie mobile + Internet à la maison							5	0,6%	16	1,7%
Téléphonie mobile + Internet en déplacement							136	15,7%	165	17,1%
Téléphonie mobile + Internet à la maison + Internet en déplacement							7	0,8%	9	0,9%
Internet à la maison + Internet en déplacement							2	0,3%	3	0,3%
<b>Total</b>							<b>865</b>	<b>100,0%</b>	<b>965</b>	<b>100,0%</b>

## Annexes

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

(plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Proximus (Belgacom)</b>	758	66,5%	783	62,7%	640	59,7%	710	61,5%	765	54,9%
<b>Base</b>	198	17,4%	102	8,2%	141	13,2%	148	12,8%	180	12,9%
<b>Mobistar</b>	335	29,4%	381	30,5%	302	28,2%	304	26,3%	363	26,0%
<b>Numéricable</b>	15	1,3%	19	1,5%	17	1,6%	14	1,2%	27	2,0%
<b>Telenet</b>	471	41,3%	494	39,5%	406	37,9%	463	40,1%	527	37,8%
<b>Voo</b>	163	14,3%	186	14,9%	150	14,0%	151	13,1%	207	14,8%
<b>Aldi</b>	0	0,0%	15	1,2%	23	2,2%	5	0,5%	16	1,1%
<b>Allo RTL</b>	6	0,5%	4	0,3%	6	0,5%	4	0,3%	3	0,2%
<b>Belgian Telecom</b>	27	2,4%	5	0,4%	0	0,0%	2	0,1%	6	0,5%
<b>Billi</b>	1	0,1%	3	0,2%	3	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Carrefour Mobile</b>	0	0,0%	6	0,5%	5	0,5%	5	0,4%	3	0,2%
<b>Contact Mobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
<b>Cybernet</b>	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,0%
<b>Dommel</b>	0	0,0%	2	0,2%	2	0,2%	6	0,6%	5	0,4%
<b>Edpnet</b>	5	0,4%	3	0,2%	5	0,4%	1	0,1%	1	0,1%
<b>Elo Mobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Jim Mobile</b>	0	0,0%	6	0,5%	11	1,1%	13	1,1%	11	0,8%
<b>Lycamobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	0,9%	19	1,4%
<b>Mobile Vikings</b>	0	0,0%	31	2,5%	14	1,4%	33	2,8%	41	2,9%
<b>Mobisud</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,3%
<b>Ortel Mobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	3	0,2%
<b>Plug Mobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Postmobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	3	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Red Bull</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%	0	0,0%
<b>Scarlet</b>	47	4,1%	49	3,9%	31	2,9%	41	3,6%	53	3,8%
<b>Simyo</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%	6	0,5%
<b>Telesat/TV Vlaanderen</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,4%	12	0,9%
<b>Tellink</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Turk Telecom</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,3%	0	0,0%
<b>United Telecom</b>	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	4	0,3%
<b>1617</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%
<b>Digiweb</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Evonet</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
<b>Join Experience</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%
<b>Sud Presse</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Transatel Mobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<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>

## Annexes

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

(plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Offre groupée (pack) intéressante	379	34,6%	567	45,7%	495	46,7%	565	50,4%	499	36,3%
Prix/plan tarifaire intéressant	452	41,3%	576	46,4%	497	46,9%	541	48,2%	608	44,2%
Bonne réputation de l'opérateur	154	14,1%	250	20,1%	237	22,4%	249	22,2%	331	24,1%
J'ai l'habitude de cet opérateur	337	30,8%	387	31,2%	291	27,5%	324	28,9%	489	35,6%
Incitant commercial (ex: tablette à x € lors de la souscription d'un contrat de x mois)	0	0,0%	38	3,1%	32	3,0%	49	4,4%	3	0,2%
Fiabilité technique de l'opérateur	188	17,2%	205	16,5%	202	19,1%	209	18,6%	5	0,4%
Vitesse de connexion pour l'accès à internet	202	18,5%	179	14,4%	169	15,9%	212	18,9%	217	15,8%
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%
Participation financière de mon employeur (partielle ou complète)	0	0,0%	64	5,1%	69	6,5%	50	4,4%	10	0,7%
Disponibilité dans ma rue/commune/région	0	0,0%	163	13,2%	158	14,9%	138	12,3%	7	0,5%
Disponibilité dans mon bâtiment	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,4%
<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>

## Lesquels de ces services utilisez-vous à titre privé pour téléphoner et/ou envoyer des messages?

(plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Skype™							433	37,4%	496	35,3%
FaceTime							165	14,2%	203	14,4%
GoogleTalk							39	3,3%	48	3,4%
Viber							152	13,1%	171	12,2%
Whatsapp							341	29,4%	491	34,9%
Blackberry Messenger							11	1,0%	24	1,7%
Facebook Messenger							0	0,0%	559	39,8%
Autre							48	4,1%	20	1,4%
Aucun							410	35,4%	452	32,2%
<b>Total</b>							<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

L'utilisation concrète à titre privé des services indiqués:

1. téléphoner, envoyer des messages ou les deux?
2. téléphoner et/ou envoyer des messages vers un ordinateur, un téléphone (fixe/mobile) ou les deux?

**Skype™:**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							225	52,6%	249	51,3%
Envoyer des messages							28	6,5%	43	8,9%
Les deux							175	40,9%	193	39,8%
<b>Total</b>							<b>427</b>	<b>100,0%</b>	<b>485</b>	<b>100,0%</b>
Vers un ordinateur							213	52,8%	224	47,2%
Vers un téléphone fixe/mobile							48	12,0%	60	12,7%
Les deux							142	35,2%	190	40,1%
<b>Total</b>							<b>404</b>	<b>100,0%</b>	<b>475</b>	<b>100,0%</b>

**FaceTime:**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							111	100,0%	133	66,6%
Envoyer des messages							0	0,0%	12	6,1%
Les deux							0	0,0%	55	27,3%
<b>Total</b>							<b>111</b>	<b>100,0%</b>	<b>200</b>	<b>100,0%</b>
Vers un ordinateur							23	15,2%	31	17,0%
Vers un téléphone fixe/mobile							82	53,3%	84	46,1%
Les deux							49	31,5%	67	36,9%
<b>Total</b>							<b>154</b>	<b>100,0%</b>	<b>182</b>	<b>100,0%</b>

**GoogleTalk:**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							8	22,5%	4	9,2%
Envoyer des messages							13	37,1%	24	52,1%
Les deux							14	40,4%	18	38,7%
<b>Total</b>							<b>35</b>	<b>100,0%</b>	<b>45</b>	<b>100,0%</b>
Vers un ordinateur							11	37,4%	19	40,7%
Vers un téléphone fixe/mobile							3	10,6%	12	25,8%
Les deux							16	52,0%	16	33,6%
<b>Total</b>							<b>30</b>	<b>100,0%</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

## Annexes

*Viber:*

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							40	26,8%	30	17,7%
Envoyer des messages							42	28,0%	40	23,2%
Les deux							68	45,2%	101	59,1%
<b>Total</b>							<b>151</b>	<b>100,0%</b>	<b>171</b>	<b>100,0%</b>
Vers un ordinateur							8	5,9%	5	3,0%
Vers un téléphone fixe/mobile							98	70,5%	112	72,3%
Les deux							33	23,6%	38	24,7%
<b>Total</b>							<b>140</b>	<b>100,0%</b>	<b>154</b>	<b>100,0%</b>

*Whatsapp:*

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							9	2,6%	14	2,8%
Envoyer des messages							249	73,1%	295	60,3%
Les deux							83	24,3%	181	36,9%
<b>Total</b>							<b>341</b>	<b>100,0%</b>	<b>490</b>	<b>100,0%</b>
Vers un ordinateur							10	3,3%	20	4,4%
Vers un téléphone fixe/mobile							260	83,5%	356	78,0%
Les deux							41	13,2%	80	17,6%
<b>Total</b>							<b>312</b>	<b>100,0%</b>	<b>456</b>	<b>100,0%</b>

*Blackberry Messenger:*

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							0	0,0%	1	3,8%
Envoyer des messages							8	74,0%	7	28,5%
Les deux							3	26,0%	16	67,7%
<b>Total</b>							<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>
Vers un ordinateur							3	37,5%	4	19,5%
Vers un téléphone fixe/mobile							5	57,2%	8	36,3%
Les deux							0	5,4%	10	44,2%
<b>Total</b>							<b>9</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

## Annexes

**Autre:**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Téléphoner							0	0,6%	3	15,5%
Envoyer des messages							23	61,2%	8	47,8%
Les deux							14	38,2%	6	36,8%
<b>Total</b>							<b>38</b>	<b>100,0%</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
Vers un ordinateur							5	16,2%	8	39,4%
Vers un téléphone fixe/mobile							11	33,9%	6	30,9%
Les deux							16	50,0%	6	29,6%
<b>Total</b>							<b>32</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**À quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé pour des appels, messages NATIONAUX?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tout le temps							237	39,1%	308	33,2%
Plusieurs fois par semaine							191	31,6%	356	38,4%
Une fois par semaine							50	8,3%	119	12,9%
Une fois par mois au maximum							110	18,2%	106	11,4%
Jamais							17	2,8%	38	4,1%
<b>Total</b>							<b>605</b>	<b>100,0%</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>

**À quelle fréquence utilisez-vous ce(s) service(s) à titre privé pour des appels, messages INTERNATIONAUX?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tout le temps							58	10,5%	91	9,6%
Plusieurs fois par semaine							88	16,1%	122	12,8%
Une fois par semaine							66	12,0%	103	10,8%
Une fois par mois au maximum							214	39,0%	245	25,8%
Jamais							123	22,4%	388	41,0%
<b>Total</b>							<b>549</b>	<b>100,0%</b>	<b>948</b>	<b>100,0%</b>

**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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	491	43,7%	630	50,4%	568	52,8%	549	48,3%	586	41,8%
Non	632	56,3%	621	49,6%	507	47,2%	587	51,7%	817	58,2%
<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>

## Annexes

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Télévision			265	47,2%	254	52,9%	310	56,5%	295	50,7%
Téléphone fixe			141	25,2%	123	25,7%	126	23,0%	112	19,2%
Téléphone mobile (GSM ou Smartphone)			162	28,9%	133	27,8%	159	29,1%	143	24,7%
Téléphone par Internet / par ordinateur / Voice Over IP (ex: Skype)			10	1,8%	11	2,4%	8	1,4%	14	2,4%
Internet à la maison (fixe ou Wifi)			311	55,4%	252	52,6%	362	66,1%	370	63,7%
Internet en déplacement sur GSM, Smartphone, tablette ou pc portable			56	10,1%	45	9,3%	59	10,8%	48	8,3%
Réseaux Wifi partagés (ex: Hot spots)			24	4,2%	27	5,5%	13	2,3%	23	4,0%
<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>

## Quel(s) problème(s) avez-vous rencontré(s)? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Problèmes de facturation	0	0,0%	188	30,6%	131	24,5%	150	27,9%	144	24,5%
Hausse des tarifs insuffisamment annoncée	82	18,4%	53	8,7%	53	9,9%	56	10,4%	80	13,6%
Service inactif/coups de longue durée/délai de réparation	260	58,4%	510	82,9%	137	25,7%	204	37,9%	227	38,7%
Promesse non réalisée/publicité mensongère	109	24,5%	82	13,3%	66	12,4%	65	12,2%	86	14,6%
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%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,6%	0	0,0%
<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>

## Dans cette (ces) situation(s), avez-vous réagi vis-à-vis de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	397	81,4%	529	87,9%	440	87,4%	503	92,3%	523	89,2%
Non	91	18,6%	73	12,1%	63	12,6%	42	7,7%	63	10,8%
<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>

## Annexes

## Comment avez-vous réagi? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
J'ai écrit une lettre à l'opérateur (envoi ordinaire)	38	9,7%	42	7,9%	32	7,3%	31	6,2%	21	4,0%
J'ai écrit une lettre recommandée à l'opérateur	40	10,4%	52	9,9%	20	4,6%	15	3,1%	6	1,1%
J'ai pris contact avec l'opérateur (par téléphone, e-mail ou via une page web)	333	85,9%	458	86,4%	370	84,9%	460	92,5%	471	90,5%
Je me suis rendu(e) dans un point de vente de l'opérateur	136	35,0%	162	30,5%	160	36,6%	137	27,5%	122	23,5%
J'ai introduit une plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications	23	6,0%	22	4,2%	11	2,6%	11	2,1%	17	3,3%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,1%	3	0,6%
<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>

## Si vous n'avez pas réagi auprès de votre opérateur, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s)?

(plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	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%
Je trouvais ça trop compliqué	15	21,4%	12	16,7%	8	15,8%	3	7,9%	12	21,2%
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%
J'ai peur que ça prenne trop de temps	24	33,3%	14	19,3%	11	21,9%	12	29,5%	21	36,5%
Je trouvais le problème trop minime pour réagir	25	35,0%	38	54,0%	19	36,2%	15	37,2%	16	27,2%
Je ne savais pas à qui m'adresser	15	20,8%	9	13,2%	6	11,5%	6	16,2%	7	12,0%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	12,7%	9	15,9%
<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>

## Annexes

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	
	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%
Non, je ne savais pas que c'était possible			227	53,9%	202	49,2%	207	51,8%	220	45,8%
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%
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%
Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre			51	12,2%	49	12,0%	56	14,0%	93	19,4%
J'ai reçu une indemnisation sans rien faire			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,4%
Non, je ne trouvais pas une indemnisation était nécessaire			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	2,1%
J'ai reçu une indemnisation insuffisante			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,8%
Autre réponse			0	0,0%	31	7,4%	15	3,8%	1	0,2%
<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>

Pensez-vous bénéficier actuellement de l'offre la moins chère du marché en fonction de votre profil d'utilisation?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Certainement pas	138	12,3%	100	8,5%	91	9,4%	124	10,8%	154	11,0%
Probablement pas	495	44,3%	532	45,3%	430	44,7%	487	42,4%	583	41,5%
Probablement oui	330	29,6%	340	29,0%	305	31,7%	337	29,4%	422	30,1%
Certainement oui	44	3,9%	52	4,4%	36	3,7%	60	5,2%	88	6,3%
Sans avis	110	9,8%	150	12,8%	100	10,4%	140	12,2%	156	11,1%
<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>

Au cours de cette année, à quelle fréquence avez-vous consulté des sites de comparaison des coûts des services de télécommunications?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Très souvent	16	1,4%	5	0,4%	10	0,9%	16	1,4%	20	1,5%
Souvent	44	3,9%	52	4,2%	35	3,3%	38	3,4%	71	5,1%
Parfois	214	18,9%	240	19,4%	168	15,9%	211	18,8%	281	20,1%
Rarement	265	23,5%	298	24,0%	210	19,8%	336	29,9%	436	31,2%
Jamais	535	47,4%	588	47,5%	586	55,4%	462	41,2%	512	36,7%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	54	4,8%	55	4,5%	50	4,7%	60	5,4%	75	5,4%
<b>Total</b>	<b>1.128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.239</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.058</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.123</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.396</b>	<b>100,0%</b>

**Connaissiez-vous l'IBPT avant de recevoir ce questionnaire?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							175	15,5%	204	14,5%
Non							954	84,5%	1.196	85,5%
<b>Total</b>							<b>1.129</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.399</b>	<b>100,0%</b>

**Avez-vous déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT: [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be)?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, une fois	30	2,7%	44	3,6%	57	5,4%	46	4,1%	39	2,8%
Oui, à plusieurs reprises	8	0,7%	12	1,0%	17	1,6%	24	2,1%	53	3,8%
Non, jamais, mais j'en ai entendu parler	310	27,9%	440	36,1%	411	39,3%	213	19,0%	277	19,9%
Non, je ne sais pas ce dont il s'agit	715	64,5%	674	55,3%	523	49,9%	748	66,9%	930	66,7%
Je ne sais pas	46	4,2%	49	4,0%	40	3,8%	88	7,8%	95	6,8%
<b>Total</b>	<b>1.109</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.219</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.047</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.119</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.395</b>	<b>100,0%</b>

**Quand avez-vous utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT pour la dernière fois?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Durant les 12 derniers mois			40	72,1%	38	51,6%	40	57,3%	44	48,2%
Il y a plus d'un an			7	12,6%	28	38,2%	23	32,6%	39	42,6%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas			9	15,3%	8	10,3%	7	10,0%	8	9,3%
<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>

**Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer de plan tarifaire et/ou d'opérateur?**

		2012		2013		2014		2015		2016	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Plan tarifaire	Oui	11	30,0%	11	22,0%	26	35,7%	7	9,9%	32	35,2%
	Non	25	70,0%	40	78,0%	46	64,3%	63	90,1%	59	64,8%
	<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>
Opérateur	Oui	7	19,9%	14	25,7%	13	19,7%	5	7,6%	24	26,3%
	Non	26	80,1%	40	74,3%	55	80,3%	64	92,4%	67	73,7%
	<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>

## Annexes

## Avez-vous changé de fournisseur d'offre groupée ('pack') au cours de ces trois dernières années?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							176	21,1%	197	20,4%
Non							658	78,9%	768	79,6%
<b>Total</b>							<b>834</b>	<b>100,0%</b>	<b>965</b>	<b>100,0%</b>

## Si vous avez changé de fournisseur d'offre groupée ('pack') au cours de ces trois dernières années, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur							98	62,0%	112	57,8%
Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent							26	16,5%	53	27,3%
Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.)							21	13,3%	32	16,4%
Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent							49	30,8%	38	19,5%
Il est devenu plus facile de changer d'opérateur							21	13,5%	26	13,3%
Autre raison							7	4,2%	4	2,1%
<b>Total</b>							<b>159</b>	<b>100,0%</b>	<b>193</b>	<b>100,0%</b>

## Si vous avez changé de fournisseur d'offre groupée, le changement s'est-il fait facilement?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							148	85,6%	168	85,5%
Non							25	14,4%	29	14,5%
<b>Total</b>							<b>173</b>	<b>100,0%</b>	<b>197</b>	<b>100,0%</b>

## Annexes

Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé de fournisseur, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s)? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas envie de changer							233	35,9%	195	26,8%
Je suis globalement satisfait de mon opérateur							366	56,6%	386	53,2%
Le bénéfice financier à en tirer est trop faible							115	17,8%	120	16,5%
Cela me coûterait trop cher à cause des frais liés au changement							27	4,1%	4	0,5%
Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région							32	4,9%	16	2,2%
Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail							128	19,8%	110	15,1%
Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps							147	22,7%	143	19,7%
Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires							127	19,6%	140	19,3%
Mon opérateur est choisi par mon employeur							28	4,4%	5	0,6%
Autre raison							20	3,1%	0	0,0%
<b>Total</b>							<b>647</b>	<b>100,0%</b>	<b>725</b>	<b>100,0%</b>

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 d'offre groupée ('pack')?

	N	Moyenne	L'écart type	Minimum	Maximum
2015	702	5,80	2,630	0	10
2016	906	5,51	2,540	0	10

Avez-vous changé d'opérateur fixe au cours de ces trois dernières années?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui					112	15,5%	108	14,7%	93	10,8%
Non					611	84,5%	631	85,3%	768	89,2%
<b>Total</b>					<b>723</b>	<b>100,0%</b>	<b>740</b>	<b>100,0%</b>	<b>861</b>	<b>100,0%</b>

## Annexes

Si vous avez changé d'opérateur fixe au cours de ces trois dernières années, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur							64	66,3%	61	66,0%
Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent							12	11,9%	17	18,6%
Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.)							9	9,4%	6	6,6%
Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent							17	17,8%	25	26,7%
Il est devenu plus facile de changer d'opérateur							9	9,1%	9	9,2%
Autre raison							4	3,8%	1	0,9%
<b>Total</b>							<b>97</b>	<b>100,0%</b>	<b>92</b>	<b>100,0%</b>

Si vous avez changé d'opérateur fixe, le changement s'est-il fait facilement?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							92	86,7%	89	96,4%
Non							14	13,3%	3	3,6%
<b>Total</b>							<b>106</b>	<b>100,0%</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur fixe, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s)? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas envie de changer							231	38,3%	220	30,6%
Je suis globalement satisfait de mon opérateur							334	55,3%	381	53,0%
Le bénéfice financier à en tirer est trop faible							95	15,8%	110	15,3%
Cela me coûterait trop cher à cause des frais liés au changement							23	3,8%	2	0,3%
Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région							17	2,8%	8	1,1%
Je suis lié à une offre groupée (pack)							70	11,5%	117	16,3%
Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone							93	15,4%	126	17,5%
Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps							105	17,4%	113	15,8%
Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires							79	13,1%	89	12,4%
Mon opérateur est choisi par mon employeur							12	2,0%	4	0,5%
Autre raison							16	2,7%	0	0,0%
<b>Total</b>							<b>603</b>	<b>100,0%</b>	<b>718</b>	<b>100,0%</b>

## Annexes

**Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphone fixe lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	561	93,0%	656	93,1%	548	94,4%	541	92,9%	652	80,4%
Non	42	7,0%	49	6,9%	33	5,6%	41	7,1%	159	19,6%
<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>

**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 fixe?**

	N	Moyenne	L'écart type	Minimum	Maximum
2014	530	6,05	2,406	0	10
2015	623	6,21	2,543	0	10
2016	861	5,54	2,884	0	10

**Avez-vous changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de ces trois dernières années?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui					297	30,1%	270	27,0%	282	22,9%
Non					690	69,9%	730	73,0%	949	77,1%
<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>

**Si vous avez changé d'opérateur de téléphonie mobile au cours de ces trois dernières années, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement? (plusieurs réponses possibles)**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur							187	71,1%	216	78,0%
Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent							37	14,1%	54	19,4%
Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.)							11	4,2%	25	9,0%
Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent							40	15,2%	42	15,2%
Il est devenu plus facile de changer d'opérateur							36	13,5%	28	10,0%
Mon opérateur est choisi par mon employeur							8	3,0%	1	0,5%
Autre raison							18	6,8%	0	0,2%
<b>Total</b>							<b>263</b>	<b>100,0%</b>	<b>276</b>	<b>100,0%</b>

## Annexes

Si, au cours des trois dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur mobile, quelle(s) en étai(en)t la (les) raison(s)? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas envie de changer							278	39,2%	304	34,4%
Je suis globalement satisfait de mon opérateur							435	61,3%	529	59,8%
Le bénéfice financier à en tirer est trop faible							108	15,2%	161	18,2%
Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix							140	19,7%	127	14,4%
Je suis lié à une offre groupée (pack)							52	7,3%	3	0,3%
Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone							81	11,4%	129	14,5%
Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps							79	11,1%	130	14,7%
Mon opérateur est choisi par mon employeur							48	6,8%	12	1,3%
Autre raison							1	0,2%	0	0,0%
<b>Total</b>							<b>710</b>	<b>100,0%</b>	<b>884</b>	<b>100,0%</b>

Pensez-vous (Pensiez-vous) que vous pouvez (pouviez) conserver votre numéro de téléphonie mobile lorsque vous changez (avez changé) d'opérateur?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	840	92,2%	1.000	95,3%	857	95,2%	800	93,2%	990	85,0%
Non	71	7,8%	49	4,7%	44	4,8%	58	6,8%	174	15,0%
<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>

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 de téléphonie mobile?

	N	Moyenne	L'écart type	Minimum	Maximum
2014	836	6,98	2,309	0	10
2015	888	7,21	2,263	0	10
2016	1.167	6,72	2,463	0	10

**Votre opérateur a-t-il changé votre plan tarifaire ces trois dernières années?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, mon plan tarifaire a changé et je suis resté chez le même opérateur							369	38,2%	431	36,7%
Oui, mon plan tarifaire a changé et j'ai changé d'opérateur							54	5,6%	69	5,9%
Non, mon plan tarifaire n'a pas changé							543	56,2%	674	57,4%
<b>Total</b>							<b>966</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.175</b>	<b>100,0%</b>

**Pour votre GSM, avez-vous recours à ...:**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Une carte prépayée	337	31,4%	335	27,9%	242	23,5%	174	17,9%	278	23,2%
Un abonnement	736	68,6%	865	72,1%	787	76,5%	797	82,1%	922	76,8%
<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>

**Avez-vous changé de fournisseur d'accès à Internet au cours de ces trois dernières années?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							134	13,6%	165	14,2%
Non							852	86,4%	1.000	85,8%
<b>Total</b>							<b>986</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.165</b>	<b>100,0%</b>

**Si vous avez changé de fournisseur d'accès à Internet au cours de ces trois dernières années, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s) de ce changement? (plusieurs réponses possibles)**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur							71	58,9%	93	56,3%
Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent							23	19,3%	41	25,1%
Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc.)							21	17,6%	32	19,3%
Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent							36	29,7%	34	20,9%
Il est devenu plus facile de changer d'opérateur							7	6,2%	15	9,2%
Autre raison							8	6,5%	3	2,0%
<b>Total</b>							<b>120</b>	<b>100,0%</b>	<b>165</b>	<b>100,0%</b>

## Annexes

Si, au cours des 3 dernières années, vous n'avez pas changé d'opérateur d'accès à Internet, quelle(s) étai(en)t la (les) raison(s)? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas envie de changer							316	38,3%	282	29,4%
Je suis globalement satisfait de mon opérateur							478	57,9%	543	56,5%
Le bénéfice financier à en tirer est trop faible							118	14,3%	110	11,4%
Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix							90	10,9%	111	11,6%
Je suis lié à une offre groupée (pack)							116	14,1%	185	19,3%
Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail							94	11,4%	112	11,6%
Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps							115	13,9%	155	16,2%
Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région							30	3,7%	15	1,5%
Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires							96	11,7%	114	11,9%
Mon opérateur est choisi par mon employeur							30	3,6%	11	1,1%
Autre raison							7	0,8%	0	0,0%
<b>Total</b>							<b>826</b>	<b>100,0%</b>	<b>960</b>	<b>100,0%</b>

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 Internet?

	N	Moyenne	L'écart type	Minimum	Maximum
2015	869	6,20	2,414	0	10
2016	1.120	6,00	2,340	0	10

Pour votre Internet à la maison, utilisez-vous l'adresse e-mail mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, c'est mon unique adresse e-mail	264	26,6%	217	19,9%	180	19,4%	179	18,3%	211	18,4%
Oui, c'est mon adresse principale	161	16,2%	154	14,2%	138	14,9%	144	14,7%	204	17,7%
Oui mais ce n'est pas mon adresse principale	86	8,7%	105	9,6%	95	10,2%	111	11,3%	96	8,3%
Non, je n'utilise pas cette adresse	431	43,5%	535	49,3%	449	48,2%	467	47,7%	546	47,4%
Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur	49	5,0%	76	7,0%	68	7,3%	78	8,0%	95	8,3%
<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>

## Annexes

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, quelques jours			8	3,2%	3	1,2%	19	4,5%	35	6,9%
Oui, environ 1 mois			12	4,6%	12	5,3%	22	5,1%	33	6,5%
Oui, pendant 18 mois			0	0,0%	0	0,0%	17	4,0%	27	5,3%
Oui, pour une durée indéterminée			41	16,4%	45	19,6%	64	15,0%	91	18,0%
Non			174	69,6%	150	65,7%	223	52,4%	233	46,0%
Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur			16	6,2%	19	8,3%	81	19,0%	87	17,3%
<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>

**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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Au minimum 2 Mbps	76	7,5%	95	8,4%	90	9,4%	76	7,7%	108	9,4%
Au minimum 10 Mbps	119	11,8%	126	11,1%	92	9,7%	92	9,4%	116	10,1%
Au minimum 20 Mbps	105	10,4%	105	9,3%	98	10,3%	98	10,0%	134	11,6%
Au minimum 50 Mbps	57	5,7%	53	4,7%	61	6,4%	61	6,2%	89	7,7%
Je ne sais pas	652	64,6%	751	66,4%	614	64,2%	654	66,7%	705	61,2%
<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>

**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 à Internet correspond à la vitesse annoncée par votre opérateur?**

	N	Moyenne	L'écart type	Minimum	Maximum
2012	854	5,98	2,370	0	10
2013	885	6,18	2,196	0	10
2014	771	5,91	2,292	0	10
2015	704	6,31	2,277	0	10
2016	1.100	5,80	2,383	0	10

## Annexes

**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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, elle est sur mon contrat							66	6,7%	88	7,7%
Oui, en demandant à mon opérateur							91	9,2%	104	9,1%
Oui, en utilisant un instrument de mesure sur le site de mon opérateur							62	6,3%	87	7,6%
Oui, en utilisant un instrument de mesure disponible sur Internet							174	17,6%	237	20,7%
Non, je ne sais pas							683	69,2%	723	63,3%
<b>Total</b>							<b>988</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.141</b>	<b>100,0%</b>

**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?**

	N	Moyenne	L'écart type	Minimum	Maximum
2015	862	6,39	2,694	0	10
2016	1.122	6,39	2,611	0	10

**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)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Je n'ai pas choisi une offre Internet en fonction de la vitesse de connexion	223	22,6%	253	28,1%	199	20,8%	328	33,6%	369	32,5%
La vitesse de connexion était incluse dans un pack/dans une offre	427	43,4%	438	48,7%	405	42,3%	363	37,2%	535	47,2%
Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion	113	11,5%	126	14,0%	114	11,9%	97	9,9%	163	14,4%
Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde)	111	11,3%	87	9,7%	101	10,6%	108	11,1%	154	13,6%
Ma famille/un(e) ami(e)/une connaissance m'a conseillé une certaine vitesse de connexion	110	11,1%	106	11,8%	90	9,4%	64	6,6%	18	1,6%
J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour jouer en réseau	61	6,2%	52	5,8%	57	6,0%	58	5,9%	2	0,1%
J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé	100	10,2%	98	10,9%	106	11,0%	102	10,5%	167	14,7%
Je ne sais pas, je ne me souviens pas	113	11,5%	0	0,0%	138	14,4%	183	18,8%	6	0,5%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,1%	0	0,0%
<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>

## Annexes

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Changement gratuit d'opérateur							315	43,5%	364	41,1%
Un contrat de durée plus courte							103	14,2%	105	11,8%
Une facilité technique et administrative du changement							329	45,5%	382	43,0%
Une information sur les performances réelles du service (vitesse de connexion par exemple)							139	19,3%	173	19,5%
Confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur envisagé							204	28,2%	269	30,3%
Une aide à la prise en charge du processus de changement par un organisme indépendant des opérateurs							158	21,9%	209	23,5%
Un site internet indépendant des opérateurs indiquant l'offre la moins chère pour mon profil d'utilisation							219	30,3%	265	29,8%
Une fiche d'information standardisée qui décrit les offres selon une structure identique quel que soit l'opérateur							138	19,1%	172	19,4%
Confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur							179	24,7%	237	26,7%
Autre réponse							44	6,1%	15	1,7%
<b>Total</b>							<b>723</b>	<b>100,0%</b>	<b>888</b>	<b>100,0%</b>

Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							343	30,3%	429	30,6%
Non							788	69,7%	975	69,4%
<b>Total</b>							<b>1.131</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.404</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je peux le demander à mon opérateur							182	16,2%	234	16,7%
Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace client							237	21,2%	312	22,3%
Oui, je peux le calculer sur le site de mon opérateur							38	3,4%	81	5,8%
Non, je ne sais pas							717	64,0%	850	60,8%
<b>Total</b>							<b>1.121</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.398</b>	<b>100,0%</b>

## Annexes

**A votre avis, votre opérateur est-il tenu de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation (pour la téléphonie fixe et la téléphonie mobile)?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, tous les mois	105	9,4%	83	6,9%	87	8,4%	61	5,9%	86	6,6%
Oui, au moins deux fois par an	376	33,8%	431	35,6%	330	31,9%	240	23,3%	289	22,2%
Oui, une fois par an	270	24,3%	316	26,1%	304	29,4%	328	31,7%	338	26,0%
Non, jamais	93	8,4%	83	6,9%	83	8,0%	93	9,0%	111	8,5%
Je ne sais pas	268	24,1%	298	24,6%	232	22,4%	310	30,1%	477	36,6%
<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>

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

	N	Moyenne	L'écart type	Minimum	Maximum
2015	989	8,24	1,893	0	10
2016	1.278	7,80	2,272	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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	415	42,3%	453	42,4%	379	42,3%	307	36,8%	394	29,9%
Non	565	57,7%	614	57,6%	517	57,7%	527	63,2%	925	70,1%
<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>

**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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	215	52,2%	272	62,7%	241	65,8%	202	65,9%	224	56,7%
Non	197	47,8%	162	37,3%	125	34,2%	104	34,1%	171	43,3%
<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>

## Annexes

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	
	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%
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%
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%
Je n'y ai pas prêté attention	62	39,2%	29	19,3%	24	22,8%	10	10,2%	28	16,4%
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%
Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement	0	0,0%	36	24,1%	17	16,1%	16	15,5%	8	4,8%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<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>

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Automatiquement chaque année par mon opérateur, via la facture							327	32,0%	403	30,9%
Quand je le demande							186	18,2%	275	21,1%
Automatiquement chaque année par courrier ou par mail mais pas via la facture							338	33,1%	439	33,7%
Automatiquement chaque année sauf si j'ai demandé à ne plus l'être							170	16,7%	186	14,3%
<b>Total</b>							<b>1.020</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.303</b>	<b>100,0%</b>

Connaissez-vous les fiches d'information qui présentent les plans tarifaires de chaque opérateur de façon standardisée?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							119	10,6%	158	11,3%
Non							1.005	89,4%	1.244	88,7%
<b>Total</b>							<b>1.124</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.403</b>	<b>100,0%</b>

Avez-vous déjà utilisé ces fiches d'information pour comparer les offres des opérateurs?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui							58	49,3%	83	52,7%
Non							60	50,7%	75	47,3%
<b>Total</b>							<b>118</b>	<b>100,0%</b>	<b>158</b>	<b>100,0%</b>

## Annexes

Dans quelle mesure, sur une échelle de 0 (pas du tout bien informé) à 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	L'écart type	Minimum	Maximum
2012	1.026	3,53	2,450	0	10
2013	1.062	4,17	2,428	0	10
2014	900	4,34	2,467	0	10
2015	998	4,54	2,462	0	10
2016	1.370	4,60	2,574	0	10

Si vous avez un contrat 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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, elle se trouve dans le contrat	298	34,7%	285	30,1%	197	27,6%	264	31,9%	316	31,7%
Oui, elle se trouve sur chacune de mes factures	193	22,5%	134	14,2%	79	11,0%	90	10,9%	102	10,2%
Oui, elle se trouve sur ma facture une fois par an	26	3,0%	22	2,4%	12	1,7%	20	2,5%	33	3,3%
Oui, elle se trouve sur le site web de mon opérateur	45	5,2%	46	4,8%	25	3,5%	48	5,8%	63	6,3%
Non, je dois la demander à mon opérateur	369	43,1%	128	13,6%	95	13,4%	115	14,0%	128	12,8%
Non, je ne sais pas	0	0,0%	415	43,9%	357	49,9%	359	43,5%	438	43,9%
Autre réponse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%
<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>

Dans quelles conditions pouvez-vous résilier, sans frais, votre contrat actuel (fixe, mobile, internet ou offre groupée)? (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Lors d'une hausse de prix							213	19,0%	242	17,3%
Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat							99	8,8%	125	8,9%
Sans préavis à l'échéance							63	5,6%	101	7,2%
Avec préavis à tout moment							226	20,2%	281	20,1%
A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat							137	12,2%	158	11,3%
Lors d'une modification des conditions contractuelles par l'opérateur							137	12,2%	183	13,1%
Je ne sais pas							578	51,5%	695	49,7%
Autre réponse							6	0,5%	11	0,8%
<b>Total</b>							<b>1.121</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.398</b>	<b>100,0%</b>

## Annexes

Selon vous, après quelle durée minimum à dater du début du contrat pouvez-vous résilier votre abonnement actuel sans frais?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Pas de durée minimum							208	18,8%	284	20,3%
Après 6 mois							132	11,9%	165	11,8%
Après 1 an							141	12,8%	175	12,5%
Après 2 ans							67	6,1%	95	6,8%
Je ne sais pas							558	50,4%	682	48,6%
<b>Total</b>							<b>1.107</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.402</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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Jamais							40	4,0%	61	5,0%
Lorsque la consommation atteint mon forfait							566	57,8%	694	56,9%
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%
Je ne sais pas							248	25,3%	330	27,0%
<b>Total</b>							<b>980</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.220</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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai reçu							446	45,5%	572	46,9%
Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé le plafond							81	8,3%	62	5,1%
Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé le plafond							255	26,0%	365	29,9%
Non, j'ai demandé à ne plus recevoir ces messages							3	0,3%	10	0,8%
Je ne sais pas/je ne me souviens pas							195	19,9%	211	17,3%
<b>Total</b>							<b>980</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.220</b>	<b>100,0%</b>

Sur une échelle de 0 (pas du tout utile) à 10 (tout à fait utile), dans quelle mesure trouvez-vous utile de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond?

	N	Moyenne	L'écart type	Minimum	Maximum
2015	930	8,62	1,699	0	10
2016	1.162	8,24	2,196	0	10

## Annexes

## Selon vous, les numéros suivants sont-ils surtaxés?

		2012		2013		2014		2015		2016	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
070 123 456	Oui							632	59,7%	718	52,3%
	Non							427	40,3%	654	47,7%
	<b>Total</b>							<b>1.059</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.372</b>	<b>100,0%</b>
09 123 45 67	Oui							414	39,6%	441	32,2%
	Non							632	60,4%	931	67,8%
	<b>Total</b>							<b>1.046</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.372</b>	<b>100,0%</b>
0900 123 45	Oui							800	75,1%	824	60,1%
	Non							265	24,9%	547	39,9%
	<b>Total</b>							<b>1.065</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.372</b>	<b>100,0%</b>
0903 123 45	Oui							755	71,5%	798	58,2%
	Non							301	28,5%	573	41,8%
	<b>Total</b>							<b>1.056</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.372</b>	<b>100,0%</b>

## Avez-vous installé le blocage gratuit d'accès à des numéros surtaxés?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui, je l'ai fait spontanément							52	5,2%	47	3,6%
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%
Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro							474	46,9%	570	44,0%
Non, parce que je ne savais pas que cette protection gratuite existait							459	45,4%	635	49,1%
<b>Total</b>							<b>1.011</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.294</b>	<b>100,0%</b>

## Selon vous, de quelle manière doit-on bloquer l'accès à des numéros surtaxés?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De façon séparée (blocage vers des services adultes mais possibilité d'accéder aux numéros payants de détente (télévoting, téléchargement de jeux et des sonneries)							188	18,3%	286	22,2%
De façon globale (blocage des numéros payants pour tous les types de services)							294	28,6%	340	26,4%
Je ne sais pas							546	53,1%	661	51,3%
<b>Total</b>							<b>1.029</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.287</b>	<b>100,0%</b>

## Annexes

## Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Oui	41	4,7%	21	2,7%	24	3,8%	53	4,7%	75	5,4%
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%
Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier	499	57,9%	450	57,9%	340	55,1%	668	59,6%	775	55,8%
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%
<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>

## Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous: (plusieurs réponses possibles)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Un annuaire papier			439	35,5%	343	32,7%	368	33,0%	448	33,2%
Un annuaire électronique			653	52,8%	553	52,6%	401	35,9%	541	40,1%
Un moteur de recherche sur Internet			660	53,3%	567	53,9%	643	57,6%	666	49,4%
Les réseaux sociaux			0	0,0%	0	0,0%	122	10,9%	171	12,6%
Le service de renseignements téléphoniques			327	26,5%	248	23,6%	243	21,8%	272	20,2%
Autre réponse			0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	11	0,8%
<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>

## A quelle fréquence avez-vous consulté le service de renseignements téléphoniques au cours des deux/trois dernières années?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Plusieurs fois			249	78,1%	181	73,9%	172	72,4%	176	65,0%
Une fois			34	10,6%	40	16,4%	42	17,8%	46	17,1%
Jamais			23	7,2%	15	6,1%	7	2,9%	19	7,0%
Je ne sais pas			13	4,1%	9	3,6%	16	6,9%	29	10,8%
<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>

## Vous êtes ...?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Un homme	566	49,7%	612	49,8%	528	49,8%	579	50,0%	701	49,9%
Une femme	572	50,3%	617	50,2%	533	50,2%	580	50,0%	704	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>

## Annexes

## Catégorie d'âge du répondant

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 ans	185	16,1%	203	16,0%	174	15,9%	188	16,2%	224	15,9%
25-34 ans	200	17,5%	219	17,2%	188	17,2%	203	17,5%	244	17,4%
35-44 ans	215	18,8%	230	18,1%	199	18,2%	211	18,2%	252	17,9%
45-54 ans	226	19,7%	250	19,8%	218	20,0%	227	19,6%	273	19,4%
55-64 ans	188	16,4%	213	16,8%	183	16,7%	193	16,7%	240	17,1%
65-74 ans	133	11,6%	154	12,1%	131	12,0%	137	11,8%	173	12,3%
75 ans ou plus	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<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>

## Votre région d'habitation?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Région Flamande	660	58,0%	715	57,0%	618	57,2%	667	57,6%	809	57,6%
Région Wallonne	363	31,9%	404	32,2%	347	32,2%	370	32,0%	450	32,0%
Région de Bruxelles-Capitale	115	10,1%	134	10,7%	114	10,6%	121	10,5%	146	10,4%
<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>

## En regardant les catégories suivantes, à quelle catégorie appartient le revenu mensuel net total de votre famille?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Moins de 1200 euros							81	7,3%	134	10,0%
Entre 1200 et 1799 euros							211	19,0%	263	19,6%
Entre 1800 et 2399 euros							175	15,7%	209	15,6%
Entre 2400 et 2999 euros							152	13,7%	166	12,4%
Entre 3000 et 3599 euros							124	11,2%	160	12,0%
3600 euros ou plus							199	17,9%	214	16,0%
Je ne sais pas							170	15,3%	193	14,4%
<b>Total</b>							<b>1.112</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.340</b>	<b>100,0%</b>

## Quel est le nombre de personnes à charge dans votre ménage?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Aucune	545	48,3%	614	49,8%	496	47,2%	431	38,1%	548	40,3%
1 à 2	464	41,2%	438	35,6%	430	40,9%	439	38,8%	498	36,6%
3 à 5	114	10,1%	174	14,1%	120	11,4%	235	20,8%	291	21,4%
Plus de 5	5	0,4%	7	0,6%	5	0,5%	26	2,3%	23	1,7%
<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>