

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT publie les résultats de son enquête annuelle sur la perception du marché des communications électroniques par les consommateurs

Bruxelles, le 5 octobre 2021 – En 2021, les consommateurs, ont rencontré moins de problèmes avec leur opérateur. La satisfaction est en hausse à l'égard des tarifs de téléphonie mobile. L'utilisation de la téléphonie par Internet reste stable mais Facebook et WhatsApp perdent du terrain face à la concurrence

Depuis 2012, l'IBPT examine chaque année le fonctionnement du marché des communications électroniques en Belgique du point de vue du consommateur. Plus de 5 000 questionnaires ont de nouveau été envoyés en 2021 pour évaluer le comportement des consommateurs sur le marché. Sur cette base, l'IBPT peut mieux ajuster les activités d'information des consommateurs.

Par rapport aux années précédentes, un certain nombre de tendances se poursuivent : l'utilisation de la télévision sur Internet (40 % en 2021 alors que l'utilisation n'était que de 35% en 2020) et de la télévision payante ou de la vidéo à la demande (40 % en 2021 alors que l'utilisation n'était que de 32% en 2020) continue d'augmenter, tandis que l'utilisation de la téléphonie fixe continue de baisser (46 % en 2021 alors que l'utilisation était encore de 53% en 2020). Par ailleurs, la pénétration de la téléphonie mobile (93 %), de l'internet à domicile (91 %) et de la télévision numérique (81 %) reste très élevée.

L'utilisation de la téléphonie par internet est stable depuis 2019 et s'élève à 55,4% en 2021. Parmi ceux qui utilisent ce type de téléphonie, les deux applications les plus utilisées pour passer des appels privés et/ou envoyer des messages sur Internet restent WhatsApp (83 % de ceux qui l'utilisent) et Facebook Messenger (72 %), même si les deux sont en perte de vitesse par rapport aux deux années précédentes (94% et 77%).

Cette année, l'importance accordée à la réputation de l'opérateur se confirme, comme critère nouveau de choix d'un opérateur (21% en 2019, 25% en 2020 et 24% en 2021) à côté du prix, de l'habitude et du contenu de l'offre.

La satisfaction à l'égard des tarifs est stable pour la téléphonie et l'Internet fixe et en hausse pour la téléphonie mobile (score: 3,3 sur 5 en 2020 et 3,5 sur 5 en 2021). Quant à la satisfaction vis-à-vis des différents services, celle-ci reste inchangée depuis plusieurs années.

En 2021, 60% des consommateurs disent ne pas avoir rencontré de problèmes avec leurs opérateur. Il s'agit d'une amélioration de 5% par rapport à l'année précédente.

Les consommateurs qui connaissent l'outil de comparaison tarifaire de l'IBPT trouvent qu'il est facile à utiliser (score : 3,4 sur 5) et qu'il fournit des résultats pertinents (score : 3,3, sur 5). Parmi les

répondants l'ayant déjà utilisé, quatre sur dix (40 %) indiquent que son utilisation les a amenés à changer de plan tarifaire et les deux tiers (35 %) d'opérateur.

Enfin, beaucoup de consommateurs semblent encore ignorer leurs droits, à savoir la conservation de l'adresse e-mail pendant 18 mois après la fin de son contrat, l'indication de la vitesse réelle de la connexion, son mode d'utilisation moyen, comment résilier son contrat ou comment déterminer son utilisation réelle. Ceci dit, ils sont nombreux à savoir qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone fixe et mobile.

Pour plus d'informations :



Jimmy Smedts | Porte-parole

Institut belge des postes et télécommunications

Bâtiment Ellipse C | Boulevard du Roi Albert II 35 bte 1 | 1030 Bruxelles

T +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | **www.ibpt.be**

