

03.01.2010 - 10:51 Uhr

comparis.ch : enquête de satisfaction sur les opérateurs de téléphonie mobile - Téléphonie mobile : un gâchis qui se chiffre en milliards

Zürich (ots) -

Remarque : le tableau « Enquête de satisfaction 2010 sur les opérateurs de téléphonie mobile » peut être téléchargé en format pdf sur www.presseportal.ch/fr/pm/100003671.

Les Suisses paient 1,9 milliard de trop chaque année pour téléphoner avec leur portable. C'est ce que révèlent les calculs de comparis.ch, le comparateur sur internet, sur la base d'une enquête réalisée auprès de 5 800 utilisateurs de portable. Mais même en dépit des tarifs élevés, les clients donnent en majorité une bonne note à leur opérateur.

Jeter l'argent par les fenêtres, c'est du gâchis ? Pourtant c'est exactement ce que font les utilisateurs suisses de téléphone portable, et tous les jours : en continuant de téléphoner avec des formules tarifaires qui leur reviennent beaucoup trop cher. Seuls 4 % (!) d'entre eux utilisent vraiment avec la formule la moins chère. En d'autres termes, pratiquement tous les clients de téléphonie mobile paient trop. C'est le bilan de l'enquête sur le comportement des utilisateurs de portables et sur leur satisfaction quant à leur opérateur de téléphonie mobile des clients privés menée par comparis.ch, le comparateur sur internet, auprès de 5 810 personnes.

Si tous les clients de téléphonie mobile de Suisse avaient la formule (prépayée ou abonnement) la moins chère pour eux, ils pourraient déboursier environ 1,9 milliard de moins par an. Ce potentiel d'économies a certes diminué de 200 millions par rapport à l'an dernier, mais la somme reste tout de même colossale. En effectuant les mêmes calculs mais en ne considérant que les abonnements qui reviennent le moins cher, sans tenir compte des formules prépayées qui sont la plupart du temps très avantageuses, le potentiel d'économies inutilisé reste toujours énorme : 1,5 milliard de francs.

« C'est le boom des smartphones qui explique ce léger recul du potentiel d'économies. » explique Ralf Beyeler, expert télécom auprès de comparis.ch, le comparateur sur internet. « Lorsqu'ils achètent un iphone par exemple, beaucoup de clients changent en même temps pour un abonnement souvent plus avantageux que l'ancien ».

La ventilation de ce potentiel d'économies - c'est-à-dire si les clientes et les clients changeaient systématiquement pour la formule la plus avantageuse - entre les trois grands opérateurs de téléphonie mobile (Swisscom, Sunrise et Orange) est la suivante : il s'élève à quasiment 1,2 milliard pour les clients de Swisscom, le leader du secteur, 330 millions chez Sunrise et, même 400 millions chez Orange.

Les formules prépayées en valent sacrément la peine. Du point de vue du client, il est déraisonnable de rejeter d'emblée les formules prépayées parce que c'est avec une formule prépayée bon marché que les trois quarts des utilisateurs de téléphone mobile téléphoneraient au meilleur prix. (1) Ainsi, Aldi Mobile proposait le prix plus bas dans 55 % des cas analysés, et Coop Mobile dans 20 %. Etonnant : ce sont les abonnements qui re-présentent le plus rarement le choix le moins cher, même pour ceux qui surfent mobile. D'après notre expert télécom, c'est la formule prépayée de Coop Mobile couplée à une option intégrant un volume de consommation qui est la plus avantageuse dans 65 % des cas. « Beaucoup de clients ont choisi une formule abonnement pour le confort : ils paient leur facture une

fois par mois et ils peuvent téléphoner tranquilles. Avec les formules prépayées, c'est tout le contraire, et apparemment beaucoup de clients redoutent que leur crédit ne soit épuisé juste au moment où ils auraient vraiment besoin de téléphoner, et donc de ne pas pouvoir le faire » explique R. Beyeler, expert télécom.

Grosso modo, les clients sont satisfaits

Le potentiel d'économies n'a pas été le seul point analysé, la satisfaction des clients l'a aussi été. Les 5 810 participants au sondage ont ainsi également donné leur avis sur la qualité de communications fournies par leur opérateur, sur le taux de couverture de son réseau, sur la compétence et l'amabilité des collaborateurs de sa hotline et sur les temps d'attente à celle-ci. Ils ont également donné leur opinion sur la clarté des informations délivrées au client et sur le prix de leur produit de téléphonie mobile. Les notes attribuées aux opérateurs sont inspirées de celles de système scolaire : la meilleure est donc 6, la plus mauvaise 1 et 4 correspond à la moyenne.

Comme l'an dernier déjà, et l'année d'avant aussi, les clientes et les clients de Migros téléphonie mobile sont les plus satisfaits. Migros utilise le réseau de Swisscom et obtient la bonne note de 5,4 (cf. tableau). Bien que noté pour la première fois cette année, Aldi rafle tout de suite de la deuxième place (5,3). En troisième position arrive Yallo (5,2) tandis que Swisscom, n°1 du marché, obtient aussi un « Bien » avec la note 5. Les autres opérateurs évalués ont eu des notes allant d'« Assez bien » (Coop, Lebara, Sunrise) à « Moyen » (Orange, Tele2).

Les insatisfaits sur la ligne de départ

Seules 15 % des personnes interrogées ont déclaré vouloir changer d'opérateur lors de la prochaine expiration de leur contrat tandis que 62 % voulaient rester chez leur opérateur actuel. Toutefois, les écarts constatés sur ce point entre les trois grands opérateurs sont impressionnants : si seulement 8 % des clients de Swisscom veulent quitter leur opérateur, ils sont 21 % chez Sunrise et même 27 % chez Orange.

La satisfaction, ou l'insatisfaction des clients, s'exprime aussi par le taux de recommandation. « Recommanderiez-vous votre opérateur à un ou une amie ? » Sunrise et Orange ont été battus à plate couture sur cette question : respectivement, seuls 57 % et 50 % de leurs clients les recommanderaient. En revanche, ils étaient 74 % chez Swisscom et, avec respectivement 91 % et 87 %, Migros et Aldi remportent des taux fantastiques. Les 81 % de Yallo inspirent également le respect tandis que Coop et Lebara obtiennent 73 %.

(1) Durée des appels mensuels : moins de 7½ heures

Contact:

Ralf Beyeler, expert télécom
Téléphone : 044 360 34 00
Courriel : ralf.beyeler@comparis.ch
www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100596025> abgerufen werden.