

02.01.2011 - 10:35 Uhr

## comparis.ch : potentiel d'économies et satisfaction des clients en matière de téléphonie mobile - Téléphonie mobile : payer cher n'en vaut pas la peine

Zürich (ots) -

Remarque : le tableau «Enquête de satisfaction téléphonie mobile 2011» peut être téléchargé en format pdf sur [www.presseportal.ch/fr/pm/100003671](http://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671).

Les Suissesses et les Suisses sont satisfaits de leur opérateur de téléphonie mobile. Tellement satisfaits qu'ils leur donnent même plus d'argent qu'ils n'auraient besoin de le faire. Une enquête de comparis.ch, le comparateur sur internet, auprès de 5 900 usagers montre en effet que les Suisses paient 1,7 milliard de trop par an pour téléphoner mobile.

Avoir un téléphone portable reste cher au coeur des Suisses... et pour leur porte-monnaie aussi ! Cher au plus vrai sens du terme, puisqu'ils déboursent 1,7 milliard par an de trop pour communiquer mobile. En ne faisant pas entrer dans le calcul les formules prépayées, qui sont bon marché pour la plupart, et en ne considérant que l'abonnement qui serait le plus compétitif, on arrive encore à 1,5 milliard dépensé en pure perte, excusez du peu ! C'est le bilan que dresse une enquête réalisée auprès de 5 900 internautes de comparis.ch, le comparateur sur internet, en novembre 2010.

« Trouver la formule la moins chère pour chacun, c'est comme chercher une aiguille dans une botte de foin » résume Ralf Beyeler, expert télécom auprès de comparis.ch, le comparateur sur internet. Et explique que cette année encore, les opérateurs de téléphonie mobile ont lancé de nombreux produits et offres qui sont souvent plus compétitifs que les anciens.

Une formule prépayée représenterait la meilleure option pour beaucoup  
Le potentiel d'économies a diminué de près de 100 millions par rapport à l'an dernier, et l'expert télécom l'impute au fait que de moins en moins de clients téléphonent avec des abonnements très anciens. En effet, changer pour un nouveau portable fait automatiquement passer le client aux nouvelles grilles tarifaires et ce changement devrait être pour beaucoup dans l'évolution remarquée.  
« Mais vu le montant du potentiel d'économies, 1,7 milliard, il y a encore du pain sur la planche » déclare R. Beyeler. « Pratiquement tous les clients pourraient réduire leur facture mobile s'ils choisissaient le produit le moins cher ». L'analyse de Comparis montre que pas même 4 % des usagers ont choisi l'offre qui leur permet de profiter du meilleur prix.

En fait, ce serait une formule prépayée qui se révélerait être la plus économique pour la très grande majorité des clients. Dans 50 % des cas analysés, la personne s'en serait ainsi tirée au meilleur prix avec Aldi Mobile et dans 17 % des cas avec Coop Mobile. Arrive ensuite le premier abonnement du classement, en troisième place : «Orange Me illimité» aurait été le moins cher pour 11 % des personnes interrogées.

Aucune mauvaise note

En dépit des tarifs élevés, les utilisateurs de portables sont majoritairement satisfaits de leurs opérateurs. Les internautes de comparis leur ont ainsi attribué trois « Bien », quatre « Assez bien » et un « Moyen ». Les 5 900 participants à l'enquête ont jugé la qualité de communication offerte par leur opérateur, son réseau, la compétence et l'amabilité des collaborateurs de sa hotline ainsi que le temps d'attente pour celle-ci. Ils ont également noté la

clarté des informations délivrées aux clients et le prix de leur produit de téléphonie mobile. Les notes attribuées sont inspirées de celles de système scolaire : la meilleure est donc 6, la plus mauvaise 1 et 4 correspond à la moyenne.

Migros a remporté la meilleure note, comme l'année passée, avec 5,4. Les autres occupants du podium n'ont pas non plus changé par rapport à l'an dernier : Aldi arrive en deuxième position et Yallo en troisième. Swisscom, le n° 1 du marché, recueille 4,9, ce qui correspond à « Assez bien ». Sunrise aussi remporte un « Assez bien » (4,6), tandis qu'Orange, le troisième grand opérateur, doit encore se contenter d'un « Moyen », avec 4,3 (cf. tableau pour voir tous les opérateurs).

Une personne sur sept veut changer d'opérateur

Le bon niveau de satisfaction générale a pour corollaire une envie plutôt faible d'aller voir ailleurs. Seules 15 % des personnes, tout juste, ont déclaré vouloir changer d'opérateur à la prochaine occasion. Si l'on affine ce chiffre opérateur par opérateur, on voit alors se dessiner de grandes différences : seulement 9 % des personnes, tout juste, veulent quitter Swisscom, et même seulement 5 % chez Migros qui utilise le réseau de Swisscom. C'est du côté d'Orange que le nombre de clients sur le départ est le plus élevé : presque un sur trois veut partir.

R. Beyeler, expert ès télécom en connaît le pourquoi : « Orange doit rapidement apporter à son réseau les améliorations qu'il a promises l'été dernier. C'est surtout la qualité de son internet mobile qui ne convainc pas les clients ». Ses dires sont corroborés par l'appréciation des clients d'Orange : ceux qui surfent mobile ont jugé la couverture du réseau insuffisante et lui ont mis un 3,8, tandis que ceux qui ne font que passer des appels et qui n'utilisent pas l'internet mobile ont donné 4,3 à la couverture du réseau. « Certes, c'est une bien meilleure note, mais c'est encore loin de ce que l'on peut appeler une bonne note » rappelle R. Beyeler. Chez Sunrise et Swisscom, les écarts de satisfactions entre clients utilisant l'internet mobile ou non sont minimes.

Contact:

Ralf Beyeler  
Expert Télécom  
Téléphone : 044 360 52 77  
Mobile : 079 467 07 81  
Courriel : ralf.beyeler@comparis.ch  
<http://fr.comparis.ch/telekommunikation>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100616725> abgerufen werden.