

02.01.2012 - 10:21 Uhr

comparis.ch : économies potentielles et satisfaction client en matière de téléphonie mobile - 2,3 milliards de francs jetés par les fenêtres

Zürich (ots) -

Remarque : le tableau « Enquête de satisfaction téléphonie mobile 2012 » peut être téléchargé en format pdf sur www.presseportal.ch/fr/pm/100003671.

Les prix de la téléphonie mobile sont élevés. Sunrise et Orange ont reçu des notes encore plus médiocres que Swisscom - et pourtant, presque personne ne téléphone ou ne surfe avec l'offre la plus avantageuse. Cette incohérence coûte cher. Et pour cause, les utilisateurs de portables ne paient pas moins de 2,3 milliards de francs de trop aux opérateurs chaque année. Ce chiffre découle d'une enquête de comparis.ch, le comparateur sur Internet, menée auprès d'environ 5200 utilisateurs de portables.

Imaginez tout ce que l'on pourrait s'offrir avec 2,3 milliards de francs ! Mais les Suisses préfèrent de toute évidence jeter cet argent par les fenêtres... Eh oui, l'excédent annuel versé aux opérateurs de téléphonie mobile s'élève bel à bien à près de 2,3 milliards de francs : un montant qui n'aurait pas lieu d'être, si tous les partisans du portable se tournaient vers le forfait le plus avantageux pour eux. C'est ce qui ressort du sondage annuel que comparis.ch, le comparateur sur Internet, a mené auprès de quelque 5200 utilisateurs. Les données fournies par les participants ont fait l'objet d'une comparaison avec les offres les moins chères dans le but d'obtenir le potentiel d'économies pour tout le segment de la clientèle privée.

Écart entre les petits opérateurs et leurs homologues bien établis

Ces 2,3 milliards de francs n'avaient été dépassés qu'une seule fois depuis le début de ce sondage, en 2002. L'an dernier, le potentiel d'économies s'élevait à 1,7 milliard de francs. Ralf Beyeler, expert en télécommunications chez comparis.ch, voit principalement deux raisons à cette envolée soudaine. D'une part, les tarifs des trois grands opérateurs, Swisscom, Sunrise et Orange, sont restés stationnaires ou ont augmenté. En effet, avec les nouveaux plans tarifaires de Sunrise, le client paie souvent plus qu'auparavant, et chez Orange, le décompte par minute s'est également traduit par un alourdissement conséquent des factures. D'autre part, des offres extrêmement intéressantes d'opérateurs moins connus (comme Talk Talk ou encore les supermarchés Coop et Aldi) sont apparues sur le marché. Ralf Beyeler à ce sujet : « Il faut espérer que les opérateurs bien établis ressentent cette concurrence et revoient leurs tarifs à la baisse. » Pour ce faire, les clients devraient également exercer davantage de pression. En d'autres termes, il faudrait qu'ils délaissent plus volontiers leur opérateur pour passer à l'un des concurrents les moins chers.

Mais les Suisses restent fidèles à leur opérateur : seul 2 % des personnes interrogées téléphonent ou surfent avec la formule la plus avantageuse pour eux. Quant aux 98 % restants, ils paient tout simplement trop chaque mois, au lieu d'en changer une bonne fois pour toutes.

Le simple fait d'opter pour une offre plus adaptée du même opérateur de téléphonie mobile recèle déjà un potentiel d'économies non négligeable. D'après le sondage de comparis.ch, les utilisateurs suisses de portables pourraient s'épargner environ 1 milliard de francs en misant sur l'abonnement ou la formule prépayée adéquat(e) tout en gardant le même opérateur. Ralf Beyeler souligne qu'une telle démarche ne coûte quasiment aucun effort : « Un appel au call center, et le tour est joué ».

Satisfaction malgré des prix élevés

comparis.ch a cherché à mettre au jour les raisons de cette incohérence dans la deuxième partie de son enquête, en demandant aux participants pourquoi ils restaient fidèles à leur opérateur de téléphonie mobile. Avec 61 %, la majorité des utilisateurs demeurant chez le même opérateur a avoué être tout simplement satisfaite. Nombre des personnes interrogées (28 %) est également d'avis que la concurrence dispose d'un moins bon réseau. Presque un quart (24 %) pense à tort ne pas pouvoir garder son numéro lors d'un changement. D'autant plus étonnant que ceci est possible depuis plus de dix ans désormais. Ralf Beyeler trouve que « les nouveaux acteurs sur le marché pourraient profiter de cette désinformation et attirer l'attention de la clientèle sur la simplicité du transfert de numéro ».

Finalement, comparis.ch s'est renseigné auprès des clients ayant changé d'opérateur sur les raisons de leur décision. Réponse la plus fréquente : des tarifs plus avantageux (46 %). Les participants ont aussi exprimé leur mécontentement à l'égard de leur ancien opérateur, et ce tant au niveau technique (26 %) que du service à la clientèle (23 %). Et une personne sur quatre (25 %) a cédé à la tentation d'un appareil gratuit.

Évaluation médiocre

Si la plupart des clients reste fidèle à son opérateur, tous ne sont de loin pas enchantés du service fourni. Les notes conférées dans le cadre de la troisième partie du sondage de comparis.ch illustrent bien ce fait. En effet, les participants se sont prononcés sur la qualité de réception, la couverture réseau, la compétence et l'amabilité des collaborateurs de la hotline, le temps d'attente, la clarté des informations au client ainsi que le prix. La notation correspond à celle du système scolaire suisse : la meilleure note étant 6, la plus mauvaise 1, et 4 la moyenne.

À l'image des deux années précédentes, Aldi, Migros et Yallo se partagent le haut de l'affiche. À noter que la médaille d'or revient

cette fois-ci à Aldi, grâce à une progression de 0,2 point (voir tableau ci-dessous). Ralph Beyeler à cet effet : « Aux yeux des utilisateurs, les petits opérateurs n'occupent pas seulement la première place en termes de tarifs. » Par contre, les opérateurs bien établis se voient délivrer un certificat plutôt médiocre. La note la moins faible revient à Swisscom (4,9), qui laisse ainsi largement ses deux concurrents à la traîne. Ralf Beyeler ajoute : « À l'exception du prix, Orange et Sunrise s'en sont moins bien sortis que Swisscom au niveau de tous les critères d'évaluation. Les écarts sont particulièrement importants en ce qui concerne la qualité du réseau et de la hotline. »

Contact:

Ralf Beyeler
Expert Télécom
Téléphone : 044 360 34 00
Portable : 079 874 75 56
E-mail : media@comparis.ch
<http://fr.comparis.ch/telecom>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100710715> abgerufen werden.