

03.01.2007 - 07:48 Uhr

comparis.ch mesure la satisfaction des clients des opérateurs de téléphonie mobile : les clients laissent filer 1,5 milliard

Zurich (ots) -

Les utilisatrices et utilisateurs de téléphones mobiles paient chaque année environ 1,5 milliard de francs de trop. Mais l'un dans l'autre, ils sont satisfaits de leur opérateur. C'est à cette conclusion qu'est arrivé comparis.ch, le comparateur sur internet, en effectuant un sondage parmi plus de 8 000 internautes. En fait, à peine un client sur dix téléphone avec la formule d'abonnement adaptée à son comportement.

Téléphoner mobile pour aussi peu d'argent n'avait encore jamais été possible. Aujourd'hui, les nombreuses offres de téléphonie mobile du marché le permettent. Malgré tout, cette année il y aura encore environ 1,5 milliard dépensé pour rien en taxes téléphoniques. C'est ce que révèle une analyse de comparis.ch, le comparateur sur internet. Cette analyse se base sur un sondage après de 8324 internautes et portant sur leur comportement téléphonique, leur produit de téléphonie mobile actuel et leur satisfaction par rapport à leur opérateur.

Migros en tête, Tele2 à la queue

Les plus satisfaits sont les clientes et les clients téléphonant avec les produits de téléphonie mobile de Migros. Résultat : 5,2 et un "Bien". La note globale agrège les notes sur la qualité des communications, le degré de satisfaction vis-à-vis de la hotline, la clarté des informations pour les clients, la couverture du réseau et le prix. La meilleure note est 6, la plus mauvaise 1. Les notes au-dessous de 4 sont insuffisantes. L'analyse de comparis.ch montre aussi que neuf clients de M-Budget sur dix ont choisi la solution la moins chère pour eux.

Coop arrive en seconde position avec une note globale de 5,1. Swisscom a également obtenu une bonne note bien que ne proposant jamais le produit le moins cher. Avec une note de 5, le plus gros, et comparativement le plus cher, opérateur de téléphonie mobile arrive en troisième place en matière de satisfaction client. Sunrise et Orange, tout comme Cablecom, s'en sortent eux avec 4,7, ce qui est encore assez bien. Enfin, en dernière position, on trouve Tele2, avec 4,6. Les autres opérateurs n'ont pas pu être évalués parce que trop peu de participants avaient donné leur avis sur eux.

Même opérateur mais évaluation divergente

Avec 4,9, c'est Swisscom qui obtient la meilleure note en matière de hotline (compétence, amabilité et temps d'attente). La seule note insuffisante a été attribuée à Cablecom : 3,7. "Une partie de ce résultat est sûrement à attribuer au mauvais service client de Cablecom dans d'autres secteurs" suppose Ralf Beyeler, expert ès Télécom chez comparis.ch. Swisscom est le seul opérateur à avoir obtenu deux fois un "Très bien", une fois pour sa couverture du réseau (5,6) et une fois pour la qualité de ses communications (5,5). Mais c'est Migros qui délivre les informations client les plus claires et les plus compréhensibles (4,9) tandis que Coop et Tele2 sortent vainqueur de la catégorie "Satisfait du tarif" (chacun 5,1). De façon surprenante, la couverture du réseau de Coop a obtenu une

meilleure note (5,1) que celle d'Orange (4,9). Pourtant, les clients de Coop téléphonent via le réseau d'Orange.

La satisfaction des clients se révèle également au travers des taux de recommandation obtenus. Migros et Coop caracolent en tête et sont premiers ex-aequo. 83 % des personnes ayant répondu à cette question recommanderaient Migros et respectivement Coop. Pour Coop, ce chiffre est le même que celui de l'an dernier mais pour Migros, il est de 8 points inférieur à celui de l'année dernière.

Parallèlement, les trois gros opérateurs sont moins souvent recommandés : Swisscom a un taux de recommandation de 70 % (contre 74 % l'an dernier), Sunrise et Orange de 63 % chacun. Le taux de recommandation de Sunrise a donc augmenté d'un point par rapport à l'an passé tandis que celui d'Orange a reculé de 8 points. Enfin, Tele2 obtient 65 % et Cablecom 62 %.

Faible propension à changer mais énorme potentiel d'économies
Seules 14 % des personnes interrogées envisageaient de changer d'opérateur à la prochaine échéance de leur contrat. Ici, des disparités existent en fonction des opérateurs : tandis que 18% des clients d'Orange, de Cablecom et de Tele2 voulaient changer d'opérateur, ils n'étaient que 3 % chez Migros, 4 % chez Coop, 11 % chez Swisscom et 17 % chez Sunrise. "Les Suissesses et les Suisses changent davantage lorsqu'ils sont insatisfaits de leur opérateur plutôt que lorsqu'ils le trouvent trop cher ", explique Ralf Beyeler de comparis.ch.

Neuf clients sur dix téléphonent à un prix trop élevé. Les calculs de comparis.ch présument que sur toute la Suisse, chaque année environ 1,5 milliard de francs est dépensé en trop pour téléphoner mobile. C'est Swisscom qui se taille la part du lion, avec 960 millions de francs payés en trop par ses clients. Chez Sunrise, il s'agit d'environ 230 millions et chez Orange, presque de 300 millions de francs.

"En attendant, il est presque impossible de trouver l'offre la moins chère pour soi ", pense l'expert ès Télécom Ralf Beyeler. "Il y a constamment de nouveaux produits. Je ne m'étonne donc pas que les clients continuent tout simplement de téléphoner avec leur ancien abonnement". S'ils changeaient seulement pour le produit le moins cher pour eux chez le même opérateur, il leur serait possible d'économiser environ 820 millions de francs. En général, il est possible de changer à tout moment si l'on reste chez le même opérateur.

Les formules prépayées sont souvent les moins chères
Pendant des années, les produits prépayés revenaient considérablement plus cher que les abonnements. Mais cela a changé avec l'entrée sur le marché de Migros et de Coop en automne 2005, avec des produits prépayés. Pour l'écrasante majorité des clients, tout opérateur confondu, un produit prépayé reviendrait moins cher. Et cette situation ne changera pas non plus l'an prochain : "les opérateurs télécom présenteront studieusement de nouvelles formules tarifaires", prévoit Ralf Beyeler de comparis.ch. "Les clients se résigneront et continueront de téléphoner pour bien trop cher avec leur produit habituel".

Pour de plus amples informations :

Ralf Beyeler

Chef du service Télécom

Téléphone : 044 360 52 62

E-mail : ralf.beyeler@comparis.ch

Internet : www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100522277> abgerufen werden.