

03.01.2008 - 07:18 Uhr

comparis.ch : enquête de satisfaction sur les opérateurs de téléphonie mobile - Les clients de téléphonie mobile paient presque 3 milliards en trop

Zürich (ots) -

- Indication: Des informations complémentaires peuvent être téléchargées en format pdf sous:
<http://presseportal.ch/fr/pm/100003671> -

Téléphoner avec son mobile devient de moins en moins cher. Pourtant, les utilisateurs de mobile paient pratiquement 3 milliards de trop par an pour téléphoner. De plus, 99 % des utilisateurs utilisent une formule trop chère par rapport à leurs besoins. Ce sont les résultats d'une enquête de comparis.ch, le comparateur sur internet, réalisée auprès d'environ 5 000 utilisateurs de téléphone mobile. Mais cette enquête montre aussi que les clientes et les clients sont en très grande majorité satisfaits de leur opérateur. Ce sont surtout les hotlines et les tarifs qui ont fait l'objet de critiques. Pourtant, la propension à changer d'opérateur reste limitée.

99 % des utilisateurs de téléphone mobile passent leurs appels en utilisant une offre qui leur revient trop cher. C'est que montre une enquête de comparis.ch, le comparateur sur internet. Les résultats sont étonnants : si le potentiel d'économies total était en effet encore d'environ 1,5 milliard il y a un an, il a presque doublé et s'établit maintenant à environ 2,8 milliards par an. Cette analyse se base sur une enquête que réalise chaque année comparis.ch auprès des usagers de la téléphonie mobile. Pratiquement 5 000 personnes ont répondu aux questions posées. comparis.ch leur a demandé si elles étaient satisfaites de leur opérateur. Les utilisateurs devaient aussi indiquer s'ils étaient contents de la couverture du réseau de leur opérateur, de la qualité des communications, de la hotline (temps d'attente, compétence et amabilité), ainsi que de la compréhensibilité et de la clarté des informations communiquées aux clients et des tarifs pratiqués. Ils pouvaient ainsi donner des notes allant de 1 à 6, la note 6 représentant la meilleure note et la note 1 la plus mauvaise tandis que la note 4 équivalait à "Moyen".

De plus, ces utilisateurs ont également été interrogés sur le fait de savoir s'ils recommanderaient leur propre opérateur et s'ils envisageaient de changer d'offre ou d'opérateur. Au vu de l'énormité du potentiel d'économies existant, il est surprenant qu'il n'y ait pas davantage de clients qui changent d'opérateur. La propension à changer d'opérateur est faible : chez le leader du marché, Swisscom, exactement 11 % des clients, comme l'an dernier, ont indiqué envisager de changer d'opérateur. Chez les deux autres grands opérateurs aussi, le besoin de changement s'avère limité : 15 % (contre 18 % en 2006) chez Orange et 17 % chez Sunrise (contre 17 % en 2006).

Les clients préfèrent les abonnements mais c'est plus cher. Plus de la moitié des clients téléphonent avec un abonnement qui est presque toujours plus cher que les nombreuses et avantageuses offres prépayées. Ainsi, le potentiel d'économies est dans l'ensemble d'environ 2,1 milliards de francs pour les clients abonnés ; il leur suffirait d'opter pour l'abonnement le moins cher proposé parmi tous

les opérateurs. Quoique que ce soient les clients abonnés à Swisscom qui se taillent la part du lion en cumulant à eux seuls près de 1,5 milliard d'économies possibles. Si tous les clients ayant un abonnement changeaient pour l'abonnement le moins cher proposé par leur opérateur, ce serait toujours plus de 800 millions d'économies réalisées. Et changer d'abonnement tout en restant chez le même opérateur, c'est très facile. "Ça ne change rien pour le client - à part le montant de la facture" explique Ralf Beyeler, expert ès télécom chez comparis.ch.

Le potentiel d'économies a massivement augmenté parce que les tarifs de Swisscom, de loin le plus gros des opérateurs, sont restés stables tandis que plusieurs opérateurs proposant des formules prépayées ont lancé des offres moins chères sur le marché. "Il y aurait certes de nombreuses possibilités de faire des économies" constate Ralf Beyeler de comparis.ch "mais pour en profiter il faut agir. La majeure partie des clients continue en effet à payer des tarifs moins avantageux et aussi dépassés". Aujourd'hui, plus de 90 % des clients téléphoneraient pour moins cher s'ils utilisaient une formule prépayée. Si, comme presque tout le monde, ils téléphonent moins de huit heures par mois avec leur portable, c'est avec Aldi qu'ils s'en tireront le mieux. Pour tous les autres, ce sera la plupart du temps avec Sunrise Max. "Tous ceux qui téléphonent avec Orange et Swisscom, laissent une partie de leur potentiel d'économies inexploitée ", conclut Ralf Beyeler.

Les clients les plus satisfaits sont ceux de Migros et de Yallo. Avec une note globale de 5,3 ("Bien"), les formules de téléphonie mobile de Migros et Yallo se positionnent en haut du classement. Yallo est un opérateur ne proposant que des formules prépayées et fait partie du groupe Sunrise. Migros est le seul opérateur à n'avoir obtenu que des notes "Bien" ou "Très bien", sans exception. Comme l'an dernier, c'est Tele2 qui ferme la marche en matière de satisfaction globale. Mais Tele 2 n'est toutefois plus le seul à avoir la lanterne rouge, il la partage à présent avec Sunrise et Orange. Swisscom et Cablecom se positionnent en milieu de classement, ayant tous deux obtenu une note globale de 5,0 ("Bien"). Tandis que les résultats des trois opérateurs dominants du marché Swisscom, Sunrise et Orange n'ont pas varié par rapport à l'an dernier, Cablecom a pu progresser et se place maintenant dans le haut du milieu du classement.

Qualité des appels et couverture du réseau appréciées, hotlines et tarifs critiqués

Si l'on regarde les différentes composantes du taux de satisfaction, il apparaît qu'il y a peu de motifs de plainte en matière de qualité des communications. Les huit opérateurs évalués ont obtenu un "Bien" et Migros, Yallo, Swisscom et Cablecom même un "Très bien", avec 5,5. Les clientes et les clients interrogés sont également satisfaits dans l'ensemble de la couverture du réseau. Ils ont attribué un "Très bien" à Migros (5,6) ainsi qu'à Yallo et Swisscom (5,5 les deux). Par ailleurs, les clients de Cablecom et Sunrise ont encore attribué un "Bien" à la couverture de leur réseau. En revanche, Orange et Coop n'ont obtenu qu'un 4,9, soit seulement "Assez bien" et pour Tele 2, le 4,4 obtenu suffisait tout juste à obtenir un "Moyen".

D'un autre côté, il est également apparu aux dires des personnes interrogées que les hotlines étaient encore et toujours le souci en matière de satisfaction des clients. "Il y a eu les plus mauvaises notes là où le client entre le plus directement en contact avec l'opérateur" ; tel est le commentaire de Ralf Beyeler de comparis.ch au vu de l'insuffisante réussite de la plupart des opérateurs dans ce domaine. Mais il y a quand même eu des progrès par rapport à l'an

dernier : lors de la dernière enquête, les notes étaient toutes, sans exception, identiques ou meilleures. Toutefois les progrès ont été modestes et il n'y a eu que des notes "Bien" et "Assez bien", à part pour Migros (5,2). Les clients ne se sont également déclarés que modérément satisfaits des tarifs des opérateurs. Seuls Migros et Yallo, les numéros un dans le classement global peuvent tous deux s'enorgueillir d'une note "Bien", avec 5,1.

Swisscom, Sunrise et Orange sont de plus en plus rarement recommandés

Pour finir, comparis a voulu savoir si les clients recommanderaient leur propre opérateur ou pas. Là encore, Migros et Yallo, les champions en matière de niveau de satisfaction globale, se placent dans les meilleurs. Avec un taux de recommandation de 88 % (Yallo) et de 85 % (Migros), ils distancent largement les autres opérateurs. Le plus bas taux de recommandation est celui de Tele2 avec 48 %. De surcroît, il est frappant que les trois gros opérateurs Swisscom, Sunrise et Orange soient de moins en moins recommandés par leurs clients ces dernières années. Pour Swisscom, ce taux a continuellement reculé au cours des trois dernières années, passant de 87 à 66 %, pour Orange de 72 à 62 % et pour Sunrise de 72 à 57 %.

Contact:

Ralf Beyeler
Expert 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/100003671/100552225> abgerufen werden.