

02.01.2009 - 09:20 Uhr

comparis.ch : le potentiel d'économies de la communication mobile en Suisse - La fidélité des clients rapporte des milliards

Zürich (ots) -

En matière de téléphonie mobile, les Suisses sont des clients fidèles. 54 % d'entre eux ne songent pas à quitter leur opérateur pour aller chez un concurrent moins cher qui, pourtant, répondrait tout aussi bien à leurs besoins. C'est la conclusion d'une enquête de comparis.ch, le comparateur sur internet, réalisée auprès de 6 400 utilisateurs de téléphone portable. Ses calculs montrent ainsi que cette fidélité des clients, typiquement suisse, a quelque chose d'irrationnel parce qu'à l'échelle du pays, un potentiel d'économies de plus de 2 milliards reste alors inexploité en matière de communications mobiles.

comparis.ch, le comparateur sur internet, enquête périodiquement pour savoir si, en Suisse, les personnes qui téléphonent avec un portable sont satisfaites de leur opérateur. Ils doivent aussi répondre à d'autres questions permettant d'estimer leur propension à changer d'opérateur et leur potentiel d'économies au niveau de la téléphonie mobile.

La tradition de fidélité des consommateurs suisses à l'égard de leurs prestataires habituels se fait aussi sentir dans le secteur des télécom. Bien qu'ils pourraient payer des milliards en moins s'ils changeaient d'opérateur, lors de l'enquête 2008 seule une petite minorité se montrait encline à profiter de son potentiel d'économies en changeant d'opérateur. Ainsi, parmi les 6 400 utilisateurs de téléphone mobile interrogés, seulement 15 % se montraient prêts à quitter leur opérateur habituel. Par contre, 54 % des personnes interrogées ne voulaient pas en entendre parler. «L'inertie des propriétaires de portables est une des raisons pour lesquelles les tarifs mobiles sont si élevés en Suisse par rapport aux autres pays» déclare convaincu Ralf Beyeler, expert télécom auprès de comparis.ch.

Offre la moins chère - Abonnement le moins cher
D'après les calculs de comparis.ch, les consommatrices et consommateurs pourraient payer en tout 2,1 milliards de moins s'ils optaient pour l'offre la plus avantageuse du marché. Et en optant pour l'abonnement le moins cher du marché, ce serait encore 1,9 milliard en moins. C'est chez Swisscom, numéro 1 du secteur, que ce potentiel qui se chiffre en milliards est le plus important : environ 1,3 milliard, soit presque les deux tiers du potentiel total, est concentré chez Swisscom, 475 millions se trouve chez Orange et 300 millions chez Sunrise. Les autres opérateurs se partagent les 40 millions restants.

Pour la grande majorité des utilisateurs de téléphone mobile (1), l'offre la moins chère ne serait d'ailleurs pas un abonnement mais une offre prépayée. En fait, depuis l'entrée sur le marché de Migros, Coop, Aldi et autres fournisseurs de cartes prépayées bon marché, cette formule serait plus économique pour la grande majorité des usagers.

La fidélité des clients, source de profits juteux
La prédilection des Suisses pour les abonnements, de même que la

réticence générale à changer d'opérateur, remplissent les poches des prestataires de téléphonie mobile. comparis.ch a évalué à environ 400 millions de francs les recettes sur lesquelles Swisscom devrait tirer un trait si ses clients optaient systématiquement pour l'offre la moins chère parmi celles qui leur conviennent et qui sont proposées par le groupe. En 2007, si les clients avaient osé franchir le pas, le résultat net du géant de la branche aurait dégringolé de deux bons milliards, soit pas moins de 20 %. Chez Sunrise, le résultat du groupe aurait même plongé dans le rouge parce qu'il affichait un résultat net de 170 millions en 2007 tandis que le potentiel d'économies de ses clients s'élevait à environ 240 millions. Chez Orange, ce potentiel se chiffrait à 310 millions. L'un dans l'autre, les clients des trois plus grands opérateurs agrégeaient donc un potentiel d'économies de 950 millions de francs, à condition d'opter pour le produit le moins cher de leur opérateur.

Ce qui est intéressant, c'est que ce potentiel d'économies s'est réduit d'environ 450 millions par rapport à l'année dernière. Ralf Beyeler, expert télécom l'explique ainsi : « La part des clients téléphonant avec un plan tarifaire plus avantageux qu'auparavant est en augmentation constante. Le potentiel d'économies, calculé par rapport à l'offre la plus avantageuse dans chaque cas, s'est donc réduit ». Cette tendance est favorisée par l'usage croissant du transfert mobile des données. Les usagers ayant des iPhone et autres qui surfent régulièrement sur internet et échangent des données mobiles, s'en tirent en général moins cher avec un abonnement qu'avec une formule prépayée. « Les nouveaux smartphone vont durablement modifier le monde de la téléphonie mobile » prédit Ralf Beyeler.

La jungle des plans tarifaires

La réticence au changement des clients possédant des portables ne s'explique pas seulement par leur fidélité à leur prestataire habituel. Le marché de la téléphonie mobile pourrait bien être devenu totalement opaque pour la plupart des consommateurs. « Même les spécialistes ont du mal à s'y retrouver dans cet enchevêtrement des plans tarifaires » concède l'expert télécom de Comparis, Ralf Beyeler. A eux seuls, Swisscom, Sunrise et Orange proposent en ce moment 18 plans tarifaires différents, et les opérateurs restants, encore 17 autres. Viennent en plus s'y ajouter des options spéciales et des offres taillées sur mesure pour des groupes cibles bien identifiés, comme les adolescents. Cependant il n'y a pas que les accros du téléphone qui pourraient gagner à changer d'opérateur, les clients qui téléphonent peu avec leur mobile aussi. « Beaucoup de gens n'auraient même pas besoin de changer d'opérateur pour dépenser moins. Dans de nombreux cas, il leur suffirait déjà de changer pour un nouveau plan tarifaire. En effet, les abonnements récents sont presque tous meilleur marché que les anciens » explique Ralf Beyeler.

Migros reste en tête

Plus de 6 400 utilisateurs de téléphone mobile ont participé à l'enquête de satisfaction réalisée cette année par comparis.ch et ont expliqué leur façon d'utiliser leur téléphone portable. Ils devaient indiquer le montant de leur facture mensuelle, s'ils étaient satisfaits de la qualité du service de leur opérateur, ce qu'ils pensaient de l'efficacité de la hotline, de la clarté des informations fournies aux clients, de leur comportement en matière de changement d'opérateur et bien plus encore. Les participants pouvaient donner des notes allant de 1 à 6.

Il résulte de cette enquête que les utilisateurs de téléphone portable sont dans l'ensemble satisfaits de la qualité des services de leur opérateur (2). L'enseigne de grande distribution, Migros, qui utilise le réseau de téléphonie mobile de Swisscom, a pu conserver la

première place qu'elle avait l'an dernier en ce qui concerne la satisfaction de ses clients. La performance du provider Lebara est impressionnante : il a raflé des notes «Bien» et «Très bien» dans toutes les catégories. Lebara utilise le réseau de Sunrise. De son côté, Swisscom a brillé de par la couverture de son réseau et la qualité de ses communications, mais a été taxé, à juste titre, de cher. Sunrise et Orange sont au coude à coude avec une note globale de 4,7 pour le premier et de 4,6 pour le second, et peuvent ainsi confirmer leur position de l'an dernier. Tele 2 a dû essuyer un revers sur le plan de la compétence et de l'amabilité des collaborateurs de sa hotline. Quant à l'appréciation désastreuse des personnes interrogées sur la qualité du service client du câblo-opérateur Cablecom, il n'y a rien à en dire. Cette note médiocre pourrait bien davantage refléter un jugement à l'emporte-pièce, dû aux difficultés bien connues de la hotline de Cablecom, que la qualité des services de téléphonie mobile de cet opérateur.

(1) Durée des appels mensuels : moins de 8 heures, pas de données transférées

(2) Plus de détails sur

<http://www.comparis.ch/telecom/mobile/umfrage/hitlist.aspx>

Contact:

Ralf Beyeler

Expert télécom

Téléphone : 044 360 52 95

Courriel : ralf.beyeler@comparis.ch

www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100575725> abgerufen werden.