

02.01.2013 - 10:34 Uhr

## comparis.ch : économies potentielles et satisfaction client en matière de téléphonie mobile - 2,6 milliards de francs qui s'envolent

Zürich (ots) -

Remarque : le graphique «potentiel d'économies des utilisateurs de portables» et le tableau «Enquête de satisfaction téléphonie mobile 2013» peuvent être téléchargés en format pdf sur [www.presseportal.ch/fr/pm/100003671](http://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671).

Si tous les utilisateurs de portable suisses se tournaient vers l'offre la plus avantageuse, 2,6 milliards de CHF seraient économisés : une ampleur d'économies potentielles qui n'avaient plus été atteinte depuis cinq ans. Cette situation est imputable aux nouveaux modèles de tarifs des grands opérateurs - mais aussi au fait que les clients ne changent que très rarement : à peine 3 détenteurs de portable sur 100 utilisent aujourd'hui l'offre la meilleur marché. C'est ce que révèle une analyse de comparis.ch.

L'année 2012 a apporté quelques modifications au paysage de la téléphonie mo-bile suisse. Les baisses de prix des trois grands opérateurs, Swisscom, Sunrise et Orange, ont déclenché des avalanches. Cette situation s'est observée dans les calculs annuels de comparis.ch, le comparateur sur Internet : les utilisateurs de portables suisses pourraient économiser 2,6 milliards de CHF au total, si chacun passait à l'offre la plus avantageuse pour son profil. Cette enquête repose sur un questionnaire en ligne de grande envergure, rempli en novembre par plus de 5000 détenteurs de portable. Les données détaillées fournies par les participants ont ensuite 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.

Deuxième potentiel d'économies en ampleur depuis le début des analyses Les 2,6 milliards de CHF d'économies potentielles, enregistrés cette année, n'ont été dépassés qu'une seule fois depuis la première analyse systématique, effectuée voilà huit ans (voir graphique). En effet, seul 2007 avait affiché une somme plus élevée : 2,8 milliards de CHF, imputables alors à l'offensive de prix bas menée par Sunrise. Les baisses de prix, qui ont causé des remous sur le marché en 2012, constituent aujourd'hui un argument de taille à ce potentiel d'économies massif.

En été, Swisscom a lancé ses produits « Infinity » : le client ne paie en principe plus pour ses conversations ou le volume de téléchargement mais verse un montant forfaitaire, basé sur la vitesse de transmission des données. La concurrence n'a pas attendu longtemps pour réagir. En effet, Sunrise a très vite contre-attaqué avec son forfait « Sunrise 24 », et Orange a fortement diminué ses prix. Ralf Beyeler, expert en télécommunication chez comparis.ch, explique que : « les nouveaux tarifs ne s'appliquent toutefois pas aux clients existants, à moins que ces derniers ne prennent l'initiative de passer à la nouvelle offre, et ce peu importe l'opérateur ».

Avec ces modifications de tarifs, le simple fait de se pencher sur les possibilités meilleur marché auprès du même opérateur s'avèrerait judicieux pour de nombreux consommateurs. Les clients Swisscom pourraient économiser 1,3 milliard de CHF, si tous optaient pour l'offre la plus avantageuse du géant. Chez Sunrise, ce potentiel d'économies s'élève à environ 560 millions de CHF, et chez Orange à 190 millions de CHF. Les écarts entre les économies potentielles des différents opérateurs sont imputables à plusieurs raisons. Premièrement, Swisscom dispose de bien plus de clients que ses concurrents. Deuxièmement, de nombreux clients pourraient augmenter considérablement le volume de leur bas de laine avec la nouvelle offre pré-payée « Easy Smart ». Troisièmement, d'après Ralf Beyeler, ces écarts sont en corrélation avec la structure tarifaire : « Chez Swisscom et Sunrise, il y a une grande différence entre les prix que les clients paient pour leur produit actuel et ce qu'ils paieraient avec l'offre la moins chère auprès du même opérateur. Chez Orange, cet écart est moins prononcé ».

Seuls 3 consommateurs sur 100 ont choisi la formule de téléphonie la plus avantageuse Monsieur et Madame Tout-Le-Monde pourraient donc économiser beaucoup d'argent - mais étonnamment ils y renoncent. Il est ressorti de l'enquête de comparis.ch que seuls 3 % des utilisateurs téléphonent aujourd'hui avec l'offre la meilleur marché. Étonnant, d'autant plus qu'un changement est très facile. Par exemple, la plupart du temps, il suffirait aux clients d'appeler le call center pour dépenser moins, tout en restant au-près du même opérateur.

Et pourtant c'est peut-être justement cette étape qui intimide beaucoup de clients. En effet, la satisfaction à l'égard du service client laisse souvent à désirer, comme le révèle la deuxième partie de l'enquête de com-paris.ch, dans le cadre de laquelle les utilisateurs ont évalué leur opérateur. Ces derniers ont pu juger différents aspects (qualité de la conversation, couverture du réseau, satisfaction à l'égard de la hotline, clarté des informations, prix). La notation correspond à celle du système scolaire suisse : la meilleure note étant 6, la plus mauvaise 1, et 4 la moyenne.

Un service à la clientèle rarement jugé « bien » Seuls trois opérateurs ont vu leur service à la clientèle considéré comme « bien » : Migros (5,2), Aldi (5,1) et Swisscom (5,0). À noter qu'Orange s'est vu attribuer un faible 4,3, et Sunrise même 3,8. Dans l'ensemble, les opérateurs ont reçu des certificats plutôt moyens. La moitié d'entre eux s'en sortent tout au plus avec un « assez bien ». Tout comme les trois années précédentes, le haut du podium est occupé par Aldi, Migros et Yallo ; cette fois-ci, Swisscom se distingue avec la note « bien ».

Contact:

Ralf Beyeler

Expert en télécommunications  
Téléphone : 044 360 34 00  
Courriel : media@comparis.ch  
<http://fr.comparis.ch/telecom/mobile>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100730635> abgerufen werden.