

Mardi 29 septembre 2020, par Thierry Vial

Les prestataires télécoms ont su choyer les clients

Les PME suisses se disent très satisfaites de leurs opérateurs de télécommunication en cette période de coronavirus, révèle le classement publié chaque année en exclusivité par «PME Magazine».

Cette année, le classement des meilleurs opérateurs de télécommunication réalisé par Firmament, à Berne, auprès de 800 PME – dont 200 romandes –, a été largement marqué par le coronavirus. Pendant de longues semaines, le rôle des prestataires actifs sur le segment des télécoms s'est vu intensifier par la crise, tant les besoins des clients ont été nombreux.

Bonne nouvelle, ceux-ci ont parfaitement su répondre aux attentes de leurs clients. Quel que soit le domaine observé, les notes obtenues sont supérieures, en moyenne, à celles de l'an dernier.

Communication mobile

Pour le segment de la communication mobile, les cartes sont passablement rebrassées cette année. Salt, qui occupait la première place en 2019, se retrouve en troisième position derrière UPC et Sunrise, mais avec un total de points de 20,7, soit exactement identique à l'an dernier. UPC récolte les meilleures notes dans tous les critères évalués et empoche même un 5 en matière de prix.

Swisscom ferme la marche. «Mais cela ne signifie pas que Swisscom n'est pas à la hauteur pour autant, relativise Martin Steinmann, chargé de cette étude chez Firmament. L'opérateur historique a notamment été pénalisé par les différentes pannes de réseau rencontrées ces derniers mois.»

Dans cette catégorie, les écarts restent relativement faibles, avec un total de points oscillant entre 19,4 pour Swisscom et 22,4 pour UPC. Il n'empêche que le segment mobile reste de loin le moins bien noté des quatre domaines d'activité étudiés. «Avec quatre acteurs seulement, le mobile souffre d'un réel manque de concurrence, il n'y a pas d'incitation à se surpasser et l'innovation s'en ressent, analyse Martin Steinmann. Nous l'observons depuis des années. Les clients ne sont pas dupes non plus face à cette situation. Dans notre pays, la téléphonie mobile n'a pas encore le poids qui devrait être le sien dans le monde des affaires et c'est regrettable.»

La situation pourrait toutefois changer dans les prochaines années si des acteurs disposant d'une clientèle business importante comme VTX ou Net+ décidaient de s'attaquer avec force à la téléphonie mobile pour les entreprises.

Corporate Network et internet service provider

«Les services internet s'avèrent toujours plus cruciaux pour les PME où la moindre panne peut s'avérer critique, rappelle Martin Steinmann. Les prestataires l'ont bien compris et sont toujours plus nombreux à offrir des garanties contractuelles de fiabilité.» Un avantage important en cette période où un employé sur deux a travaillé en home office. Le bilan est plutôt à l'honneur des prestataires puisque 70% des dirigeants d'entreprises déclarent que le travail à distance n'a pas altéré la qualité et 12% pensent même qu'elle a été meilleure. Si 36% des PME utilisaient déjà la visioconférence avant le Covid-19, elles sont 20% de plus à avoir commencé avec le confinement.

► COMMUNICATION MOBILE								
Rang	2019	Prestataire	Total	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support
1	2	UPC	22.4	4.2	4.5	5.0	4.4	4.3
2	3	SUNRISE	21.2	4.0	4.2	4.4	4.4	4.2
3	1	SALT	20.7	4.0	4.0	4.4	4.1	4.2
4	4	SWISSCOM	19.4	3.8	3.9	3.6	4.1	4.0
► CORPORATE NETWORK + INTERNET SERVICE PROVIDER								
Rang	2019	Prestataire	Total	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support
1	-	TINEO	24.7	4.8	4.8	4.6	5.3	5.2
2	1	NET+	24.4	4.7	4.7	4.7	5.1	5.1
3	4	IWAY	24.2	4.7	4.6	4.7	5.1	5.1
4	3	CYBERLINK	24.2	4.9	4.5	4.6	5.0	5.2
5	2	VTX	23.9	4.6	4.6	4.7	5.0	5.0
6	-	INIT7	23.7	4.7	4.4	4.9	4.9	4.8
7	5	SUNRISE	22.6	4.6	4.2	4.8	4.5	4.4
8	8	UPC	20.9	4.1	3.9	4.3	4.4	4.2
9	7	SWISSCOM	19.7	3.9	3.9	3.7	4.2	4.0
► TÉLÉPHONIE FIXE								
Rang	2019	Prestataire	Total	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support
1	1	PEOPLEPHONE	25.2	5.0	4.9	5.0	5.1	5.3
2	5	IWAY	24.2	4.7	4.5	4.7	5.1	5.2
3	6	SUNRISE	24.1	4.8	4.6	5.1	4.8	4.9
4	4	NET+	23.9	4.5	4.7	4.6	5.0	5.1
5	3	SIPCALL	23.7	4.6	4.6	4.7	4.8	5.0
6	2	VTX	23.6	4.5	4.4	4.7	5.0	5.0
7	8	UPC	21.6	4.2	3.9	4.4	4.8	4.2
8	7	SWISSCOM	20.5	3.9	4.2	3.9	4.3	4.3
► DATA CENTER + CLOUD SERVICES								
Rang	2019	Prestataire	Total	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support
1	4	INFOMANIAK	25.9	5.2	5.0	5.1	5.3	5.3
2	2	EVERYWARE	25.8	5.2	5.0	4.7	5.6	5.4
3	5	NEXELLEN	25.8	5.3	5.0	4.8	5.5	5.2
4	3	VTX	25.5	5.1	4.9	5.1	5.3	5.2
5	8	MOUNTIO	25.3	5.1	4.9	4.9	5.2	5.2
6	1	IWAY	24.4	4.7	4.6	4.7	5.2	5.2
7	-	HOSTPOINT	24.0	4.8	4.3	4.6	5.2	5.3
8	-	TINEO	24.0	4.5	4.8	4.5	5.2	5.2
9	11	GOOGLE DRIVE	21.3	4.0	4.5	4.4	4.4	3.9
10	10	SWISSCOM	21.2	4.2	4.2	4.1	4.5	4.2
11	12	MICROSOFT AZURE	21.1	4.2	4.7	3.9	4.5	4.0
12	-	DROPBOX	20.1	3.9	4.0	4.1	4.5	3.6

Dans la catégorie Corporate network et internet service provider, Net+ qui occupait la meilleure place l'an dernier avec 23,3 points ne serait arrivé que 7e cette année avec ce même total. La PME valaisanne occupe toujours une place de choix cette année, la deuxième, avec 24,4 points. Pour Christian Maret, son directeur commercial, «le fait que la fiabilité soit une valeur de base chez Net+ nous a beaucoup aidés pendant cette période de Covid-19, tout comme le fait que nos partenaires réseaux soient des PME locales proches de leurs clients. Il fallait de la confiance et nous avons pu répondre présent.»

La meilleure entreprise dans cette catégorie est une nouvelle venue, Tineo, issue de la vente du segment business de Quickline il y a trois ans. Elle récolte un total de 24,7 points, dont deux excellentes notes de 5,3 en matière de flexibilité et de 5,2 pour le support. «Nous avons déjà observé des arrivées tonitruantes par le passé, comme iWay ou Cyberlink, rappelle Martin Steinmann. Mais ces entreprises sont parfois victimes de leur succès par la suite. Il est vrai qu'il est plus facile de satisfaire ses clients lorsque votre portefeuille est restreint, et notamment en période de coronavirus.»

Le cas de VTX est, quant à lui, révélateur de la hausse de niveau général. Deuxième l'an dernier, la PME vaudoise se retrouve à la 5e place alors avec des notes égales ou supérieures à celles de l'an dernier. Pour Yves Pitton, CEO, l'avenir semble au beau fixe. «Nous avons investi massivement dans nos infrastructures ces derniers mois et nous nous sommes améliorés dans tous les services car, covid ou non, les besoins sont en train de changer et nous préparons les meilleures réponses pour nos clients».

Téléphonie fixe

Il est intéressant de constater que la téléphonie fixe reste très appréciée des PME, qui estiment encore en grande majorité ce service comme indispensable. Elles recherchent donc une fiabilité sans faille des opérateurs dans ce domaine. Et c'est une nouvelle fois Peopelfone qui s'adjuge la première place, comme l'an dernier, avec un total encore meilleur, de 25,2 points contre 23,9 en 2019. «Au mois de mars, nous avons connu des pics d'utilisation de nos services de plus de 40%, explique Christophe Beaud, CEO de Peopelfone. Mais nos capacités n'ont jamais été utilisées à plus de 50%, nous avons de la marge et nous avons pu répondre présent pour tous nos clients.»

Pour le CEO, les fruits du travail acharné de ses équipes qui n'ont pas compté leurs heures se récoltent aujourd'hui. Peopelfone vient en effet de rentrer 59 nouveaux clients dans son portefeuille PME au mois de septembre. iWay et Sunrise gagnent trois places chacun pour arriver en 2e et 3e position. Swisscom occupe une nouvelle fois la dernière place avec un total de 20,5 points. «Là aussi, les pannes de cloud, couplées à des pertes de données pour les particuliers et l'impossibilité d'atteindre les numéros d'urgence, ont laissé des cicatrices auprès des consommateurs, analyse Martin Steinmann. Si une PME des télécoms avait connu les mêmes problèmes, elle aurait certainement disparu aujourd'hui.» Dans cette catégorie, les petits opérateurs sont considérés comme plus flexibles, moins chers et capables d'offrir un meilleur support», poursuit Martin Steinmann.

Cloud services et data center

L'utilisation des services de cloud et la gestion de ses données à l'extérieur de l'entreprise connaissent un succès grandissant auprès des PME. «C'est la fin de l'expérimentation, les PME sont désormais convaincues par ces services et le marché est mûr.» En 2017-2018, cette même étude comptabilisait 200 à 250 PME sur un total de 800 qui utilisaient le cloud.

Elles sont désormais 450 et elles sont nombreuses à qualifier ce service de critique pour la bonne marche de l'entreprise. La satisfaction générale est en hausse et les clients reconnaissent les efforts fournis par les prestataires pendant le coronavirus. Infomaniak, qui obtient la première place cette année avec un total de 25,9 points, a, par exemple, «offert un outil de visioconférence à ses clients et prépare de nombreuses nouveautés pour l'année prochaine. Certaines pourraient même faire de l'ombre aux GAFAs», se réjouit Boris Siegenthaler, son CEO. D'autres ont augmenté la taille de la bande passante sans changer les tarifs.

En bref, les prestataires se sont montrés très réactifs, réussissant du même coup à convaincre les derniers sceptiques sur l'intérêt de ce type de services. «Nous avons également observé que les PME romandes sont plus ouvertes aux innovations et les intègrent plus vite dans leur quotidien.»

Pour les prestataires de services de télécommunications, la cuvée 2020 est excellente. Leurs clients sont satisfaits dans pratiquement tous les segments, avec un bémol tout de même pour les services mobiles. Ne reste plus qu'à espérer que ce bel élan, engendré par l'urgence du coronavirus, se maintienne dans les prochaines années. Réponse à l'automne 2021.