



Analyse via les études

Projet Final : Recherche documentaire, études qualitatives et quantitatives



Stéphanie Bonnet
Nicolas Pennaforte
Maxime Petit
Mehdi Sayar
Audrey Vajda

S7 - Groupe E
13/12/2010

Sommaire

I. Résumé.....	3
II. Contexte et problématique.....	5
III. Objectifs de l'étude.....	7
IV. Méthodologie	8
IV.1. Etude documentaire	8
IV.2. Etude qualitative	9
IV.3. Etude quantitative	10
V. Analyse des résultats	11
V.1. Recherche documentaire	11
V.1.1. Les chiffres clés :	11
V.1.2. L'offre et sa commercialisation.....	13
V.1.2.1. Nature et segmentation de l'offre	13
V.1.3. Analyse de la demande.....	16
V.1.4. Analyse concurrentielle et stratégique	20
V.2. Etude qualitative	24
V.2.1 Analyse de contenu	24
V.2.2 Recommandations	39
V.3. Etude quantitative	43
V.3.1. Plan d'échantillonnage	43
V.3.2. Résultats et Analyse	45
VI. Recommandations sur l'ensemble de l'étude	85
VI.1. Commentaires.....	85
VI.2. Mix-marketing	86
ANNEXES.....	88
Sources d'information	88
Guide d'entretien	89
Retranscription des entretiens	92
Grille d'analyse.....	147
Grille de quantification	149
Questionnaire	150
Tableaux de tris à plat	153
Tableaux de tris croisés	175

I. Résumé

En réponse à votre demande, notre société a étudié SFR, entreprise comptant parmi les leaders sur le marché des télécommunications. Ce marché porteur est en pleine mutation. En effet, la concurrence y est de plus en plus forte et de nouveaux arrivants tels que Free sont amenés à modifier l'ordre établi. De plus, avec la rapide évolution des technologies, les usages des consommateurs ont clairement évolué. Ceux-ci, et notamment les professionnels utilisent de plus en plus Internet, mais appellent également beaucoup. Ils ont besoin d'Internet partout que ce soit sur le mobile, sur leur ordinateur portable ou bien chez eux.

Vous nous avez donc demandé de mesurer l'intérêt d'une offre globale en rapport avec les attentes des professionnels.

L'objectif de notre étude était donc de déterminer l'intérêt des professionnels pour une offre quintuple play, qui regroupe une box internet, un forfait mobile tout illimité et une clé 3G illimitée. Cette étude devait nous permettre de vérifier la faisabilité d'une telle innovation.

Afin de trouver les solutions à votre demande, nous avons dans un premier temps étudié le marché des télécommunications. Comme nous venons de l'expliquer, il est extrêmement concurrentiel notamment en ce qui concerne la téléphonie où au total plus d'une vingtaine d'opérateurs se le partagent, avec en tête loin devant Orange, SFR, et Bouygues Telecom. Ces trois opérateurs proposent dans l'ensemble le même type d'offres, offres qui visent tous les segments de clients (jeunes, seniors, professionnels...). En ce qui concerne les consommateurs, nous avons pu constater qu'ils consacrent une part de plus en plus importante de leur budget aux télécommunications et ils passent de plus en plus de temps sur Internet où à appeler, les professionnels en tête.

Nous avons par la suite réalisé une étude qualitative auprès de cinq professionnels qui nous a permis de comprendre précisément leurs motivations, freins et attentes en rapport avec les télécommunications. Il en ressort que la qualité du réseau est un élément essentiel pour les ces personnes qui sont amenées à se déplacer très régulièrement et ont donc besoin de rester connecté. Ces derniers affectionnent particulièrement le fait d'avoir un service client qui soit disponible et à leur écoute, qui puisse répondre à leurs demandes dans les plus brefs délais. Enfin, le prix n'est pas

toujours un élément primordial pour eux, même s'ils estiment que certaines pratiques de la part des opérateurs sont abusives vis-à-vis du service fourni. Notre offre les a donc fortement intéressés dans le sens où elle leur apportait de la simplicité tout en pouvant réaliser certaines économies.

A partir de cette étude, nous avons élaboré un questionnaire que nous avons administré auprès d'une centaine de professionnels afin de quantifier les réponses entrevues dans les différents entretiens.

Il est ressorti que les professionnels de petites structures n'ont pas forcément tous de gros forfaits, et bien qu'ils aient porté un grand intérêt pour notre innovation (4,5 sur 6 en moyenne sur échelle d'intérêt) et qu'ils seraient prêts à s'engager (pour 80% d'entre eux), ils ne sont cependant pas encore prêts à payer un prix correspondant aux prix du marché actuel.

C'est pourquoi nous vous conseillons de ne pas lancer cette offre. Premièrement les personnes ne sont pas encore prêtes à payer assez cher et si vous proposiez un prix qui répond à leurs attentes, l'offre ne serait pas rentable. De plus, la principale innovation étant la présence de la 3G illimitée dans l'offre, il faut considérer le contexte actuel. En effet, encore trop peu de personnes considèrent l'intérêt de la 3G Internet sur un ordinateur portable ou une tablette Internet. On peut considérer que le 3G est l'avenir d'Internet, cependant le réseau et l'installation technologique actuelle n'est pas suffisamment aboutie. La clé 3G est loin d'avoir convaincu les personnes et il est nécessaire que le réseau soit définitivement adapté pour les besoins des professionnels (connexion en province). Dans cette optique, l'offre est intéressante mais le marché n'est pas encore prêt.

II. Contexte et problématique

Fondée en 1987, SFR est le deuxième opérateur de téléphonie mobile en France. Il compte aujourd'hui près de **20,7** millions de clients mobiles et **4,7** millions de clients Internet haut débit en 2009. Premier à avoir investi le marché de la 3G/3G+, il est l'un des leaders européens du secteur des médias et des télécommunications. Sous l'actionnariat de Vivendi, l'entreprise SFR a vu son Chiffre d'Affaires passé de 11,5Md'E à 12,4Md'E, représentant une hausse de près de 7,4%.

De nos jours, de plus en plus de foyers sont équipés d'internet. Il semblait évident que les opérateurs tel que SFR inventent une offre qui rassemble Internet, télévision et téléphone fixe (tri-play).

Le régulateur du secteur de la télécommunication montre une progression soutenue de près de 9% des abonnements internet en un an (juin 2009 à juin 2010) ce qui représente 20,37 millions de foyers.

En ce qui concerne la téléphonie mobile, la demande en data est de plus en plus élevée également, avec l'explosion des « Smartphones » que les professionnels affectionnent particulièrement. Au cours de ces dernières années, ces derniers sont devenus de plus en plus exigeants au sujet de leurs demandes en termes de télécommunications, souhaitant des offres de plus en plus adaptées à leurs besoins. Dans ce cadre, notre volonté serait de proposer un pack répondant au mieux à leurs attentes par le biais d'une offre quintuple play regroupant la Box (Téléphone fixe, internet en illimité et plus de 50 chaînes télé) ainsi qu'un forfait mobile (appels, SMS, MMS illimités vers tous les opérateurs) et une clé 3G permettant de se connecter à Internet depuis son ordinateur portable ou une tablette, qu'importe l'endroit où l'on se situe.

Aujourd'hui les offres « Triple-Play » sont menacées par la hausse de la TVA (qui passerait de 5,5% à 19,6% ce qui représenterait 2 à 3€ de plus sur la facture) ce qui pousserait les opérateurs à franchir le seuil mythique des 30 €. Les télécommunications permettent à tous de jouir de la possibilité de parler à ses proches où qu'ils soient et n'importe où ils se trouvent. . Les conséquences peuvent être terribles, puisque l'augmentation des nouveaux abonnés peut stagner voire même décroître.

Une révolution sur le marché de l'accès à Internet : l'entrée de FREE En effet, l'opérateur a obtenu récemment sa licence en téléphonie, il sera donc un concurrent très sérieux. Sachant que plus est qu'avec la crise récente, les consommateurs sont devenus bien moins dépensiers.

Toutes ces questions amènent à se demander si c'est le moment idéal pour lancer une nouvelle offre, comme l'offre quintuple play destinée aux professionnels.

III. Objectifs de l'étude

Information à recueillir

Pour répondre à notre problématique : « **Professionnels de petites structures et les télécommunications, vers une offre de plus en plus globale ?** », nous avons mené une étude sur les habitudes en matière de télécommunication des professionnels afin de déterminer la réelle utilité d'une telle offre. Et également, afin de déterminer comment cette offre pourrait-elle se présenter. Etant une offre « tout illimitée », elle n'a d'utilité que pour un certain type d'utilisation, un usage assez intense des télécommunications. Et donc correspond à une certaine cible, le but de notre étude était également de préciser cette cible.

Annonce du plan

Dans un premier temps, nous allons détailler la méthodologie que nous avons appliquée tout au long de notre recherche. Par la suite, nous analyserons les résultats obtenus grâce à notre recherche documentaire ainsi que nos études qualitatives et quantitatives. Enfin nous proposerons des recommandations marketing pour SFR quant au lancement du produit ou non sur le marché.

IV. Méthodologie

IV.1. Etude documentaire

Objectif

Notre objectif a été de comprendre le contexte de notre étude et pour cela d'obtenir de l'information sur le marché des télécommunications et d'analyser son évolution.

Moyens :

Nous avons pu bénéficier de différentes sources d'information telle que des études de marché de base de données type XERFI, des sources d'informations officielles comme ARCEP (Autorité de Régulation des Communication Electroniques et des postes) ou la SOFRECOM (conseil en télécommunications). Etant un sujet d'actualité, nous avons aussi pu disposer de nombreux articles, à la fois sur internet mais aussi dans la presse.

Analyse

Afin de tirer des conclusions de notre étude documentaire, nous avons procédé à une analyse concurrentielle et stratégique en utilisant différents outils : la matrice de PORTER, l'analyse PESTEL, la matrice SWOT et la matrice BCG.

L'analyse de cette étude nous a permis d'avoir un bon aperçu des habitudes et besoins en matière de télécommunication des consommateurs ; ainsi qu'une vision globale du marché dans lequel se situe notre démarche. Cela nous a servi de base pour élaborer notre guide d'entretien pour l'étude qualitative.

IV.2. Etude qualitative

Objectif

L'objectif de cette étude était d'analyser en profondeur la demande des professionnels en matière de télécommunication et son niveau de satisfaction quant aux offres sur le marché actuel, que ce soit sur les forfaits proposés, mais aussi sur la qualité des outils de communications comme sur la qualité du service après vente. Il était important de comprendre la perception qu'avaient ces professionnels sur leur offre actuelle comme sur les autres offres venant d'autres opérateurs. Enfin, suite à cette réflexion, évaluer l'intérêt que ces professionnels pourraient avoir pour l'offre Quintuple play

Moyen

L'étude qualitative a été réalisée sur un échantillon de cinq professionnels. Les entretiens ont duré entre 40 minutes et une heure. Ils ont été enregistrés et retranscrits par la suite sur ordinateur en vue d'être analysés.

Analyse

L'analyse a été faite pour chaque entretien à la fois de manière verticale et horizontale. C'est-à-dire une analyse individuelle de l'entretien et également une analyse thématique des entretiens où chaque variable a été étudiée pour ensuite les mettre en corrélation et pour ensuite effectuer une étude collective. A partir de cette analyse, nous avons pu élaborer un questionnaire en vue de conduire l'étude quantitative.

IV.3. Etude quantitative

Objectif :

L'étude quantitative nous a permis d'analyser le marché actuel à partir de données primaires. Après avoir conceptualisé le questionnaire en fonction des besoins d'informations que nous avions, nous l'avons ensuite distribué à différentes personnes. L'intérêt était d'évaluer le profil moyen du professionnel et de définir si ses besoins étaient en adéquation avec l'offre quintuple play proposée, à la fois au niveau de ses attentes en termes de qualité comme en terme de prix.

Moyen :

Nous avons administré nos questionnaires sur des lieux susceptibles d'être fréquentés par des professionnels décideurs sur leurs choix en matière de télécommunication comme des centres d'affaires type la Défense. Nous avons également contacté directement certains professionnels sur leur lieu de travail, en face à face ou par téléphone.

Le questionnaire aura été divisé par thème en utilisant à la fois des questions à une ou plusieurs réponses, des échelles et des questions ouvertes et fermées.

Il aura fallu faire preuve d'abnégation, de patience et être particulièrement avenant.

Analyse :

Le traitement des résultats s'est fait grâce au programme SPSS qui nous a permis d'analyser chaque question. Des tris à plats ont été faits pour chaque question, puis des tris croisés recoupant des questions essentielles pour déboucher sur des résultats significatifs. Ensuite à partir de ces résultats nous avons pu développer une analyse complète de la problématique et donc élaborer une conclusion à notre recherche impliquant nos recommandations.

V. Analyse des résultats

V.1. Recherche documentaire

V.1.1. Les chiffres clés :

V.1.1.1. Le périmètre

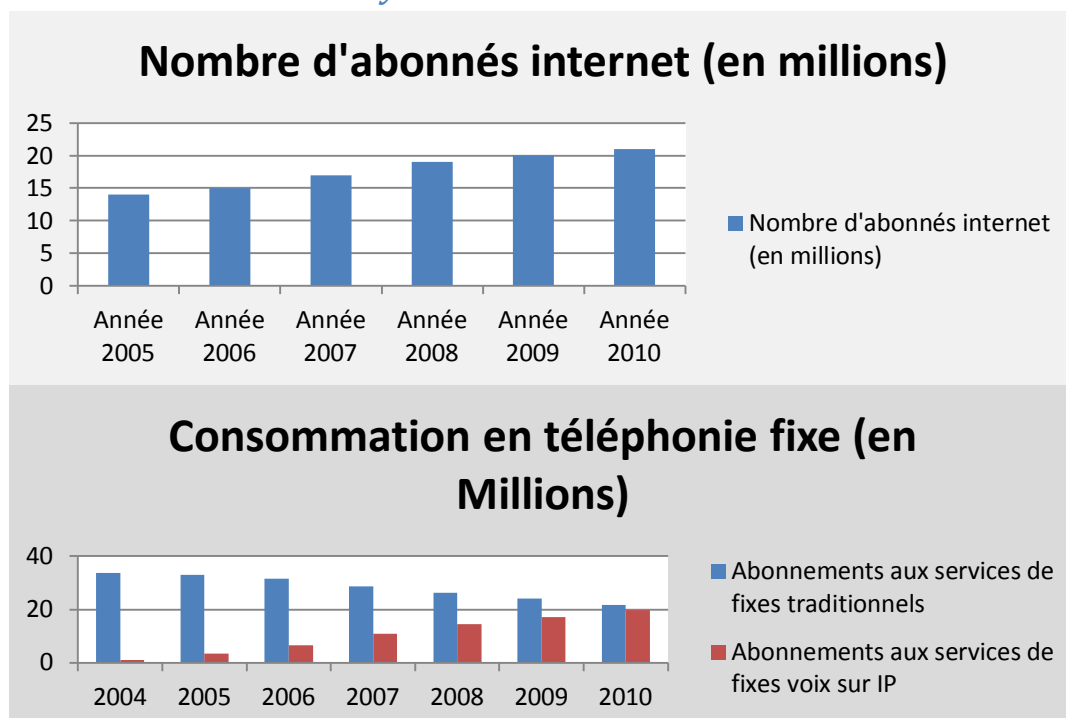
Nous nous intéressons au marché des télécommunications en France métropolitaine. Ce marché se divise en trois secteurs :

- 1) Les spécialistes des infrastructures (France Télécom, Colt)
- 2) Les fournisseurs d'accès Internet (Alice, Freebox, Neufbox, Orangebox)
- 3) Téléphonie mobile (SFR, Bouygues, Orange et MVNO).

Cependant, nous focaliserons notre étude sur deux d'entre eux, à savoir les fournisseurs d'accès internet et les opérateurs de téléphonie mobile.

Enfin, notre étude portera sur les offres proposées par les opérateurs dans le but de déceler les opportunités.

V.1.1.2. Analyse des volumes¹

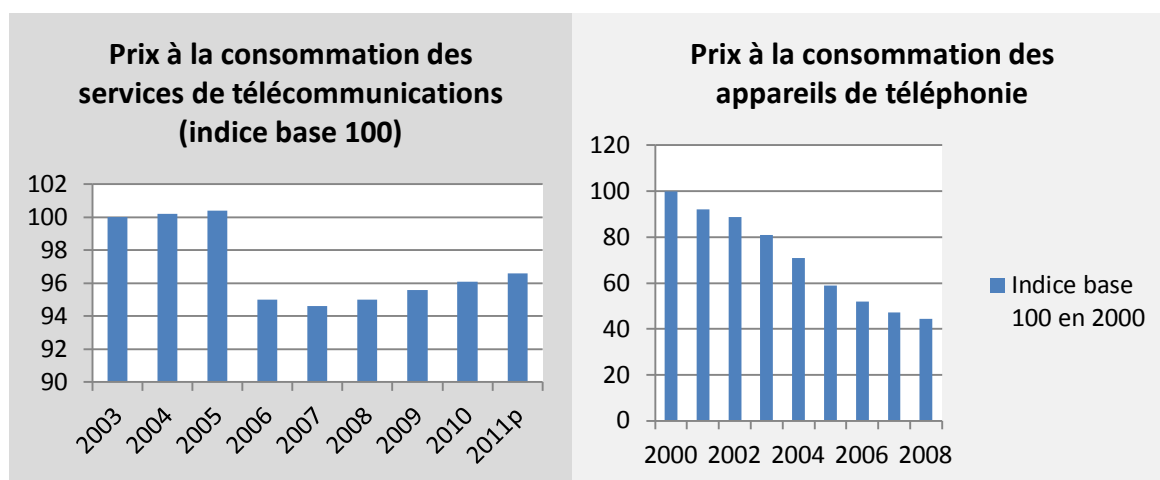


¹ Source : Xerfi : Télécommunications –juin 2010

On constate que le nombre d'abonnés Internet n'a cessé d'augmenter au cours de ces dernières années (près de 30% d'augmentation entre 2005 et 2010).

Par ailleurs, on note que la Voip², entrée sur le marché en 2005, a depuis connu un essor considérable puisque l'on remarque qu'en 2010, elle arrive au niveau de la téléphonie fixe traditionnelle (analogique) en termes d'abonnés.

V.1.1.3. Analyse des valeurs³



En ce qui concerne le prix des services de télécommunications, il a connu une baisse importante, notamment due à l'arrivée en masse de nouveaux FAI, ainsi qu'à des offres plus agressives en termes de prix de la part de certains opérateurs en téléphonie mobile. Cependant, les prix des offres sont depuis repartis à la hausse, mais néanmoins incluant plus de services (accès à Internet, textos illimités par exemple).

De plus, la hausse du prix des offres a été compensée par une baisse constante du prix des téléphones.

V.1.1.4. Présentation principales entreprises⁴

SFR: Fondé en 1987, SFR est le deuxième opérateur de téléphonie mobile en France. Il compte **20,7** millions de clients mobiles et **4,7** millions de clients Internet haut débit en 2009. Il est aussi le premier à avoir investi le marché de la 3G/3G+. Sous l'actionnariat de Vivendi, un des leaders européens du secteur des médias et des télécommunications,

² **Voip** : Voice over Internet Protocol

³ **Source** : Xerfi : Télécommunications- Juin 2010

⁴ **Source** : Le Parisien Economie Lundi 20 Septembre 2010

il a vu son chiffre d'affaires passé de 11,5Md'E à 12,4Md'E ce qui représente une hausse de près de 7,4%.

Bouygues Télécom : C'est le troisième opérateur en termes de part de marché de la téléphonie mobile française. Ceci dit, contrairement aux autres, la totalité de son chiffre d'affaires est réalisé sur le territoire français et non étranger. Cet opérateur n'est également présent dans la téléphonie fixe que depuis peu (2008). Bouygues comptait près de dix millions de clients mobile en 2009 et 300 000 clients Bbox. Il est aussi le premier opérateur à avoir lancé l'offre quadri play, comprenant une offre box (Internet, Fixe et Télévision) alliée à un forfait de téléphonie mobile.

France Télécom (Orange) : Ce groupe est l'ancien opérateur historique des télécommunications en France. Il est de nos jours mieux connu sous le nom de sa marque Orange qui reste d'ailleurs aujourd'hui le leader français des télécommunications devant ses 2 principaux concurrents SFR et Bouygues. Il propose des services de téléphonies mobiles, fixes, Internet pour les particuliers comme pour les entreprises. Il compte près de 195 millions de clients dans le monde. Son chiffre d'affaires a été évalué à 51Md'E en 2009.S

V.1.2. L'offre et sa commercialisation

V.1.2.1. Nature et segmentation de l'offre

En ce qui concerne la téléphonie mobile, les offres proposées par les trois opérateurs principaux se décomposent de la manière suivante.

- Les offres sans engagement (cartes prépayées et mini forfaits)
- Les forfaits bloqués
- Les abonnements
- Les forfaits pro

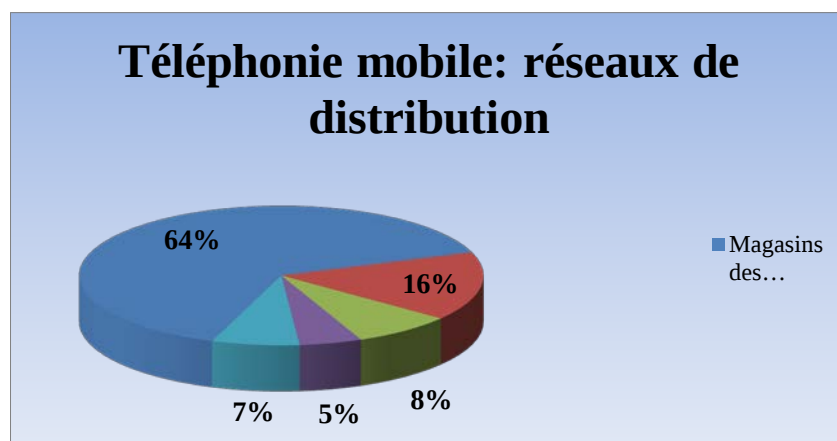
EN ce qui concerne les fournisseurs d'accès, l'offre proposée est la même : Ce sont des offres dites « triple-play » qui incluent Internet, Téléphone fixe et Télévision. Ces offres sont presque toutes proposées au même prix, c'est-à-dire aux alentours de 30 €. Cependant, certains fournisseurs, et notamment Numéricâble proposent un service

supplémentaire, la fibre optique. La fibre permet d'avoir une connexion allant jusqu'à 100 méga.

De plus, du fait de l'évolution du marché et des phénomènes tels que la convergence⁵, les offres évoluent de plus en plus vers le tout inclus en illimité. En effet, ont récemment été mises en places des offres globales couplant un forfait mobile à une offre « triple-play » (Internet-TV-Fixe).

Enfin, un troisième type d'offre est venu s'ajouter depuis deux ans. Les clés 3g⁶.

V.1.2.2 Organisation de la distribution



Source : Etude de marché XERFI – Télécommunications – Juin 2010

On constate qu'une très large part des offres proposées par les opérateurs sont distribuées dans les propres magasins des opérateurs. Ceci s'explique par le fait que les clients souhaitent davantage de service et estiment qu'ils seront mieux servis que dans un magasin proposant les offres de plusieurs opérateurs à la fois.

Il est cependant intéressant de noter que pour ses magasins, SFR ne fonctionne qu'avec des distributeurs ne faisant pas partie intégrante de l'entreprise. En effet, elle dispose d'un réseau de distribution de plusieurs entreprises (dont SFD possédée à 51% par SFR et Cinq sur cinq) qui bénéficient de la couverture de SFR en tant qu'« Espace SFR ». Mais ces espaces ne font cependant pas partie de l'entreprise ce qui peut porter à confusion

⁵ Rapprochement entre les réseaux « classiques » de la Voix (réseaux « commutés » ou « circuits ») et les réseaux IP « paquets ».

⁶ Semblable à une clé USB, la clé 3G, permet à un utilisateur d'accéder à Internet via son ordinateur portable lorsqu'il ne dispose d'aucune connexion Internet ou s'il ne se trouve pas à proximité d'un point d'accès Wifi.

pour les clients se rendant en magasins pour régler leurs problèmes de factures ou de contrats par exemple, le service client étant le seul habilité à régler le différend, et donc par téléphone.

V.1.2.3. Prix de vente

Les prix des forfaits sont les même pour tous les distributeurs. Des réductions pourront éventuellement s'appliquer, mais sur les téléphones dans le cadre d'accords avec les constructeurs.

L'offre de base débute à 9,90 € par mois pour une offre sans engagement jusqu'à 199 € pour une des offres PRO

Il est à noter concernant l'offre « Neuf Box SFR » qui est à 29,90€. Les journaux ont récemment parlé d'une augmentation de la TVA (19,6%) sur les offres « triple play ». L'offre de SFR va donc être soumise à une élévation de son prix. La hausse serait estimée à 2€ par mois.

V.1.2.4.Communication

L'intensité concurrentielle est telle dans le secteur des télécommunications que les opérateurs se doivent d'innover et de communiquer en permanence. C'est pourquoi les opérateurs sont les entreprises qui investissent le plus dans la publicité et le marketing. SFR était par exemple en 2009 la troisième entreprise en France en termes d'investissements publicitaires.

Voici les moyens de communication qu'utilisent le plus les opérateurs.

- **Publicités sur les médias de masse** : télévision, presse, radio, internet, cinéma, dans les espaces publics etc.

-**Promotion des ventes** (offres de remboursement, parrainage, promotion sur téléphones.)

-- **Sponsoring** (entreprises, événements,etc.) par courrier ou par SMS ou MMS

- **Partenariats** (MTV...)

-Leaders d'opinions : Ex : le forfait Illimythics Absolu de SFR. Cette stratégie sert à promouvoir la bonne image de la marque et à augmenter les ventes.

V.1.3. Analyse de la demande

V.1.3.1. Modes de consommation

Malgré la crise et une baisse du pouvoir d'achat, entraînant une baisse de la consommation générale, la demande en téléphonie fixe, mobile et services internet reste en augmentation. Ce poste de dépense garde une part importante dans leur budget (**3,1%** en 2010)⁷. L'évolution dans ce domaine est telle que cette part dans le budget a atteint la part consacrée à celui du poste « eau, gaz, électricité ». C'est-à-dire qu'un ménage français consacre autant d'argent en une année pour ses besoins énergétiques que pour l'utilisation d'internet, de la téléphonie fixe et mobile et des chaînes télévisées associées.

Depuis l'ouverture du marché aux autres opérateurs et le dégroupage total, la consommation en téléphonie a beaucoup évolué. Les abonnements de téléphonie fixe souscrits à l'opérateur historique (France Télécom) se replient depuis l'émergence de l'offre « triple play » alliant la téléphone fixe, l'offre TV et l'accès à Internet.

En ce qui concerne l'accès à Internet, on peut déjà constater que plus des trois quarts des ménages français sont équipés en micro-ordinateurs avec un chiffre atteignant les **78%** en 2010. Et **72%** des ménages français ont un accès à Internet. Ces accès à Internet sont en grande majorité en haut débit (**90%** en 2009).

Grâce au dégroupage, qui atteint les **86%** en 2010, le consommateur a le choix de ne plus dépendre de l'opérateur historique et il peut librement faire son choix parmi les offres de la concurrence.

En ce qui concerne la téléphonie mobile, on peut voir que parmi les **64,5 millions** de Français utilisateur de téléphones portables en 2010, près de **trois quarts** d'entre eux possèdent un forfait (voir même plusieurs). En effet, les cartes prépayées sont délaissées

⁷ Source : INSEE

au profit des souscriptions aux offres avec engagements (forfaits bloqués, forfaits non bloqués) ce qui est expliqué par un besoin plus fort en services. En effet, on peut constater que les ménages ont de plus en plus le réflexe de remplacer leurs communications orales par des messages (SMS, MMS, mails). D'où l'attractivité des forfaits qui s'adapte à cette tendance (offres SMS illimités, communication illimitée sur certain créneaux horaires). Une autre motivation à l'augmentation des souscriptions est le prix attractif du téléphone associé à la souscription d'un nouvel abonnement. En effet, aujourd'hui le téléphone apparaît comme un accessoire de mode et un signe d'appartenance social d'où cette volonté du consommateur d'obtenir un appareil qui lui correspond, parfois haut de gamme et coûteux, c'est pour cela qu'il souhaite profiter d'offres intéressantes.

V.1.3.2. Types d'achat

Etant donnée la tendance du consommateur à souscrire des abonnements, son achat s'inscrit dans le temps sous la forme d'un engagement. Plus le consommateur s'engage pour une longue durée, plus il bénéficiera d'une offre intéressante.

Avec l'ouverture à la concurrence du marché, le consommateur va comparer les prix et grâce à la simplicité de changement de ligne imposée il y a quelques années⁸ (conservation du numéro etc...), il peut changer de fournisseur et d'opérateur facilement. Cependant, avec les programmes de fidélisations mis en place (accumulation de points par exemple), il sera motivé à conserver son opérateur/fournisseur.

V.1.3.3. Dépenses, panier moyen

La dépense moyenne en télécommunication par ménage était de 93€⁹ par mois en 2007 et ce chiffre est en constante augmentation. **59%** de ce poste de dépenses est consacré au mobile, **17%** aux services Internet et **24%**¹⁰ à la téléphonie fixe. Ces chiffres sont en constante évolution, le budget global est en augmentation, et sa répartition met en

⁸ Loi Châtel de Novembre 2008

⁹ **Source** : Médiamétrie et INSEE, cf. annexes

¹⁰ Cf. graphique en Annexe

lumière une part de plus en plus importante consacrée à la téléphonie mobile et également aux services Internet par rapport à celle consacrée à la téléphonie fixe.

V.1.3.4.Tendances de consommation

On peut voir que la demande dans ce domaine est en constante évolution. Les nouvelles générations notamment ont une meilleure connaissance dans ce domaine et sont de plus en plus exigeants. Avec l'essor des « Smartphones » et l'omniprésence d'internet dans le quotidien du consommateur, le marché est en pleine mutation et ce qui était autrefois deux offres distinctes, sont aujourd'hui assimilables : la téléphonie et internet. Il y a une nécessité pour bon nombre d'utilisateur de rester connecter à internet en déplacement.

V.1.3.5.Attentes des clients :

Le consommateur de ces services est de plus en plus exigeant vis-à-vis de cette technologie. Il souhaite bénéficier de services rapides, disponibles partout, y compris dans ses déplacements, (d'où l'importance de la Wifi et du 3G), et il souhaite avant tout une simplicité d'utilisation. En effet, l'accès à la technologie s'est énormément démocratisé ces dernières années. Ce n'est plus réservé à un public de connaisseurs, de techniciens et de ce qu'on appelle de nos jours des « geeks », ces manias de technologies adeptes d'ordinateur et autres gadgets. Les systèmes de télécommunications doivent être pratiques, tendances et intuitifs. Au-delà de cette accessibilité, le système de facturation doit être également être repensé. Le consommateur cumule déjà les factures de différentes natures au quotidien (gaz, électricité, eau, etc...), son budget télécommunication ne doit pas être un poids supplémentaire dans sa comptabilité.

V.1.3.6.Segmentation des clients :

Par usage professionnel ou privé : La différence est faite sur les forfaits en fonction des usages de clients. Les professionnels préféreront des communications la journée tandis que les clients privés préféreront des communications le soir.

Par âge :

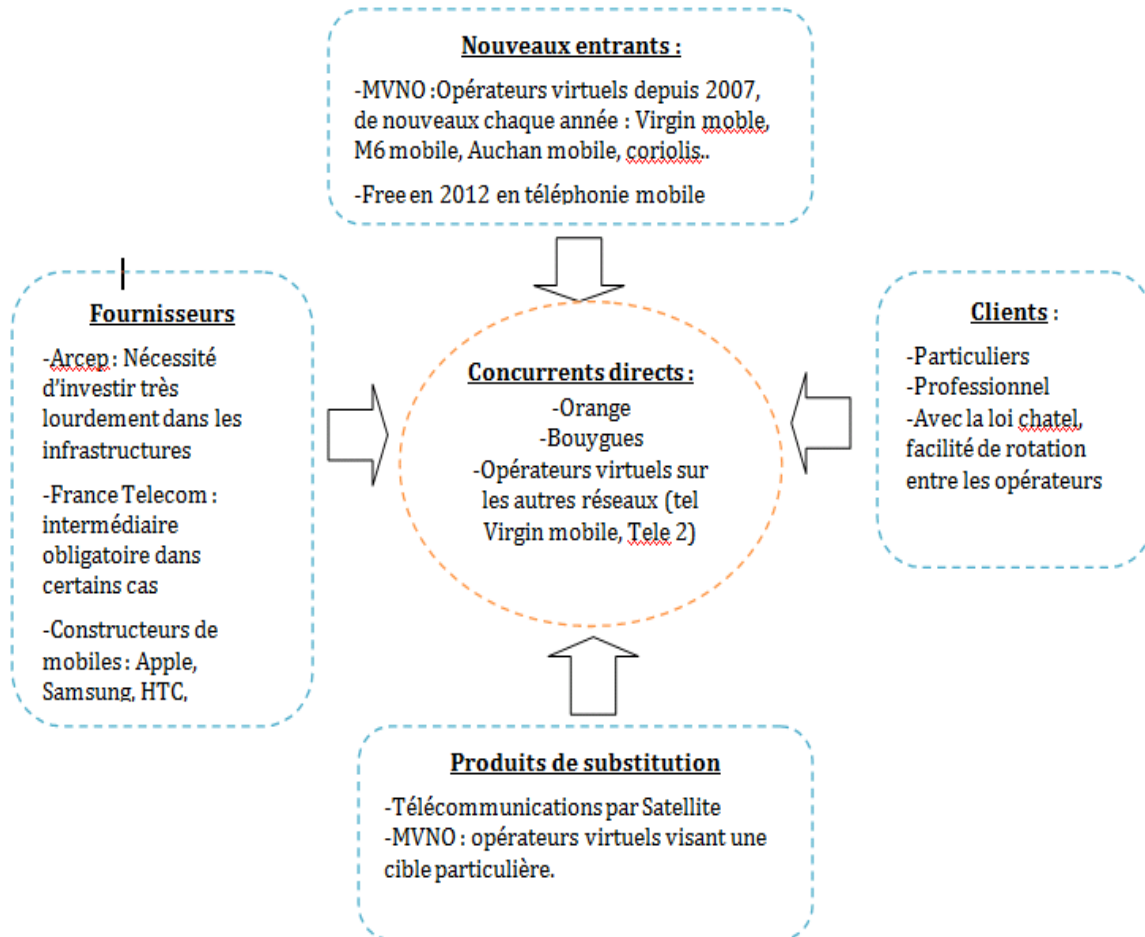
- *Les prés-adolescents et adolescents :* usage très fréquent du mobile, principalement des messages écrits, de plus en plus d'utilisation d'internet, même pour les plus jeunes.
- *Les jeunes adultes :* usage très fréquent du mobile, aussi bien pour des communications orales que écrites ; nécessité de rester connecter à Internet, tout le temps, fréquentation assidue des sites communautaires (Facebook, Myspace, Youtube, Twitter...)
- *Les adultes :* usage fréquent du mobile, davantage de communication orale que écrite, usage d'Internet fréquent également
- *Le sénior :* usage modéré du mobile, peu de communication écrite ; très peu d'Internet

Géographiques :

Certains opérateurs proposent des forfaits exclusivement adaptés aux clients régionaux, ex : Breizh Mobile.

V.1.4. Analyse concurrentielle et stratégique

V.1.4.1. Matrice PORTER¹¹



V.1.4.2 Analyse PESTEL¹²

Politique :

+ : En 2010 a été créé l'ORECE¹³ afin d'aider au développement du marché européen en matière de réseaux et services de communications électroniques.

- : La Décision de la part de l'Etat français d'ouvrir une 4^{ème} licence d'opérateur pour Iliad (Free) va bouleverser les tarifs et la composition des offres à partir de 2012. En

¹¹ **MVNO** : Mobile Virtual Network Operator

¹² **Source** : XERFI- Télécommunications – Juin 2010

¹³ **ORECE** : Organe des Régulateurs Européens des Communications Electroniques

effet, Free jouit d'une image de « casseur de prix » appréciée par les consommateurs, notamment en période de crise.

A également été mise en place une taxe sur les opérateurs de téléphonie mobile (0,9 % du chiffre d'affaires des opérateurs)

Economique :

- : La croissance en 2010 est très faible (+0,2% en juin 2010) et le niveau de chômage assez haut.

Sociologique :

+ : Les habitudes des Français concernant l'utilisation d'internet et des téléphones a profondément changé : ils sont devenus plus nomades d'où le développement de la téléphonie mobile.

Il en est de même pour Internet. Les consommateurs veulent désormais accéder à Internet n'importe où et n'importe quand, sans limite. Ces mêmes consommateurs sont aussi friands de nouveaux modèles et il y a de nombreux effets de mode (ex : Iphone)

Enfin, la démographie positive en France a favorisé le nombre d'abonnés, d'autant plus que les jeunes ont des portables de plus en plus tôt, avant 10 ans pour certains.

Technologique :

+ : L'apparition de nouvelles technologies a fait naître des besoins chez les consommateurs, que ce soit par le développement des différents réseaux (3G, 3G+, 4G), des appareils innovants (Ipad, Smartphones), de la VOIP¹⁴ ou encore de la convergence (Fixe+ Internet + mobile)

- : Certaines technologies arrivent à maturité comme par exemple la téléphonie classique

Ecologique :

La prise en compte des générations futures par le thème du développement durable devient de plus en plus importante par la population, notamment en ce qui concerne les émissions. Mais les entreprises de télécommunications ne sont pas directement touchées par ce thème.

¹⁴ VOIP : Voice over internet protocol

Les entreprises du secteur ont plus tendance à réduire le gaspillage et la consommation d'énergie plutôt que de proposer de véritables innovations en faveur de l'environnement.

Légal :

Au niveau européen, des mesures de dérèglementation du marché des télécommunications ont été mises en place depuis plusieurs années, de même que des mesures Antitrust.

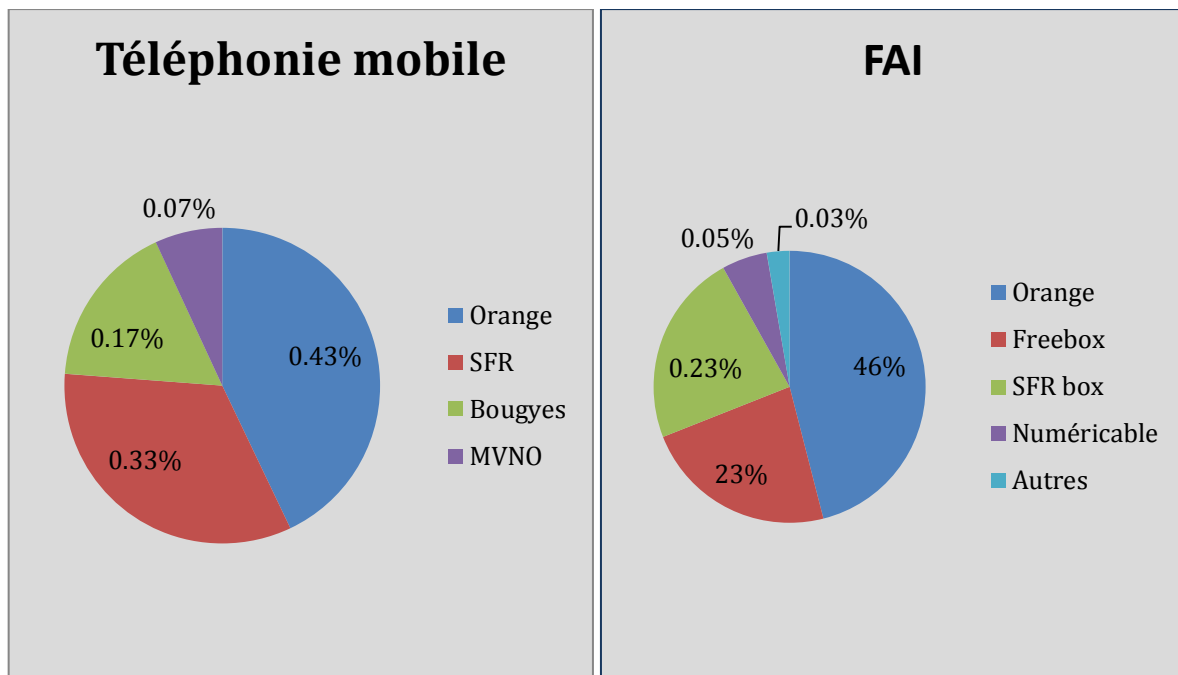
En 2008, ont été mises en place les lois Chatel et LME¹⁵ visant à améliorer les droits des consommateurs et la bonne exécution des contrats.

V.1.4.3. Analyse SWOT d'SFR

	POSITIF	NEGATIF
INTERNE	• Présent en tant que fournisseur d'accès Internet ET opérateur de téléphonie mobile • succès des Smartphones et forfaits « Illymithics » • Service après-vente (mobiles garantis 24 mois+ 1^{er} relation client en Fixe/internet) (Strenghts)	• Baisse des prix forcés par les instances européennes • Distributeurs peuvent ne pas relayer l'information tel qu'SFR le souhaiterait. • Prix encore trop élevés par rapport à certains concurrents (Weaknesses)
EXTERNE	• Nécessité d'avoir Internet partout (nomadisme) • Nouvelles technologies (4G, VOIP) • Convergence des offres • Ouverture du marché européen (Opportunity)	• Arrivée d'ILIAD (Free) en 2012 • Maturité de plusieurs technologies (Threats)

¹⁵ **LME** : Loi de modernisation de l'économie

V.1.4.4. Position concurrentielle de SFR¹⁶



¹⁶ **Source** : Xerfi Etude de marché –Télécommunications –Juin 2010, source initiale France Telecom, données 2009

V.2. Etude qualitative

V.2.1 Analyse de contenu

V.2.1.1.Résumés des Interviews

Interview n°1

Guillaume Kinziger a 24 ans, il est consultant dans le domaine médical. Il travaille pour l'entreprise EK, qui compte deux salariés, lui et son père.

Il utilise tous les modes de communications existants à l'heure actuelle à savoir l'ordinateur fixe et portable, le téléphone mobile. L'utilisation de son mobile (Blackberry) est presque exclusivement destinée à un usage professionnel et c'est l'outil qu'il utilise le plus, suivi par l'ordinateur de la maison, qu'il utilise principalement le soir (avant 20h), entre 1 et 2h, pour consulter les mails, mais également pour de la veille concurrentielle, de la recherche de fournisseurs.

Les principaux problèmes qu'il peut rencontrer quant à l'utilisation de ses outils sont la synchronisation des données, ainsi que la mauvaise qualité du réseau en province, ce qui le gêne quotidiennement dans le cadre de son travail. Il est amené à se déplacer régulièrement à l'étranger, principalement en Europe, dans des pays limitrophes tels que la Belgique, L'Allemagne, la Suisse, où il n'a pas ces problèmes de communication.

En ce qui concerne son Offre, il est client Orange pour l'ensemble de ses forfaits. Le forfait mobile est un Origami Jet avec les appels illimités fixes et mobile, Internet, mails, SMS illimités 24h24 et 7j/7. Il possède également une Live box qui inclut l'internet et le téléphone fixe. Il n'utilise pas le téléphone pour des raisons pratiques car le numéro proposé par Orange n'est pas un 01. Il n'utilise pas du tout la télévision avec la Box. Enfin, il possède également un Ipad avec une clé 3g incluse.

Pour ce qui est de l'utilisation de ses différents forfaits, c'est pour 90% voir même un peu plus de l'utilisation professionnelle. Il passe entre 1 et 4h par jour au téléphone avec les différents partenaires. Il consulte énormément ses emails que ce soit sur son mobile, son Ipad ou sur son Ordinateur. En tout 1 à 2h pour la lecture, et rédaction d'emails plus la consultation de pages Internet. Il trouve au passage que les textos sont un peu dépassés et préfère l'e-mail pour preuve matérielle qu'il apporte.

Il n'a globalement pas eu de soucis particuliers avec son opérateur sur des divers engagements. Il trouve cependant que la démarche du service client n'est absolument pas adaptée pour lui, client professionnel. Il se plaint des nombreux coups de fils, et préférerait un format papier, avec une belle brochure en papier glacé ou par email pour recevoir de nouvelles offres. Il est cependant globalement content des vendeurs en magasins qui le connaissent bien, mais il préférerait d'avantage de spécialisation envers les pros de la part des vendeurs, avec un espace dédié pro par exemple.

Bien qu'étant très attaché à son opérateur actuel, il est tout de même attentif aux offres proposées par les concurrents d'Orange. Il trouve par exemple les offres de Bouygues extrêmement intéressantes car ciblant bien les professionnels avec une bonne campagne d'affichage, mais malheureusement cet opérateur n'offre pas une couverture suffisante selon lui. Quant à SFR, il trouve que leur communication est trop dispersée. Il est au courant des offres pour professionnels, mais trouve qu'elles sont décrédibilisées par toutes les offres grand public qui sortent en même temps. Pour changer d'opérateur, il faudrait celui lui une grosse déception de la part de son opérateur actuel, accompagnée d'une offre extrêmement intéressante de la part d'un autre opérateur.

Il trouve l'idée d'une offre quintuple play très intéressante, sachant qu'il possède tous les forfaits mais séparément. Il aime le fait d'avoir une seule facture, la simplicité, le fait que tout soit rassemblé peut être pour lui également un gain de temps.

Sur une offre telle que celle-ci son frein principal est la sécurité : il a peur d'avoir son réseau coupé pendant une ou plusieurs journées et que l'on ne puisse pas répondre à son écoute. Il ne veut pas que tout soit bouleversé.

Une offre idéale comme celle-ci passe selon lui par davantage de proximité. Il aimerait recevoir une belle brochure avec prise de rendez-vous avec son vendeur attitré, et qu'il soit ensuite reçu dans un espace dédié, donc une approche très personnalisée. Cela permettrait de le mettre en confiance. Puis au moment de la souscription d'une telle offre il voudrait des explications claires et être rassuré.

Le prix n'est au final pas l'élément le plus important pour lui bien qu'il souhaite une cohérence. Entre 150 et 200 € serait pour lui cohérent. L'international pourrait être inclus mais plutôt en option en fonction des aléas des affaires. En ce qui concerne l'engagement, cela ne le dérange pas d'être engagé sur l'ensemble.

Interview n°2 :

Patrick Waxburger a 63 ans, il est consultant en « Risk Management » dans le domaine des assurances. Il travaille pour le numéro un mondial en assurance : Marsh. Son activité principale tourne autour d'événements sportifs tels que les Jeux Olympiques ou les coupes du Monde du football.

Il utilise principalement ses deux téléphones mobiles et son ordinateur portable comme moyen de communication. Il possède deux Blackberry qu'il utilise principalement pour son travail. Les applications les plus importantes pour lui sont les mails, internet et les appels à l'étranger.

Il utilise beaucoup son ordinateur. Dès qu'il est chez lui, il pose ses Blackberry pour travailler, écrire des mails, lire les pièces jointes à partir de son ordinateur. Son temps passé sur l'ordinateur peut varier ; cela peut être 5 heures par jour ou seulement 2 heures.

Quant à ses téléphones : il possède un Blackberry consacré seulement à ses mails professionnels, donné par sa société. L'autre Blackberry c'est pour le reste. Il allie le personnel et le professionnel. Monsieur Waxburger passe en moyenne 43h par mois au téléphone, ce qui fait de lui un client très important pour son opérateur.

Son opérateur c'est Orange. Il est considéré comme client Pro et possède le forfait Origami jet, avec appels vers fixe et mobiles illimités, internet mail et wifi illimités, le mode international, SMS illimités 24/24.

Monsieur Waxburger possède aussi une Free box qui inclut internet, téléphone et télévision. Il possède donc deux lignes de téléphone mais seule l'une d'entre elles est vraiment utilisée (la plus ancienne dont l'opérateur est France Telecom).

Il se déplace beaucoup à l'étranger, et son mobile est son principal outil pour communiquer et travailler.

Les problèmes qu'il a rencontrés avec son mobile sont la batterie, et la mauvaise réception du téléphone. Il est primordial pour lui que ce genre de problèmes soit résolu au plus vite.

Son ordinateur a tendance à exécuter les tâches avec peu de vitesse, ce qui peut vite devenir agaçant pour lui. Il a besoin d'aller vite, de répondre vite et de consulter ses mails rapidement. Si son ordinateur ne le suit pas cela peut être problématique.

Dans l'avenir, ce « Risk Manager » pourrait bénéficier de la tablette Blackberry appelée Blackpad ou Cobalt. Il pourrait alors avoir toutes les informations à « portée de doigt ».

Il utilise peu les SMS, mais préfère le Blackberry Messenger (aussi appelé BBM), qui est une messagerie instantanée entre utilisateurs Blackberry. Toute sa famille possède des Blackberry. Il peut être en contact permanent avec eux. De plus les « BBM » ne sont pas payants à l'étranger mais les SMS, eux, le sont. Les « BBM » ont un historique de chaque conversation, Monsieur Waxburger ne perd donc pas le fil des discussions qu'il entretient.

Il n'a aucun problème avec son opérateur, grâce à son forfait, un conseiller personnel est à sa disposition pour tout type de questions. Ce conseiller connaît son dossier sur le bout des doigts et monsieur Waxburger n'a pas la sensation de parler à un inconnu. De plus son conseiller l'appelle pour lui soumettre les nouveaux forfaits qui pourraient diminuer sa facture. En tant que client il se sent considéré par son opérateur et n'a pas la sensation d'être qu'un simple numéro. Lorsqu'il va en magasin c'est pareil. Il est très bien reçu, et ce n'est pas grâce à son statut de « pro ». Les vendeurs sont prévenants et agréables.

Il semble que monsieur Waxburger soit très sensible à ce que dit son entourage, plus qu'aux publicités qu'il peut voir à la télévision ou sur les supports papier.

Il a eu plusieurs incidents concernant sa Box et c'est son fils qui lui a suggéré de prendre la Free box. Les offres Pro des concurrents ne l'intéressent pas sauf si sa facture de téléphone mobile pourrait être divisée par 2.

Si Orange commet une faute « grave » et que cela se répétait, il se pourrait qu'il change d'opérateur et qu'il adopte SFR. Car selon lui, Bouygues n'a pas assez de couverture réseau. Et pour lui la communication par téléphone est importante. Il n'aime pas être coupé en pleine discussion juste pour un souci de couverture réseau.

En ce qui concerne l'offre Quintuple play, il n'est pas contre mais la facture « tout en un » lui un peu peur. La facture doit être détaillée pour y voir un peu plus clair et ne pas ressentir l'impression d'être dupé.

Il a aussi peur que s'il y ait un problème d'un des dispositifs, cela peut « contaminer » tous les autres. Et dans ces cas-la cela peut conduire à la panne totale. Mais au moins tout peut être réglé en même temps. Il veut avoir un conseiller pour l'ensemble de l'offre. Ne pas passer par divers personnes pour des dispositifs différents.

Le prix lui est indifférent, du moment que la qualité du service est présente. Il est prêt à mettre 200€, puisque c'est le prix qu'il paye pour son abonnement mobile. Mais l'offre doit contenir tout illimité et tout particulièrement l'international.

interview n°3 :

Grégory Vajda est un homme marié, âgé de 30 ans et père d'un petit garçon d'un an. Dans sa vie professionnelle, il est chef d'entreprise dans le secteur des transports où il est chargé de mettre à disposition des voitures avec chauffeurs pour ses clients.

Il utilise les principaux modes de communications d'aujourd'hui, c'est-à-dire internet et le téléphone mobile. Son mobile est l'appareil qu'il utilise le plus. Il dispose d'un Blackberry, destiné à son usage personnel comme professionnel. C'est un outil qu'il utilise à la fois pour passer des appels auprès des ses clients et fournisseurs, mais aussi pour vérifier constamment ses mails, véritable outil de travail. Il utilise également beaucoup son ordinateur, à la fois pour faire de la veille concurrentielle, pour la recherche de fournisseurs etc....

Au cours de l'interview, on a pu constater que le principal problème qu'il rencontre avec son téléphone est le problème de la batterie, le dérangeant énormément lors de ses déplacements. Les problèmes de réseau le dérangent aussi, en particulier quand il est amené à se déplacer en province. Par ailleurs il souhaiterait également que l'interactivité entre son téléphone et son ordinateur portable soit étoffée, avec notamment le souhait de pouvoir voir ses mails envoyés dans son courriel. Pour lui la synchronisation entre téléphone et ordinateur, cela reste encore à travailler.

Au jour d'aujourd'hui, il est client chez Bouygues Télécom pour son forfait mobile, abonné à une offre Néo Intégral, incluant les appels illimités vers tous les opérateurs, fixes et mobiles 24H24 et 7j/7, en France et dans certaines zones à l'étranger (Europe, USA, Canada et DOM), ainsi que les SMS, MMS et Mails illimités.

Il dispose aussi d'une Free box incluant téléphone, internet et télévision pour 29,99€ par mois. Il utilise internet à la maison à la fois pour son usage perso et pro. La télévision ne lui sert qu'à de rares occasions, ne profitant essentiellement qu'à son frère avec qui il est relié, les 2 vivant dans une même maison séparée en 2 appartements distincts.

Son forfait mobile lui convient parfaitement pour le moment. L'essentiel de son forfait est utilisé à des fins professionnelles. Il dit avoir une consommation d'environ 33h par mois au téléphone. Il utilise principalement les emails pour communiquer. D'ailleurs son principal souci vient de la puisqu'il apprécierait la possibilité de pouvoir envoyer des emails depuis l'étranger. Ces derniers lui semblent bien plus pratiques dans le cadre

professionnel de part la trace écrite qu'ils procurent et le fait de pouvoir aussi les retrouver sur un ordinateur.

Il est totalement satisfait de son forfait actuel. Cependant il est parfois gêné par les appels générés par le service commercial qui le dérangent s'il est en plein travail. Il souhaiterait une approche plus spécialisée, en particulier pour les pros.

Pour sa Free box il utilise principalement le net. Il regarde la télé à de rares occasions, seulement pour regarder le sport ou les informations. Des chaînes d'ailleurs qui ne lui conviennent pas vraiment, il souhaiterait avoir la possibilité de bénéficier d'autres chaînes qui conviendraient mieux à ses attentes comme LCI.

Client fidèle, il était à l'origine chez SFR. Dès qu'il est passé Pro, il est parti chez Bouygues Telecom, opérateur qui répond selon lui mieux à ses besoins. Il reproche également la communication de SFR pas toujours adaptée. Bien qu'ayant été déçu par SFR, que ce soit au sujet de la box ou des forfaits proposés, il ne serait pas réfractaire à revenir chez eux. Il est client fidèle et reste chez son opérateur actuel tant qu'il est satisfait mais reste sensible à la concurrence et à l'évolution des offres.

L'offre quintuple-play pourrait l'intéresser. L'idée que tout soit regroupé sur une même facture lui plait, et il serait prêt à changer en cas de formule regroupant tout en illimité. Cependant il reste tout de même très méfiant vis-à-vis de la clé 3G. Il manque d'informations à son sujet et le voit comme une menace. Il préfère ne pas prendre le risque d'en avoir une et de voir tout son système s'effondrer à cause de l'arrivée d'un nouvel appareil. Cependant il reconnaît que la clé 3G pourrait être utile, mais elle passe tout de même au second plan.

Le prix est selon lui un élément majeur de décision. A valeur égale il irait sans hésiter vers le moins cher. Il serait prêt à déboursier 130 euros maximum pour ce type d'offre. Mais le facteur international est très important pour lui, et il serait prêt à changer si on lui offre un type d'avantage dont il aurait l'utilité (les mails à l'étranger par exemple) qu'il ne trouverait pas chez Bouygues Telecom.

Interview n°4

L'interviewé est un cadre dirigeant d'environ 50 ans, il travaille dans un grand groupe où il occupe la place de contrôleur de gestion. Il est marié avec 4 enfants âgés de 16 à 27 ans.

Il utilise un ordinateur portable et un Smartphone. Il utilise principalement son téléphone pour sa fonction principale d'appel mais aussi pour ses services internet. Il consulte sa messagerie personnelle sur son mobile, en particulier au bureau car pour des raisons de sécurité, il lui est impossible de le faire à partir de son ordinateur professionnel. Il apprécie aussi beaucoup les fonctions utilitaires de son téléphone. Il profite des applications pratiques telles que la réservation de billets de train, la consultation des prévisions météorologiques ou la consultation de ses comptes bancaires. Il surfe également sur son mobile mais de manière assez ciblée par exemple pour regarder les pages d'actualités. Grâce aux avantages de son Smartphone, qui sont pour lui sa disponibilité et sa mobilité, il utilise de moins en moins son ordinateur personnel. Il l'utilise principalement en fin de journée et le weekend.

La différence majeure qu'il fait entre son Smartphone et son ordinateur personnel, c'est la taille de l'écran. Il trouve son mobile très pratique mais quand il doit faire une utilisation plus longue ou plus importante, il trouve son écran trop petit. Il mentionne notamment sa presbytie, touchant tous les personnes de son âge, l'handicapant quand il s'agit de lire des caractères petits. C'est pour cela qu'il utilise son ordinateur portable pour des utilisations plus poussées, impliquant aussi des tâches non liées à la communication comme par exemple le suivi de ses comptes bancaires et la prévision de ses budgets. Ce qu'il considère comme bon compromis c'est sa tablette graphique Ipad qu'il utilise chez lui pour les mêmes utilisations que son téléphone mais en profitant de l'avantage de la taille de l'écran.

En ce qui concerne son offre, il est client chez Orange pour l'ensemble de ses forfaits. Son forfait mobile est une offre qui ne se vend plus. Il a ce forfait depuis environ 8 ans et il y a ajouté d'autres options au cours du temps. C'est un forfait ajustable qui varie selon son temps de communication. Il y a ajouté 2 options : l'une lui permet d'avoir un accès permanent à sa messagerie et l'autre un accès quasi-illimité à internet. Chacune représentant 10€. Il a également une option appelée *carte jumelle* qui lui permet d'avoir

une 2^{ème} carte Sim dans sa voiture pour pouvoir téléphoner de son véhicule. Cette option représente 15€. En tout, pour son mobile, l'interviewé dépense 65 / 75 € par mois. Il consulte ses mails à partir de son téléphone dans la journée et passe des appels principalement le soir. Il utilise que très peu les SMS. Il ne fait que rarement des appels vers l'international, qui ne sont pas compris dans son forfait. Il est plutôt satisfait de son opérateur en ce qui concerne le mobile. Il n'a pas eu de soucis majeurs, et lorsqu'il en a eu un, il a été indemnisé.

En ce qui concerne son offre internet, l'interviewé est également chez Orange. Il possède deux Live Box. Cela est dû à l'arrangement de son lieu de vie. Il a 2 offres, une offre internet/téléphone fixe/télévision à 50 / 55€ par mois et une autre à environ 31€ par mois regroupant la télévision et internet. En ce qui concerne la boxe en elle-même, il a fait l'acquisition des boxes pour un prix avoisinant les 50€. Il possède une clef 3G mais ne l'utilise que très peu et prend des achats des heures de manière ponctuelle. Il est satisfait du service mais moyennement satisfait de la rapidité de traitement des problèmes.

Il a souscrit à ces offres à une époque où France Télécom était selon lui le seul à proposer ce type d'offre avec une bonne qualité de service. Il reste fidèle à l'opérateur historique étant convaincu de l'efficacité de ses services. Il a de forts doutes concernant la couverture des autres opérateurs, en particulier Bouygues et prochainement Free. Il reste attentif par rapport à leur offre, il a d'ailleurs souscrit à des forfaits mobiles chez SFR pour ses proches, mais il reste convaincu de la supériorité d'Orange par rapport à leur service et leur couverture. Ces deux critères sont pour lui des critères de satisfaction déterminant.

Par rapport aux autres offres sur le marché, l'interviewé connaît l'offre quadruple play mais elle ne lui tente parce qu'il l'a trouve restrictive. En effet, il pense que conserver la possibilité de séparer le forfait internet et le forfait mobile est une bonne chose. Cela apporte plus de souplesse.

Quand à l'offre quintuple play, il trouve intéressant de coupler l'offre internet classique à une clef 3G. Pour lui, l'avenir d'internet se trouve dans la 3G.

Interview n°5 :

Le sujet est un homme âgé de 30 ans, qui travaille en tant que manager pour le compte d'une marque de prêt-à-porter de luxe dans un grand magasin parisien. Son moyen de communication préféré reste le téléphone mobile même s'il utilise fréquemment chez lui ou au travail, son ordinateur portable. Son téléphone portable est utilisé aussi bien pour une raisons professionnelles que privées. Il possède un Smartphone qui lui permet à la fois de communiquer par téléphone mais également de consulter ou envoyer des mails. Son forfait Origami Star de chez Orange, lui permet de communiquer le soir à partir de 20h et ce jusqu'à 8h de manière illimitée et vers tous les opérateurs en France métropolitaine, il a internet et sms illimités tout le temps, et à coté de cela, il a 4h de communication la journée. A son domicile, il possède une Live box qu'il a souscrit chez Orange qui lui permet d'avoir internet en haut débit avec en sus le téléphone fixe illimité vers tous les autres fixes et vers certaines destinations étrangères. Il a également la télévision compris dans son forfait, il l'utilise le plus souvent à domicile mais étant donné qu'il a la télévision sur son mobile, il l'utilise lorsqu'il est bloqué dans les transports et qu'il avait prévu de regarder un programme. D'ailleurs, il trouve cela inadmissible que la box soit payante et qu'il ait l'obligation de la rendre quand il résilie son abonnement. Il utilise son forfait plutôt en semaine et la journée en règle générale. Il utilise beaucoup les textos mais uniquement dans un cadre privé.

Il a récemment eu quelques soucis avec son service client, c'est d'ailleurs la seule chose qui pourrait le faire changer d'opérateur. Il reste déçu de l'accueil que lui confère son service client à chaque fois qu'il appelle pour une raison x ou y. il estime que les opérateurs devraient faire un gros effort de ce point de vue là : en tant que consommateur, il trouve cela inadmissible qu'on lui demande son numéro de client avant son propre nom. Il est excédait de cette « impersonnalisation ».

Quant à son forfait internet, il en est content dans l'ensemble : il trouve que le design des boitiers ne suit pas, mais que les tarifications restent raisonnables puisqu'elles sont inférieures à la moyenne européenne.

Mais dans l'ensemble, il estime qu'avec toute cette avancée technologique en matière de mobile, les offres émanant des opérateurs ne répondent pas à la demande. Avant c'était l'opérateur qui surprenait le client (il a pris l'exemple du forfait Millénium de Bouygues il y a une dizaine d'années) maintenant c'est le client qui attend de l'opérateur. Il pense

que si Apple, comme la rumeur le laisse entendre, sort son propre forfait, il n'hésitera pas à l'acheter puisque ses attentes en termes de communications seront comprises et réalisées.

Il n'est pas du tout sensible aux offres de manière générale, puisqu'en entendant vingt publicités par jour sur les forfaits mobiles et internet, il reste de marbre et ne pourrait même pas dire quel message est transmis.

Il connaît bien les offres quadruple play, même s'il n'en possède pas : il trouve que le fait que tout soit réuni sur une seule et même facture est très intéressant, que la simplicité est une bonne chose, il estime que c'est la seule petite révolution en termes de forfaits depuis dix ans. Que le fait de payer plusieurs services en un seul a obligé les opérateurs à baisser leur tarifs puisqu'il pense qu'il y a un prix psychologique à ne pas dépasser quand tout est réuni sur une facture.

Concernant la soumission de l'offre quintuple play à ce sujet : il trouve cela intéressant mais ne comprend pas l'intérêt d'insérer une clef 3G dans le forfait si celle-ci n'est pas illimitée en termes de connexions internet. Il trouve que la vraie révolution serait de faire des communications illimitées tout le temps en sus des sms et de l'internet illimités 24 sur 24 7 jour sur 7. Le meilleur moyen de communication de cette nouvelle offre, serait le bouche à oreille, enfin c'est ce qui l'attirerait le plus vers cette offre puisqu'il ne porte pas vraiment attention à la publicité. Il trouve également qu'il pourrait y avoir un travail de fait vers les appels à l'étranger qui sont encore trop bloqués pour les particuliers. Il estime aussi que l'offre pourrait en effet être personnalisée si les appels illimités n'étaient pas possible 24/24 selon ses besoins de communications en journée ou en soirée, la semaine ou le week-end. Mais tout comme les offres quadruple play, il estime que les opérateurs devront trouver un prix attractifs en dessous des 100 euros, un prix qui seraient en dessous de la somme totale que paye un client pour un forfait internet et télé, un forfait mobile, un forfait clef...

V.2.1.2. Choix de l'unité d'analyse de contenu

Nous avons choisi comme unité d'analyse le **thème**. Effet, nous souhaitons dans le cadre de cette étude mesurer l'image de SFR et des autres opérateurs, mais également l'usage qu'ils ont des divers produits et services qui leur sont fournis pour leur communication. L'analyse par thème se révèle donc la plus adaptée. Nous avons décidé de procéder à l'analyse en trois thèmes

1. Les outils de communications
2. Les Forfaits (celui de l'interviewé et de la concurrence)
3. Notre offre Quintuple Play

L'analyse approfondie de ces thèmes nous permettra de déceler au mieux, leurs freins, motivations et besoin en terme de télécommunications actuellement, ainsi que leur vision de notre innovation.

V.2.1.3. Synthèse de l'analyse de contenu

Après nous être entretenus avec 5 personnes différentes, nous avons pu dégager plusieurs grands thèmes : l'importance d'avoir un mobile/ Smartphone, l'importance des appels illimités 24h/24, d'internet et des emails dans le monde professionnel, de l'accès à l'international ; les inconvénients et craintes qu'inspirent les forfaits d'aujourd'hui, la perception de notre innovation et les avantages et craintes que peut amener une offre quintuple play

V.2.1.3.1. L'importance d'avoir un mobile / Smartphone

Le téléphone mobile est aujourd'hui un outil que la majorité de la population possède (plus de 64,5 millions d'abonnés en 2010), devenu quotidien et même indispensable aux professionnels d'aujourd'hui. Ces derniers ont même la nécessité de disposer d'un Smartphone, c'est-à-dire disposant des fonctionnalités d'agenda, de navigation web, de consultation d'email voir de GPS, répondant donc mieux aux attentes d'un professionnel.

V.2 .1.3.2 Les appels illimités

Nous avons constaté de par l'évolution des forfaits à quel point le téléphone mobile prenait une part importante dans notre vie. L'arrivée du premier forfait illimité il y a quelques années a connu énormément de succès, en particulier auprès des professionnels. Ainsi cette gamme n'a cessé d'évoluer et s'impose aujourd'hui comme l'atout numéro un auprès des professionnels, qui ont besoin de contacter leurs fournisseurs ou clients n'importe quand n'importe où, et ceci est dû notamment à la multiplication des déplacements, qu'ils soient nationaux ou internationaux.

V.2.1.3.3.L'accès et la gestion des mails

La gestion de mails depuis un Smartphone a aussi développé les interactions entre téléphone et ordinateur. Les emails, très utilisés dans le monde professionnel, sont le moyen de communication le plus important. L'avantage de pouvoir y avoir accès depuis son téléphone ou sur son ordinateur portable et tablette reste indéniablement une

avancée efficace et la tendance d'aujourd'hui serait que les emails pourraient être amenés à remplacer les SMS à l'avenir.

V.2.1.3.4.L'accès à l'international

La mondialisation ayant augmenté l'interaction entre les pays, ceux-ci ont un besoin toujours croissant de communiquer. Les professionnels sont également concernés par ces échanges et sont aujourd'hui amenés à se déplacer à travers différents pays et cela régulièrement. Nous constatons que certaines offres ont commencé à inclure, proposer plus de service en rapport avec l'international. Cependant, la satisfaction de la clientèle n'est pas encore entière, notamment à propos des emails, où il n'existe aucun forfait permettant leur accès à l'étranger de la même façon qu'en France.

V.2.1.3.5.Les craintes

Les problèmes de réseau : Avec les déplacements de plus en plus réguliers, les professionnels ont été amenés à se déplacer en province notamment. Or, dans certaines de ces régions reculées, la couverture réseau n'est pas aussi performante ce qui gêne parfois les utilisateurs.

Opacité des offres : Le monde des télécommunications, est aujourd'hui assailli d'offres venant de différents opérateurs, de différentes enseignes. Les clients se plaignent aujourd'hui de la mauvaise communication et du manque de clarté des offres, amenant ainsi de la méfiance que l'on retrouve à travers les interviews effectuées auprès de notre échantillon.

V.2.1.3.6 .La perception de la marque

SFR est aujourd'hui le 2eme opérateur national en termes de parts de marché. Il est reconnu de tous. Cependant il souffre d'un déficit de popularité et ses offres n'ont pas convaincu une part de la population, en particulier chez les professionnels qui trouvent les offres encore trop peu adaptées à leurs besoins. Bien que dans l'ensemble, ils estiment que les offres sont plus ou moins équivalentes entre les 3 opérateurs principaux (Orange, SFR, Bouygues), SFR souffre d'un déficit auprès des professionnels,

qui trouvent sa communication dispersée, et lui préfèrent ses concurrents, où leur communication est au contraire mieux adaptée à leurs attentes. Un véritable travail doit être fait à ce sujet afin de sensibiliser les professionnels sur la capacité de la marque à pouvoir proposer des forfaits répondants à leurs besoins tout en usant d'une communication adaptée.

V.2.1.3.7. L'offre quintuple play

Promotion/Communication : A travers les interviews, on constate que les consommateurs souhaiteraient une promotion par le biais d'email et de courriers voir même par le biais du bouche à oreille, qui selon certains est même plus efficace que n'importe quel document. Mais avant tout, il se dégage que les personnes interviewées souhaitent surtout éviter les appels commerciaux multiples et ne veulent pas être harcelées par téléphone.

Distribution : D'après les réponses données par les interviewés, le mieux serait de faire la distribution en boutique propre à l'opérateur. Certains exigent même un accueil personnalisé avec un vendeur attitré et dédié aux professionnels. Il serait donc plus susceptible de pouvoir leur expliquer au mieux tous les détails des différentes offres.

Prix : Chaque interviewé part du principe que l'offre est de qualité et donc qu'il est nécessaire d'y mettre le prix en adéquation. Cependant celui-ci varie de 99,90 euros à 200 euros. Certains ont cette volonté de ne pas dépasser la barre symbolique des 100 euros maximum tandis que d'autres sont prêt à investir plus. Le prix sera bien sur déterminé par les attentes consommateurs (trouvé un compromis ??) et en fonction des offres actuelles et concurrentes du marché.

Les atouts : Il ressort 3 atouts majeurs. Tout d'abord, la simplicité qu'apporte une telle offre et l'avantage de pouvoir payer par le biais d'une seule facture plait. Ensuite bien évidemment, la possibilité d'avoir tout en illimité, donc utiliser sans compter, que ce soit le téléphone, l'internet ou la télé câblée. Enfin l'option internationale intéresse énormément, celle-ci n'étant pas encore pleinement développée, les professionnels seraient très attirés par une offre répondant mieux à leurs attentes au sujet de l'utilisation des appareils à l'étranger.

Les craintes : Le fait d'avoir une seule facture pour l'ensemble des services laisse dubitatif certains interviewés. Ces derniers restent méfiants et ont peur de se faire

duper. Ils souhaitent vraiment être rassurés à ce sujet et de leur expliquer en détail l'offre et ses aboutissants.

Nombreux interviewés sont aussi très inquiets à propos du changement d'installation. Ils ont peur de perdre internet pendant quelques jours à cause du chamboulement matériel. Etant professionnel et travaillant constamment avec l'aide d'internet, ils ne peuvent se le permettre, et ce risque amène une réticence à changer d'offre. Il faudra donc prouver aux consommateurs tout le sérieux et l'efficacité du service que nous leur proposons.

V.2.2 Recommandations

Nous assistons à une augmentation considérable du taux d'équipements en téléphonie mobile, fixe et internet avec les box en France, mis cela se remarque nettement dans notre étude qualitative sur cinq personnes d'horizon professionnels différents. Chacun d'entre eux possède un Smartphone (sauf 1) et chacun d'entre eux possède un forfait mobile illimité (sauf 1) et une box à domicile avec télévision comprise.

On remarque tout à fait que ces cinq personnes voient dans un forfait illimité en communication, une forte opportunité, une certaine commodité et un moyen pour les opérateurs de se différencier de leurs concurrents.

De plus une majorité d'entre eux possède déjà une clé 3G, ce qui nous conforte dans l'idée que les gens ont besoin d'avoir Internet en mobilité, sur leur ordinateur portable ou tablette type Ipad.

Prix :

Dans le cadre de l'offre quintuple play, les cinq sujets voient différemment les choses dans un forfait illimité tel que celui-ci :

- D'un côté, certains pensent que le fait de payer un seul accès est bénéfique puisque le prix est tenté de baisser par rapport à l'addition de plusieurs factures pour plusieurs accès (1 forfait mobile + un forfait internet + un forfait clef 3G = plus cher que le tout regroupé en une seule et même facture),
- D'un autre côté, certains estiment qu'ils ne leur est plus possibles d'affecter un prix pour une unité de services. En d'autres termes ils paieraient le tout sans savoir véritablement « qu'est ce qui a coûté quoi ». ils veulent pouvoir quantifier chacun de leur poste de télécommunication.

Il faut donc évacuer la question du prix et rassurer les clients en faisant des offres personnalisées qui ne peuvent conduire à du hors-forfait (car une fois un forfait payé, il est dur pour le consommateur de déboursier encore de l'argent pour le hors-forfait) et délimiter exactement sur la facture les différentes unités de service et le prix qui correspond à chacune d'entre elles.

Grâce à l'analyse des questionnaires, il est possible d'établir une moyenne pour le prix en dessous duquel les clients ne payeront pas cette offre, jugeant qu'elle ne serait pas de qualité, et une moyenne du prix au dessus duquel l'offre serait trop chère. Il serait convenable d'établir un prix entre 60€ et 130€.

Gratuité vs moins cher :

Les sujets ne sont pas dupes et savent très bien faire la différence entre la gratuité et le moins cher : en majorité les sujets sont conscients que ces forfaits illimités ne sont pas synonymes de gratuité, c'est-à-dire qu'ils savent pertinemment qu'il est plus rentable de souscrire à ce type d'offres plutôt qu'à l'addition de plusieurs forfaits (mobile + internet+ clef), mais ils veulent payer beaucoup moins cher lorsque tout est réuni dans un seul pack.

Relation clientèle :

Nous retrouvons des motifs récurrents d'insatisfaction quant aux services clients, il n'est donc pas négligeable de prendre en compte ce facteur et de s'en servir pour rassurer les clients lors de l'élaboration de la campagne de publicité, et créer un nouveau concept de service client, avec une personnalisation du client. Il faudrait que le client se sente plus

unique et que celui-ci exprime ses besoins toujours au même interlocuteur. Pour cela, un service client avec une équipe dédiée pour l'ensemble des besoins du client, est à envisager.

Il est nécessaire de mettre en place une campagne publicitaire seulement en support papier car les clients n'aiment qu'on les dérange avec des coups de fils nuisibles.

Personnalisation :

Le concept de « bouquet » n'est pas un concept nouveau dans le marketing. Certains sujets nous l'ont fait comprendre lorsque nous leur parlions de l'offre quintuple play, il est donc primordial de se concentrer sur une offre certes globale mais très personnalisée selon les différents besoins de chacun. Le principal outil de personnalisation serait sur l'International. En fonction des besoins du client, il y aurait possibilité de lui activer une option internationale Pour avoir à l'étranger les SMS, mails, internet, appels, sans avoir de facture mirobolante à la fin du mois.

La cible :

Nos sujets sont dans l'ensemble des gros consommateurs de téléphonie, ce sont ceux qui génèrent le plus d'argent pour un opérateur, et ce sont généralement eux qui ont un pouvoir d'entraînement sur des non consommateurs relatifs : c'est la raison pour laquelle, il faudra bien cibler l'offre sur des professionnels. Il faut qu'ils aient l'impression de ne pas avoir un forfait lambda.

Les mails :

En ce qui concerne l'utilisation des téléphones, ce qui apparait de façon récurrente, c'est l'utilisation des mails sur le mobile, et s'est en ça que le Smartphone (que chacun des sujets possède, soit Iphone soit Blackberry) devient incontournable. Il faut donc privilégier un accès illimité 24/24 7/7 à la boîte mail.

Il serait important de créer une interaction plus aboutie entre le téléphone mobile et l'ordinateur portable comme la synchronisation des mails envoyés à partir du mobile vue sur l'ordinateur portable.

Les sms :

Les sms sont peu utilisés dans l'ensemble. Cependant, ils en envoient quand même dans presque tous les cas. Il serait donc judicieux d'inclure tout de même les SMS en illimités, qui serait un argument de plus pour SFR. Il ne faut pas oublier les messageries instantanées, qui sont très célèbres, comme ce qui est le cas pour BlackBerry Messenger ou Whatsapp (Iphone). Il serait donc aussi judicieux de mettre une option pour ces dernières.

Couverture réseau :

La couverture réseau reste un problème majeur pour la plupart de nos cinq sujets, il sera donc nécessaire de rassurer le client quant à la bonne couverture réseau de l'opérateur et peu importe où l'abonné se trouvera. Il faudra pour cela augmenter le nombre d'antennes relais en Province notamment.

Prix et simplicité : un duo gagnant :

Le prix et la simplicité sont deux notions que nos sujets considèrent comme primordiales : ce sont deux critères, qui si réunis, influenceraient le plus les sujets à changer d'opérateur.

En effet si l'offre propose des services à un prix alléchant, les clients ne trouveront aucun mal à changer de fournisseur. Cependant le changement doit se faire sans coupure, dans la plus grande simplicité et efficacité.

V.3. Etude quantitative

V.3.1. Plan d'échantillonnage

V.3.1.1. Population mère

La **population mère** dans notre étude est le client d'opérateur en télécommunications.

V.3.1.2. Unité de sondage

Nous avons choisi comme unité de sondage l'individu.

V.3.1.3. Choix et taille de l'échantillon

Parmi la population mère, **notre cible** est les clients qui ont une utilisation plutôt professionnelle de leurs outils de communication, qui utilisent Internet tous les jours et passent beaucoup d'appels.

Ce sont donc des personnes actives. Nous visons particulièrement les gérants ou salariés de TPE, les auto-entrepreneurs, les entreprises individuelles, et les professions libérales. Nous avons désigné une population entre 18 et 70 ans, habitant en Ile de France, qui travaille dans n'importe quel secteur d'activité.

L'échantillon choisi sera de 100 personnes (20 personnes chacun *5) que nous interrogerons en face à face, mais également par Internet pour certaines.

V.3.1.4. Méthode d'échantillonnage

Nous avons choisi d'interroger les personnes en utilisant la méthode des **quotas**. Chaque questionnaire inclura dès le début des questions filtres afin de sélectionner et de vérifier que la personne que l'on interroge utilise bien ses outils de communication à des fins professionnelles mais également qu'elle fait partie d'une des structures cibles (TPE, entreprises individuelles, auto-entrepreneur, professions libérales).

En nous référant au site de l'INSEE, nous avons établi un quota homme-femme afin d'avoir une bonne représentativité de la population.

Hommes	Femmes
70%	30%

V.3.1.5. Lieu d'administration

L'administration du questionnaire se fera dans les lieux suivants :

- La Défense 92, Courbevoie, sur l'esplanade, ainsi que dans les magasins SFR, Orange et Bouygues sur place
- Quartier du Montparnasse 75014
- Quartier de la Bourse, 75002
- Suresnes, à proximité des entreprises

Enfin, l'enquête a été réalisée au cours du mois de Novembre, car c'est la période où les consommateurs sont le plus attentifs aux nouveautés dans l'attente des fêtes de Noël.

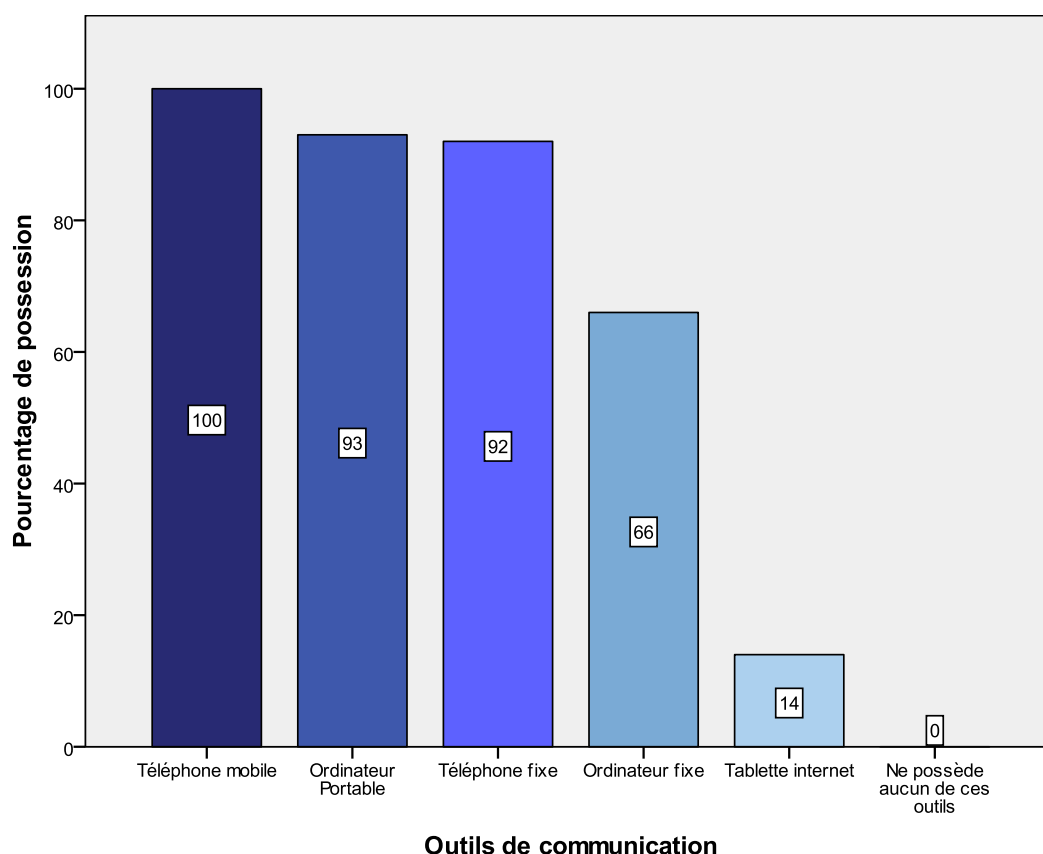
V.3.2. Résultats et Analyse

V.3.2.1. Tris à plat

Question 1 : Parmi les outils de communication suivants, lesquels possédez-vous ?

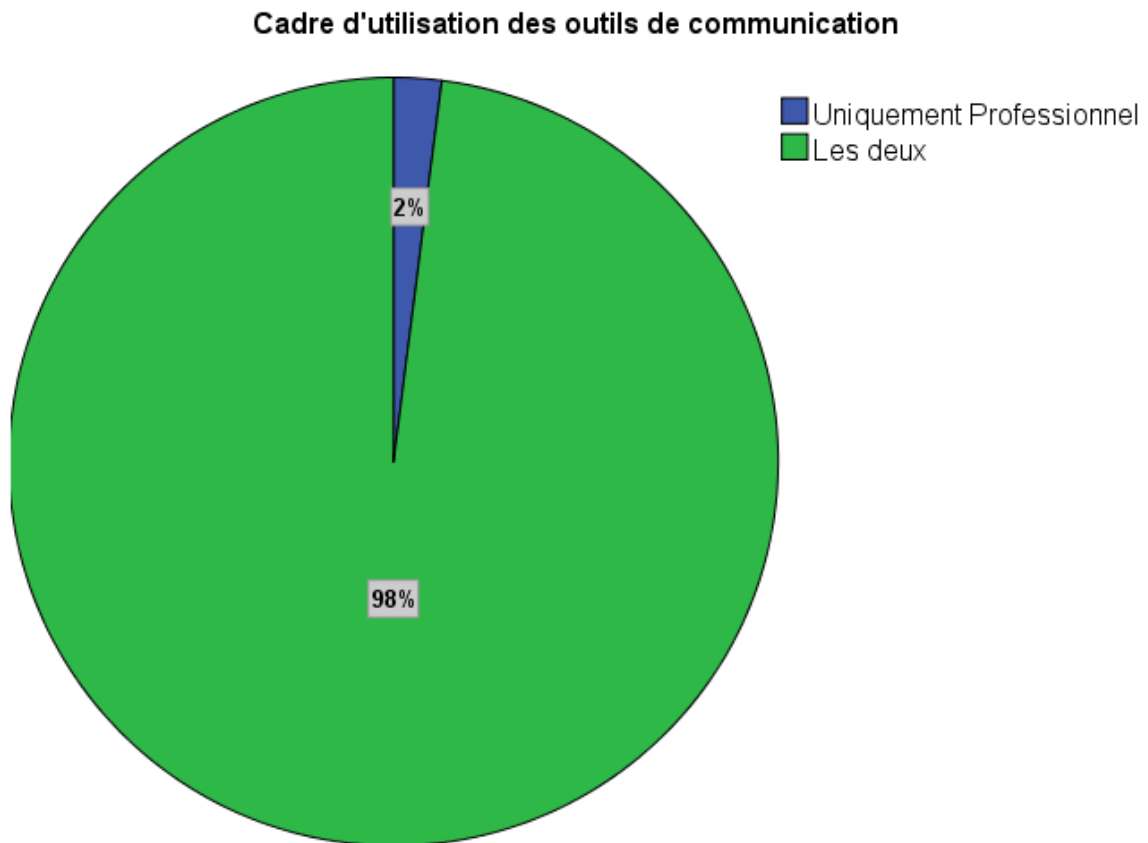
La plus grande partie de l'échantillon possède au moins quatre outils de télécommunication : on constate que 7 personnes sur 10 disposent d'un ordinateur fixe (66%), que 9 personnes sur 10 possèdent un ordinateur portable (93%) et un téléphone fixe (92%), et tout l'échantillon possède un téléphone mobile (100%).

En revanche, on peut constater que seule 1 personne sur 10 possède une tablette internet dernière génération (14%), ce qui nous amène à dire que la population française est très amatrice de NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication).



Question 2 : Dans quel cadre utilisez-vous ces outils ?

La plus grande partie de l'échantillon a pour habitude d'utiliser leurs outils de communication à la fois dans le cadre privé et professionnel (98%). Seulement 2 personnes sur 100 les utilisent seulement à titre uniquement professionnel.

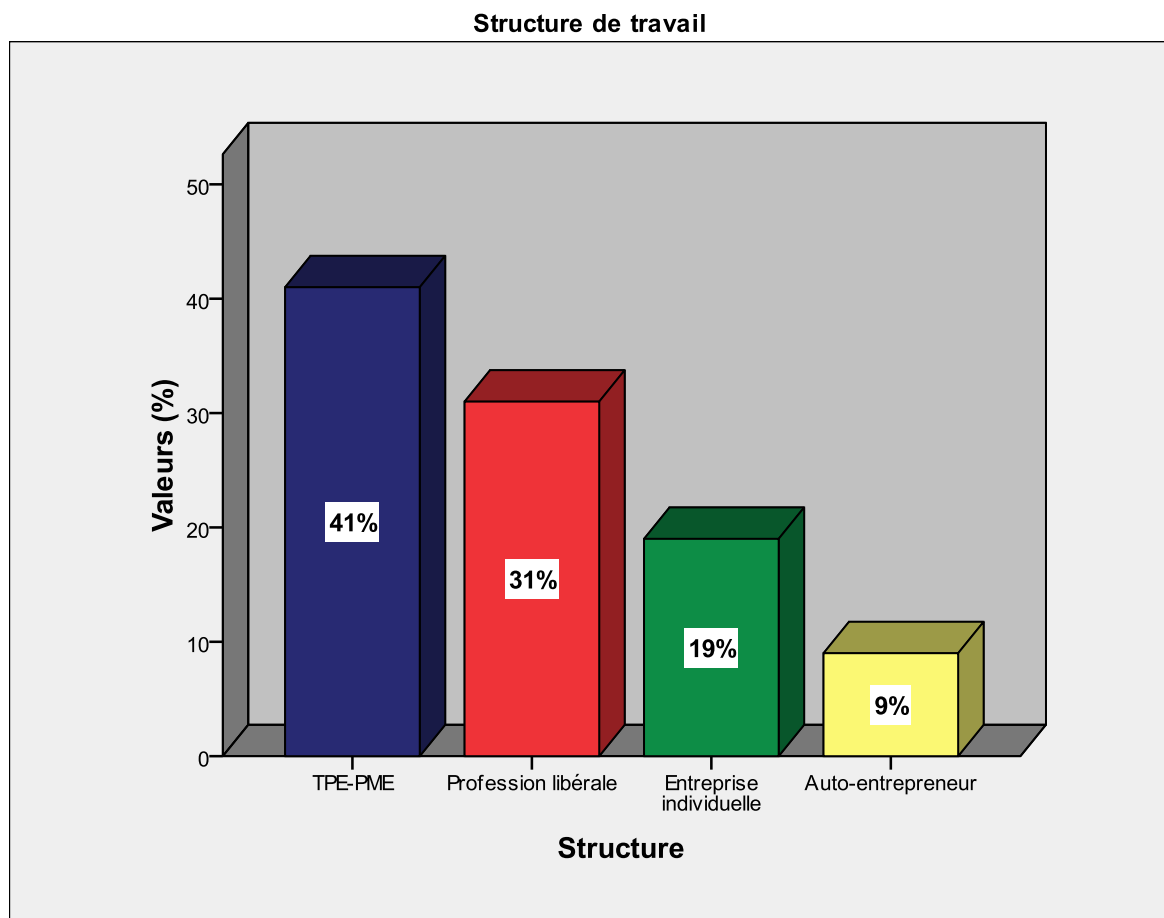


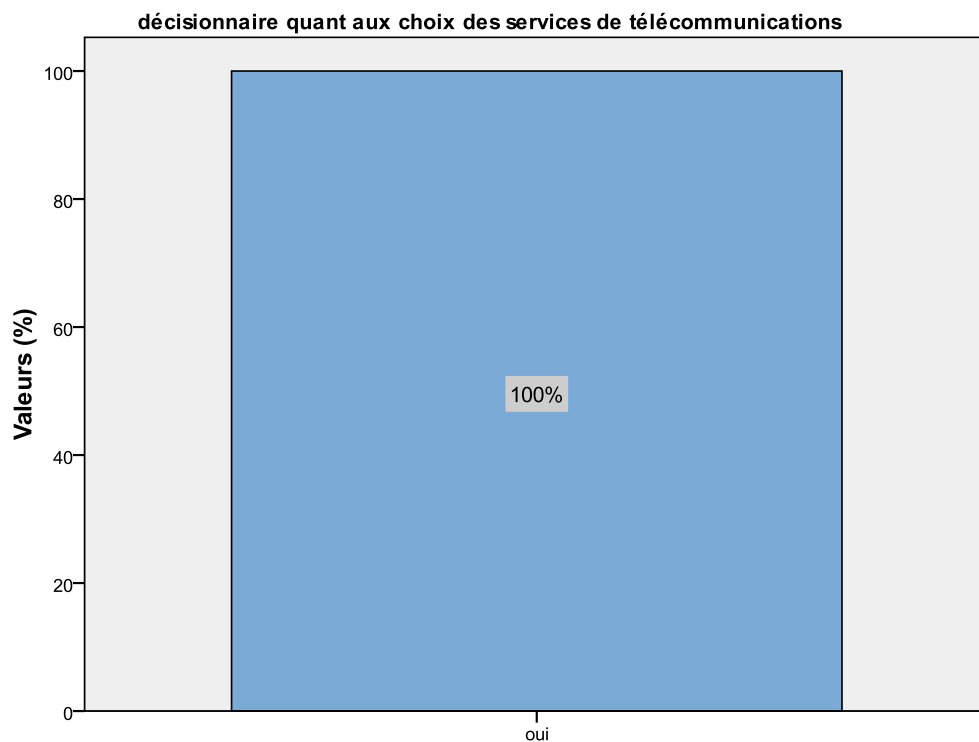
Question 3 et 4

- **Faites-vous partie d'une des structures suivantes ?**
- **Etes-vous décisionnaire quant aux choix de vos services de télécommunications professionnels ?**

La totalité de notre échantillon fait partie d'une des structures ciblées (à savoir « Auto-entrepreneur », « TPE-PME », « Profession libérale », « entreprise individuelle ») et qu'également la totalité de notre population est décisionnaire quant au choix des services de télécommunication professionnelle.

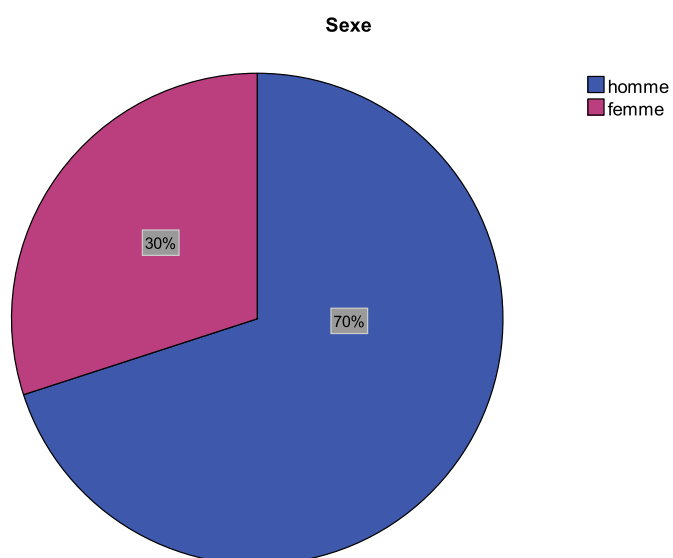
Quant aux structures : 4 personnes sur 10 sont décisionnaires au sein d'une TPE-PME (41%), que 3 personnes sur 10 le sont dans l'exercice d'une profession libérale (31%). 2 personnes sur 10 le sont au sein d'une entreprise individuelle (19%) et qu'une personne sur 10 est décisionnaire en tant qu'auto-entrepreneur (9%).





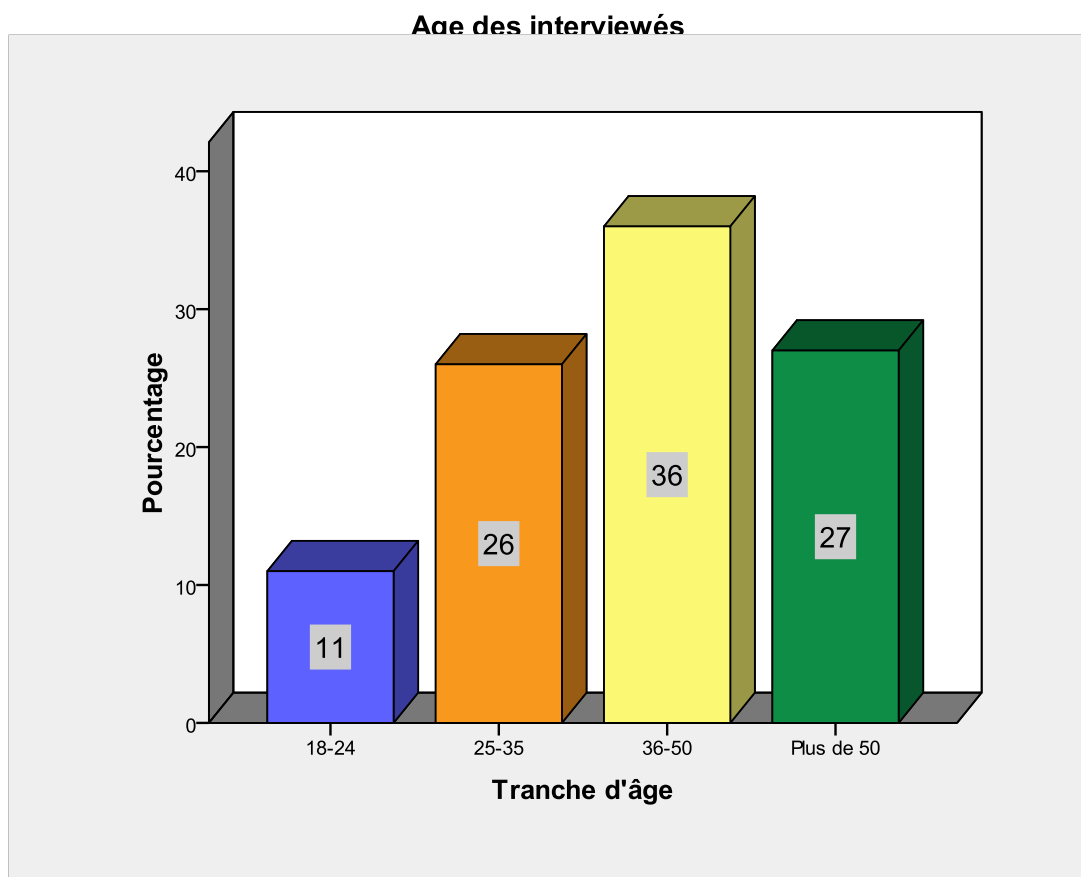
Question 5 : Etes vous ?

La majorité de l'échantillon est du sexe masculin : en effet 7 personnes sur 10 interrogées sont des hommes (70%) et que 3 personnes sur 10 sont des femmes (30%).



Question 6 : A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

La grande majorité de notre échantillon fait partie de la tranche d'âge « 36-50 ans » : 4 personnes sur 10 font parties de cette tranche (36%), que 3 personnes sur 10 font parties de la tranche « 50 ans et plus » (27%), que 3 personnes sur 10 font parties de la tranche « 25-35 ans » (26%), et enfin que seulement une personne sur 10 fait partie de la tranche « 18-24 ans » (11%).

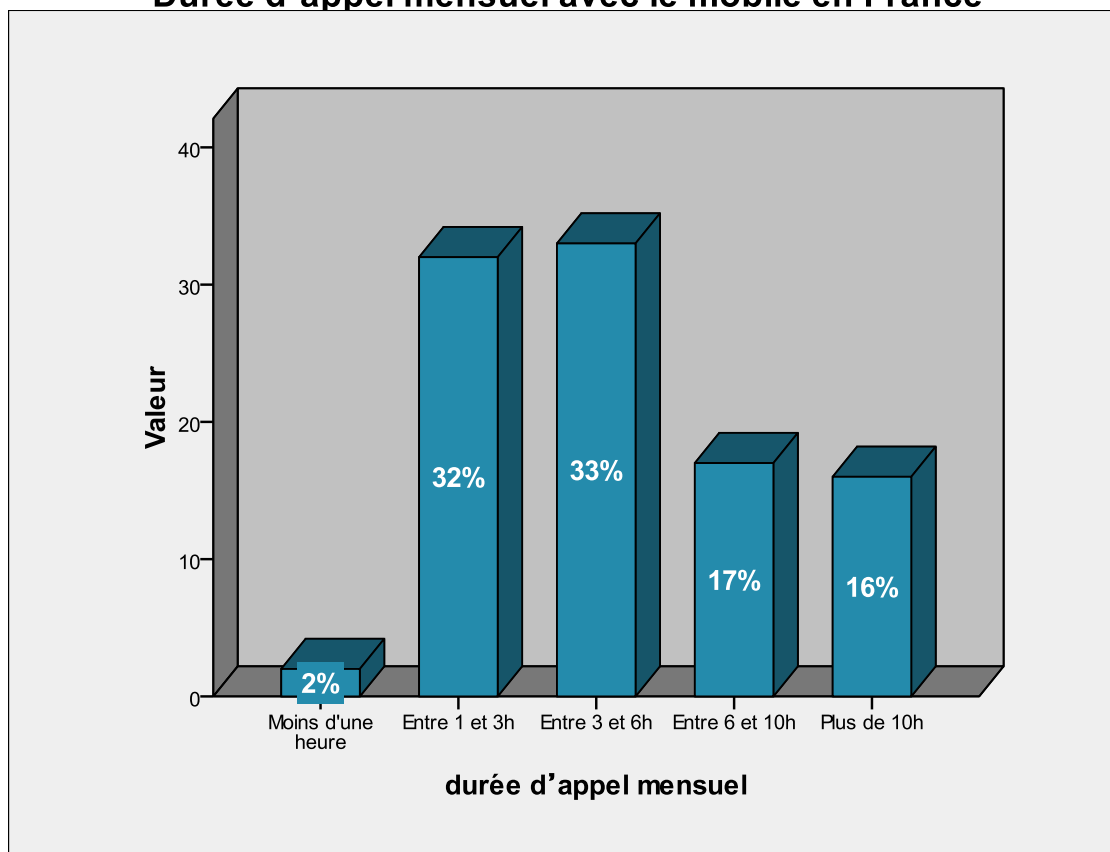


Question 7 : Quelle est votre durée d'appel mensuel avec votre mobile en France ?

La majorité de l'échantillon a une durée d'appel mensuel, avec son mobile en France, compris entre 1h et 6h : en effet 7 personnes sur 10 le font entre 1h et 3h (32%) ou entre 3h et 6h (33%).

3 personnes sur 10 appellent plus de 6h par mois, soit 17% entre 6h et 10h et 16% dépassent les 10h de communications mensuelles.

Durée d'appel mensuel avec le mobile en France

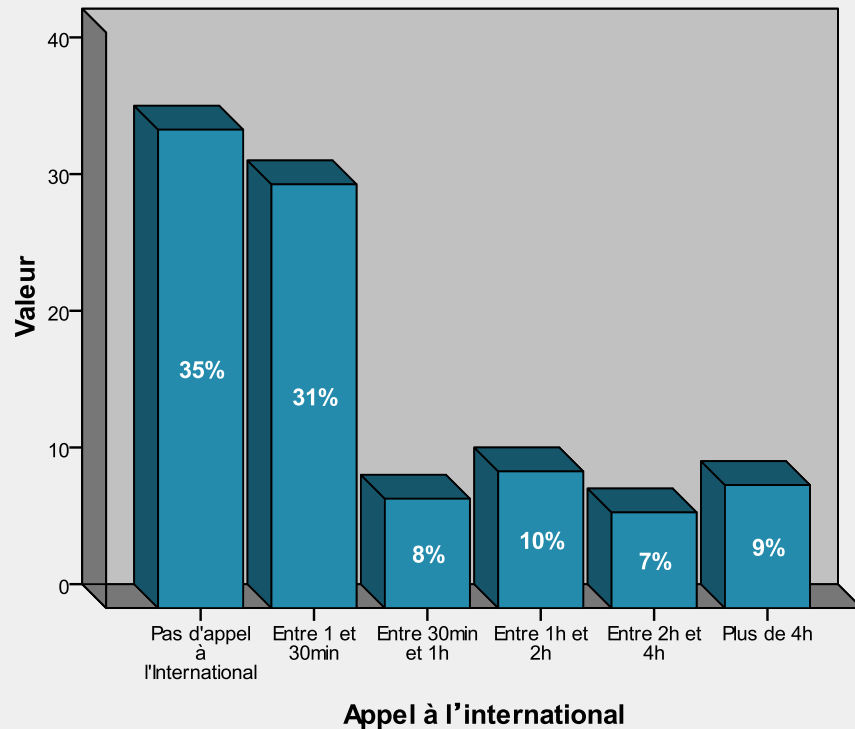


Question 8 : A l'international ?

La majorité de l'échantillon a un faible, voire aucun intérêt pour les appels à l'international : en effet 7 personnes sur 10 appellent entre 0 et 30 minutes par mois vers l'étranger avec leur mobile (66%).

2 personnes sur 10 appellent entre 30 minutes et 2h par mois vers l'étranger (8% entre 30 minutes et 1h, 10% entre 1h et 2h), mais on constate malgré tout un grand intérêt pour les appels internationaux pour 2 personnes sur 10, qui appellent plus de 2h par mois vers l'étranger (7% entre 2h et 4h, et 9% de 4h et plus).

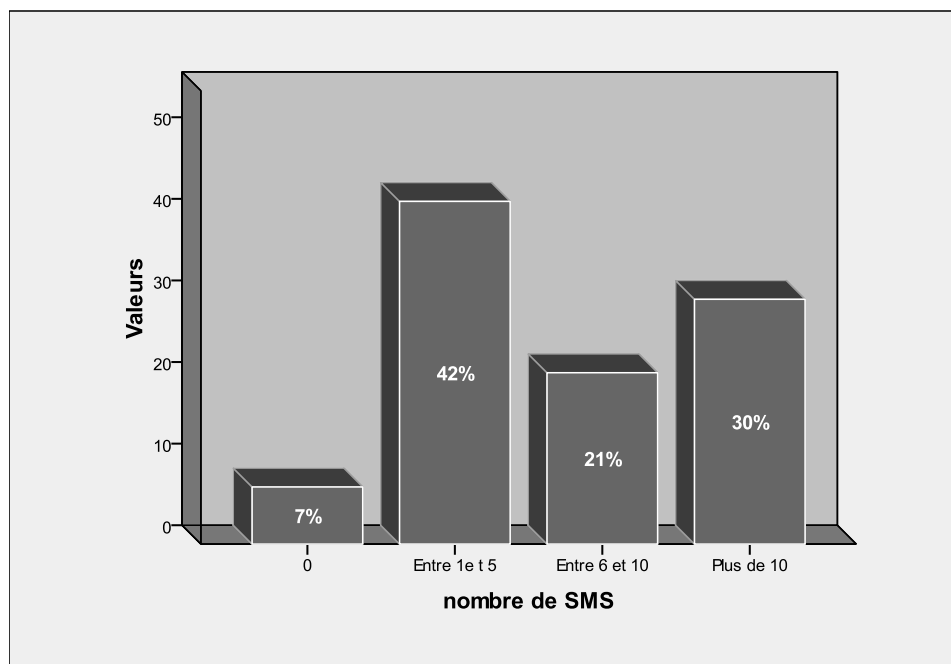
Appel à l'international avec le mobile



Question 9 : Combien de SMS envoyez-vous en moyenne par jour ?

L'échantillon a un intérêt mitigé pour les SMS : 1 personne sur 2 envoie moins de 5 SMS par jour (7% n'en envoient pas, 42% en envoient entre 1 et 5 SMS par jour), et 1 personne sur 2 envoie entre 6 et plus de 10 SMS par jour (21% entre 6 et 10 SMS, 30% plus de 10 SMS par jour).

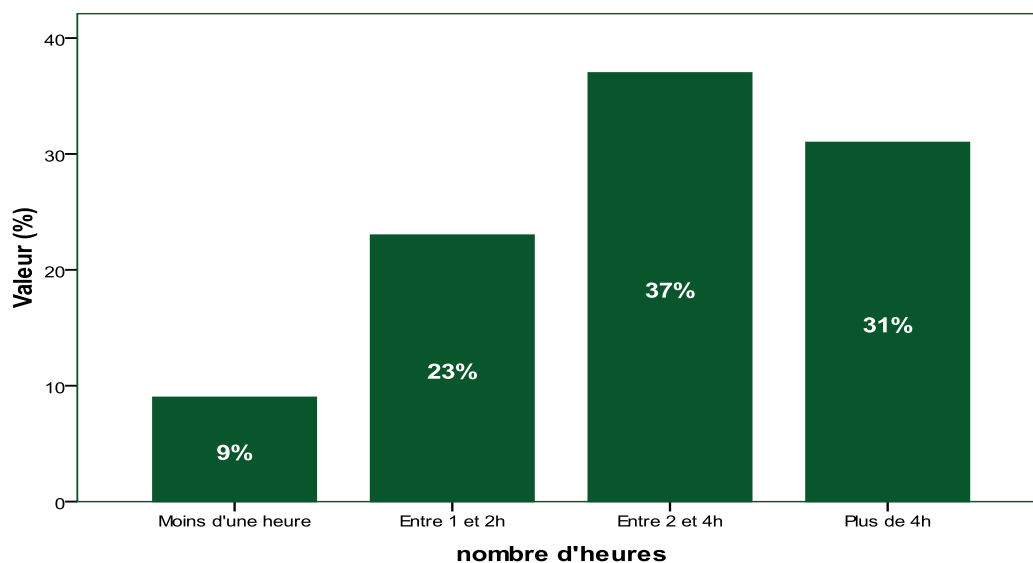
Nombre de SMS envoyés par jour



Question 10 : Quelle est votre consommation Internet quotidienne ?

L'échantillon est un grand consommateur quotidien d'internet puisque 7 personnes sur 10 surfent sur la toile entre 2h et 4h (37%), ou plus de 4h (31%). Seulement 3 personnes sur 10 surfent moins de 2h (soit 9% moins d'une heure et 23% entre 1h et h).

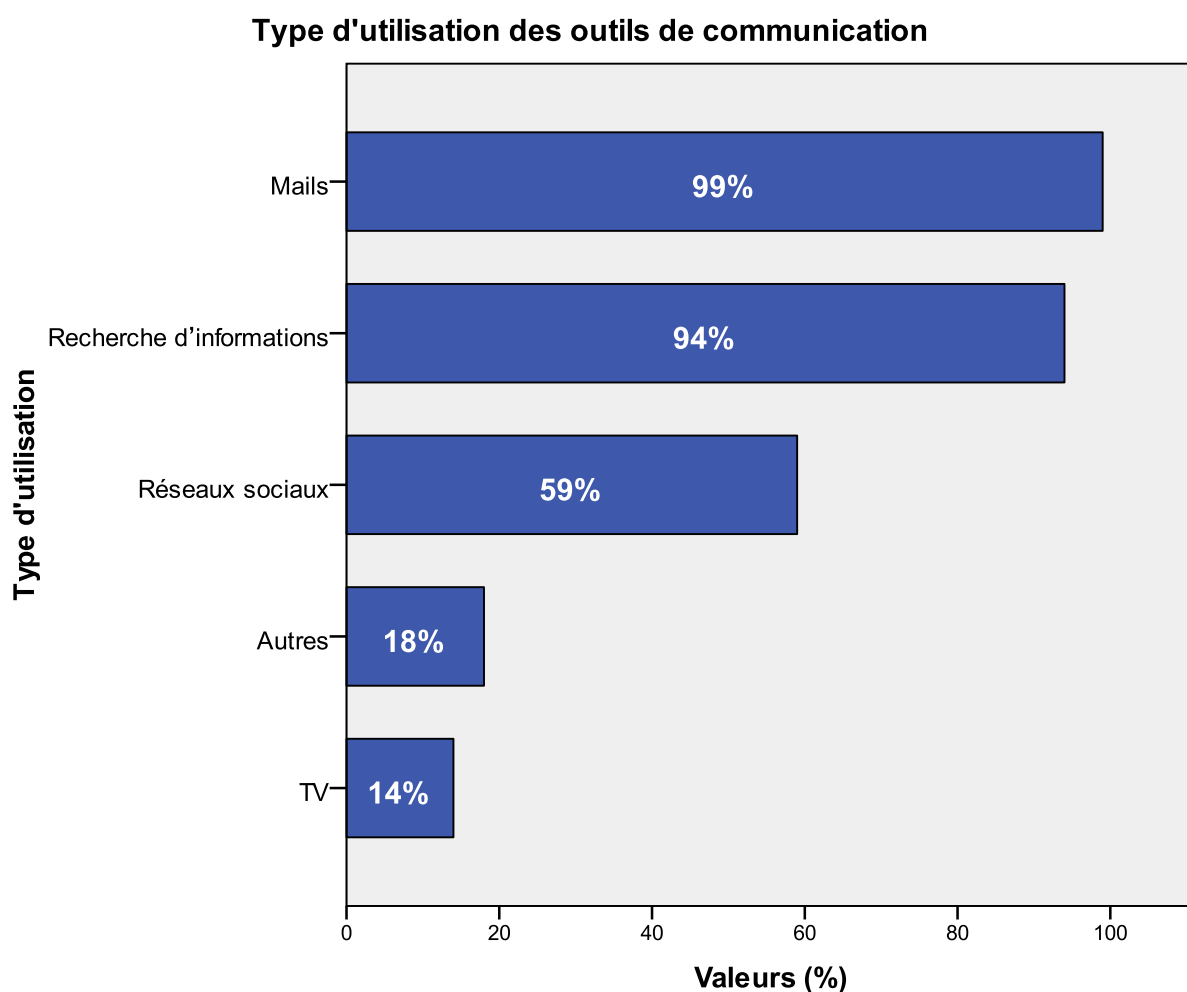
consommation Internet quotidienne



Question 11 : Quelle utilisation faites-vous d'Internet ?

La plupart des personnes interrogées utilise internet pour trois fonctions majeures, à savoir les mails dans 99% des cas, la recherche d'information dans 94% des cas, et pour accéder aux réseaux sociaux dans 59% des cas.

Seulement 3 personnes sur 10 utilisent internet pour d'autres raisons (14% pour la télévision et 18% pour un usage autre).



Question 12 : Parmi les outils suivants, pouvez-vous indiquer le prix que vous payez actuellement ?

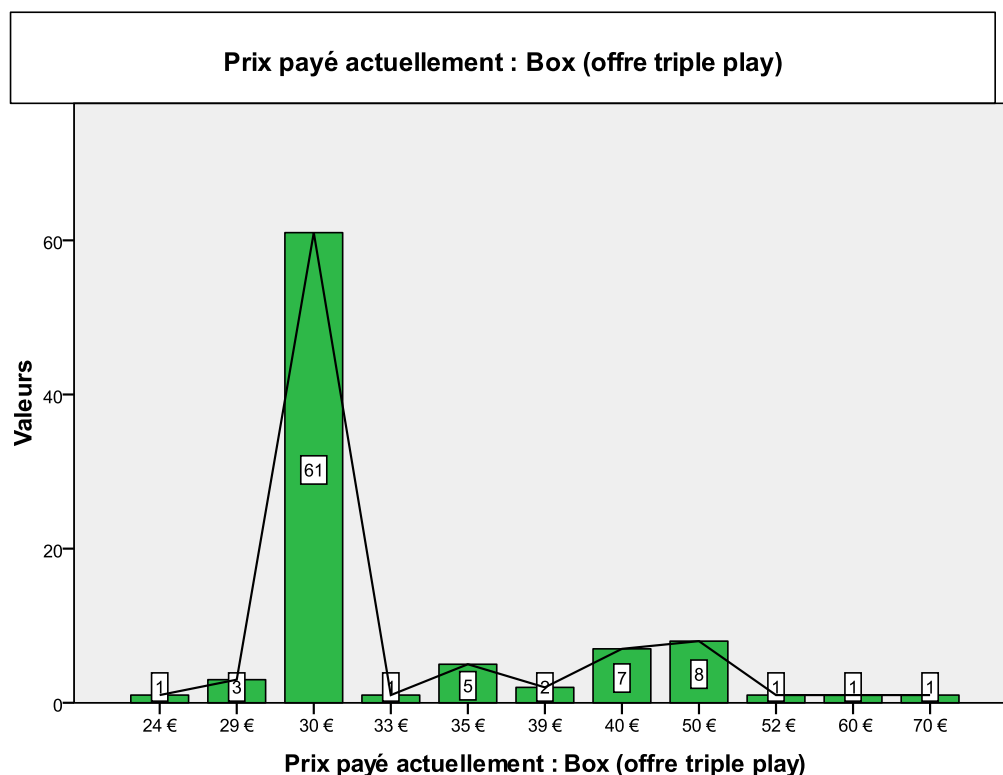
Une grande partie de l'échantillon possède une offre Triple Play soit 9 personnes sur 10 (91%), et sur ces mêmes personnes, six d'entre elles payent actuellement 30€ pour cette offre (61%).

Comme nous l'avons vu en « Question 1 », tout l'échantillon est en possession d'un téléphone mobile et donc d'un forfait.

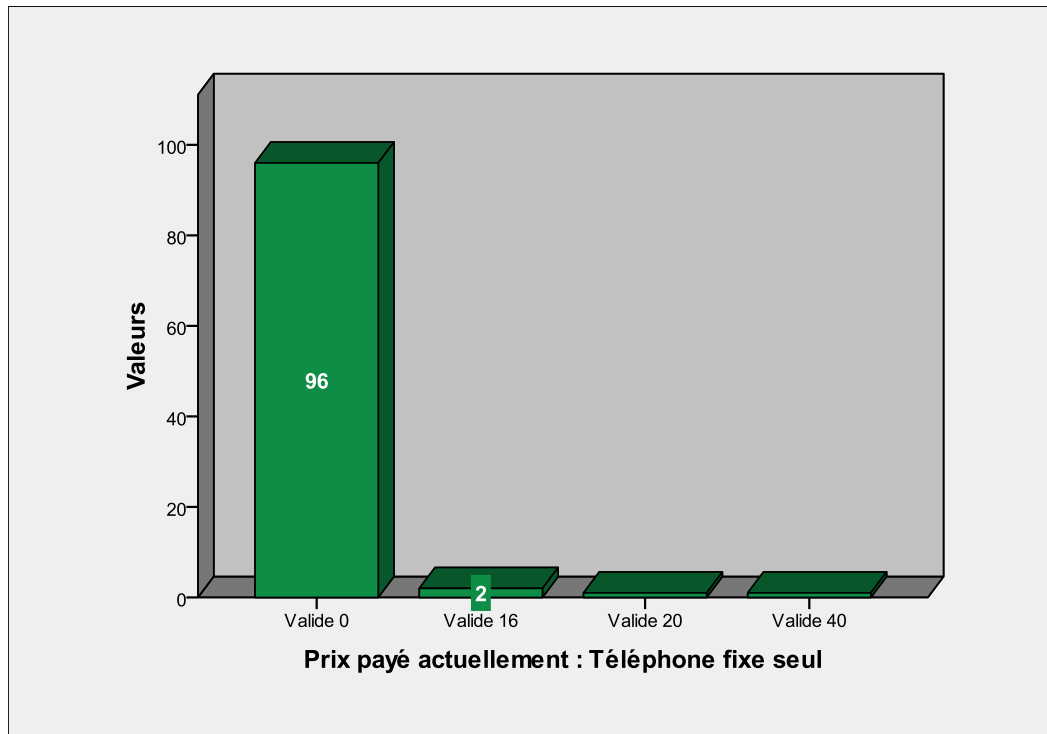
Sachant que la moyenne du prix payé pour le forfait mobile est de 77,52€ par mois : une personne sur 2 paye actuellement entre 50€ et 100€ son forfait mobile mensuel ; 3 personnes sur 10 payent entre 1€ et 50€ (28%) et donc 2 personnes sur 10 payent plus de 100€ par mois (22%).

Sachant que 9 personnes sur 10 ont souscrit à un abonnement Triple Play, seulement 4 personnes sur 100 payent actuellement un forfait pour le téléphone fixe. Sur ces mêmes personnes, deux d'entre elles payent 16€ leur abonnement fixe, une personne le paye 20€ et une autre le paye 40€.

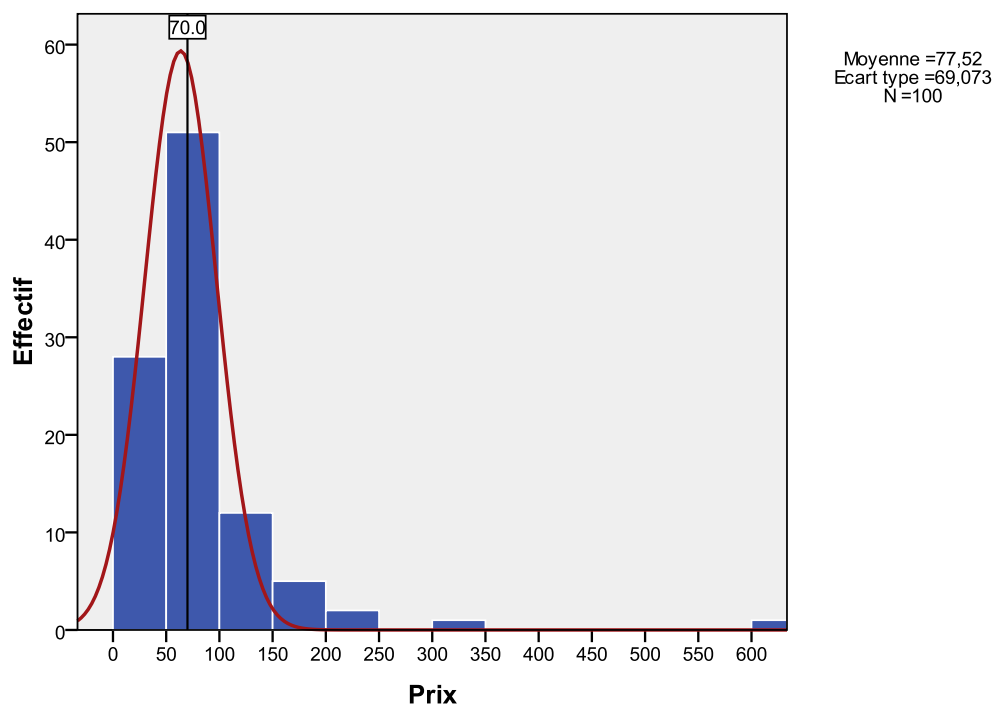
Sachant que 9 personnes sur 10 ont souscrit à un abonnement Triple Play, seulement 8 personnes sur 100 payent un forfait pour l'internet seul allant de 20€ à 39€ (8%).



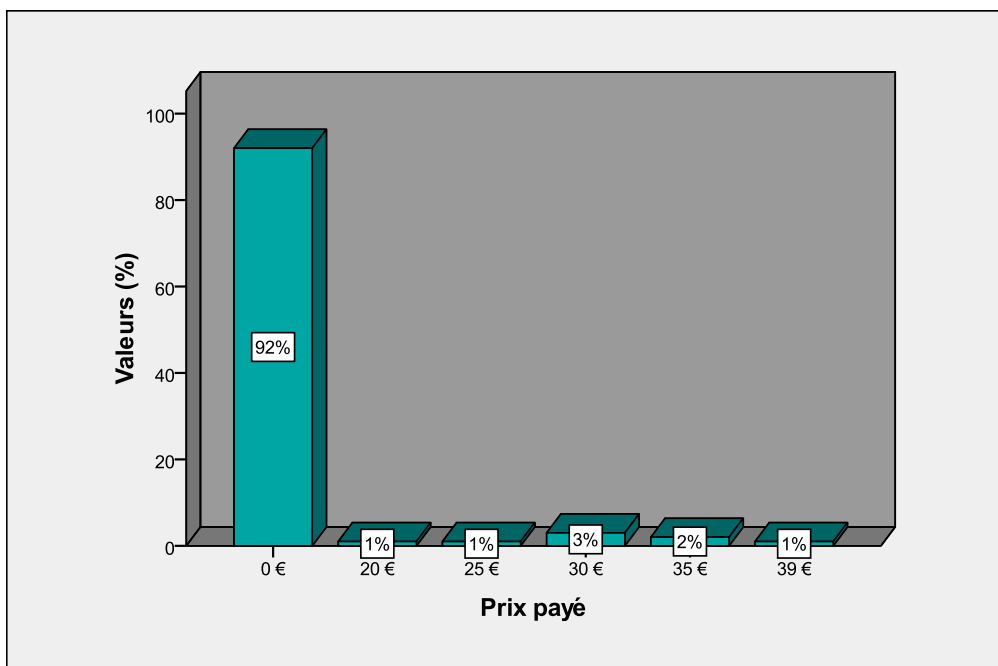
Prix payé actuellement : Téléphone fixe seul



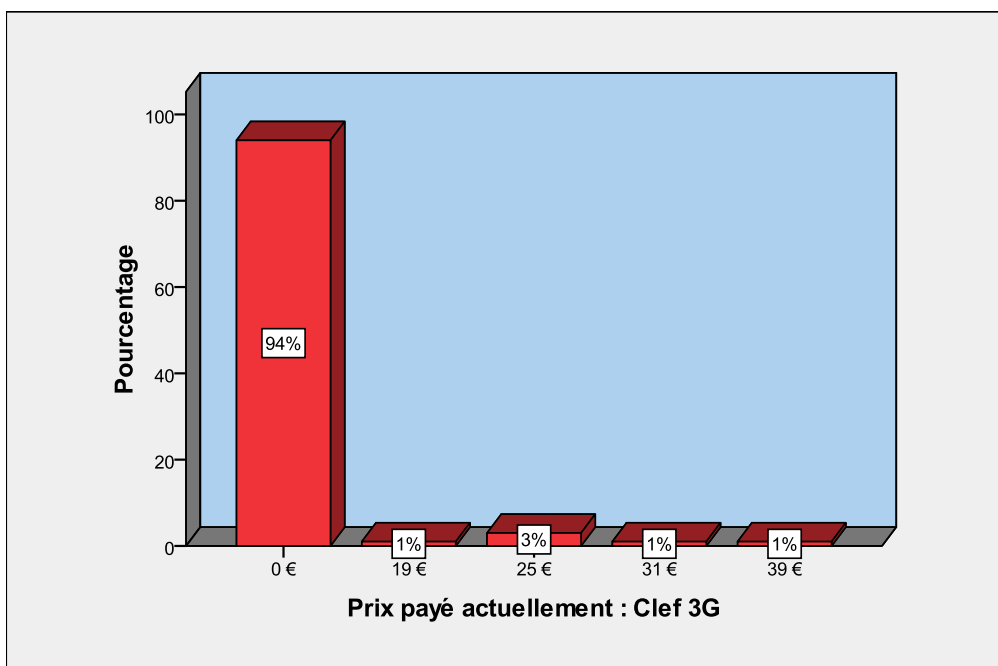
Prix payé pour le forfait mobile



Prix payé actuellement : Internet seul



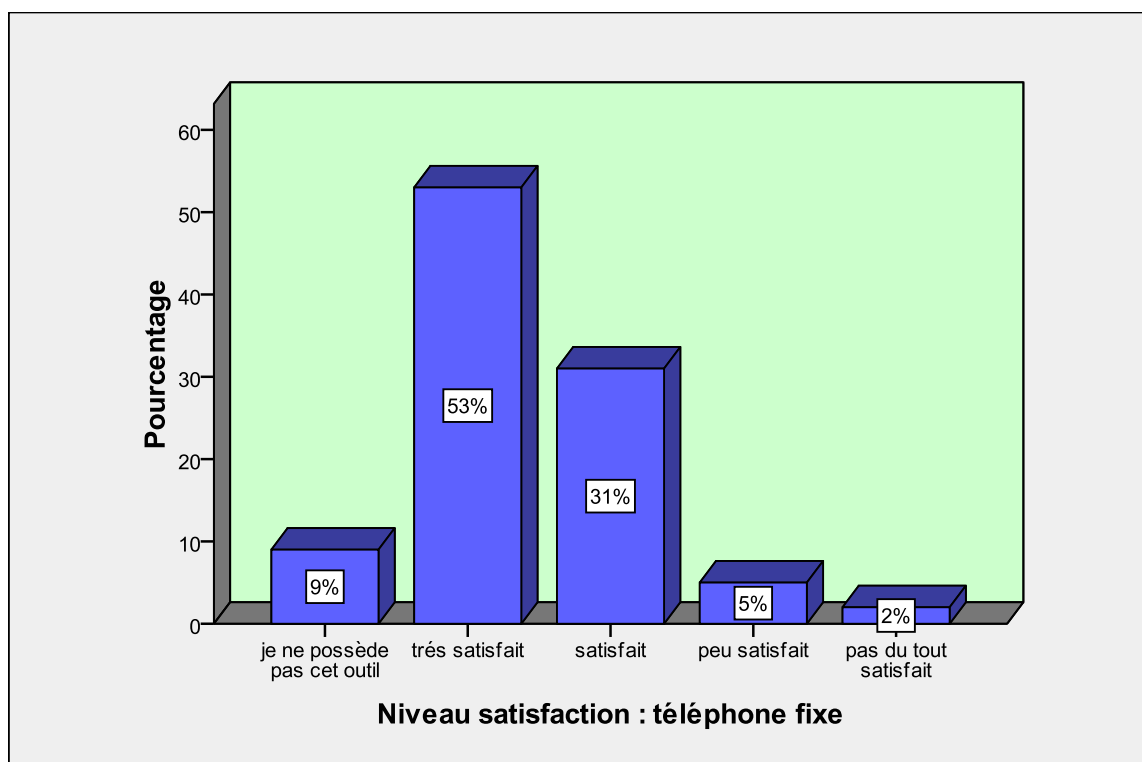
Prix payé actuellement : Clef 3G



Question 13 : Quel est votre niveau de satisfaction générale ?

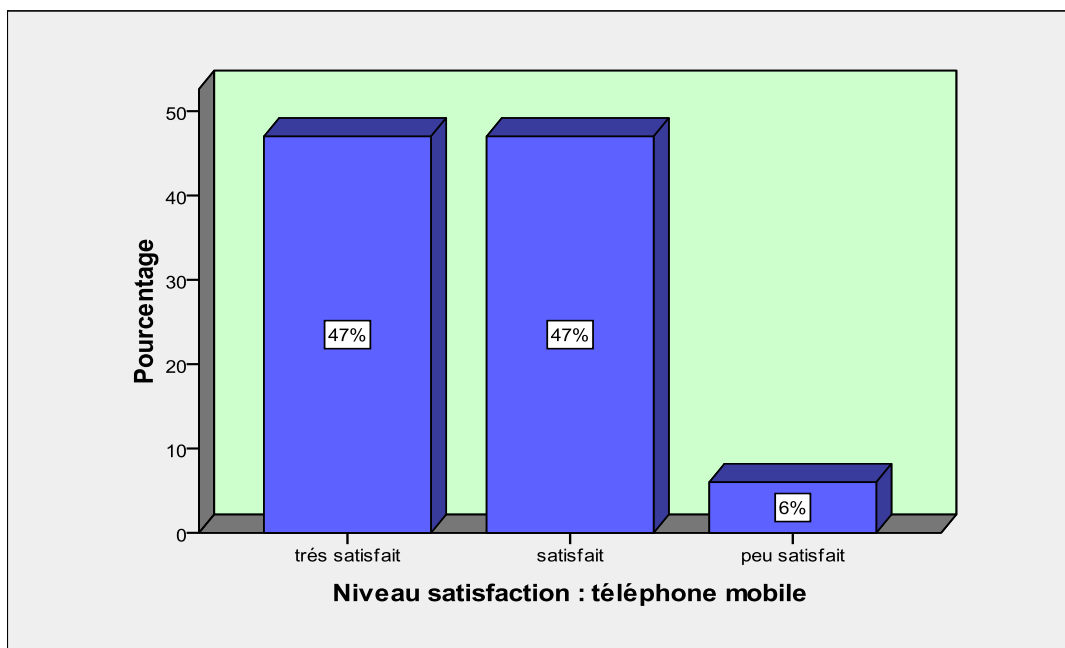
La grande majorité de notre échantillon est satisfait (31%) voire très satisfait (53%) de leur téléphone fixe soit 8 personnes sur 10. Nous constatons que seulement une personne sur 10 est peu satisfaite (5%) voire pas du tout satisfaite (2%). Une personne sur 10 ne possède pas cet outil (9%).

Niveau satisfaction : téléphone fixe



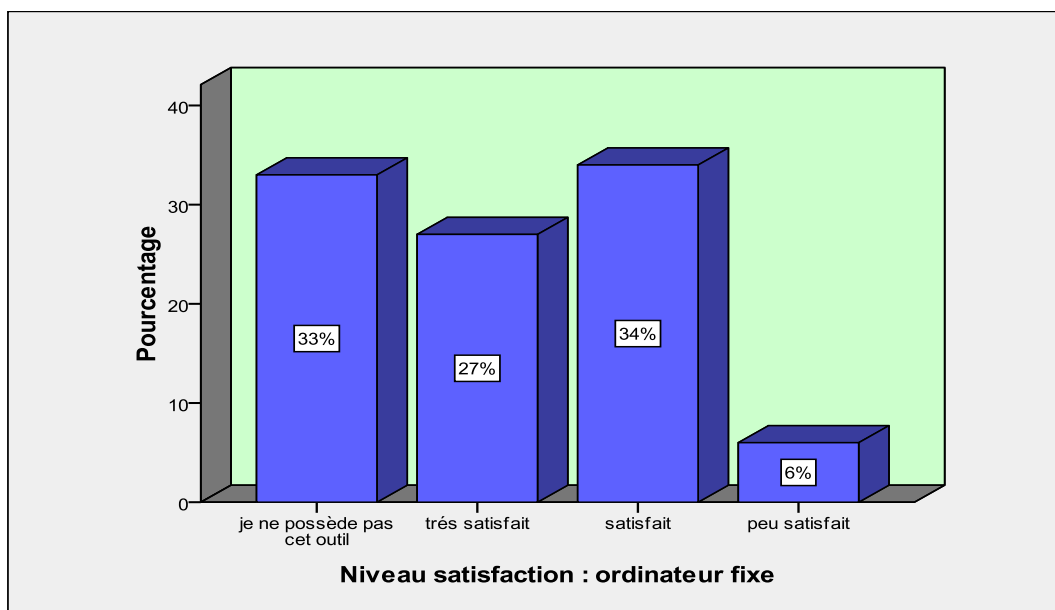
La grande majorité de notre échantillon est satisfait (47%) voire très satisfait (47%) de leur téléphone mobile soit 9 personnes sur 10. Nous constatons que seulement une personne sur 10 est peu satisfaite (6%).

Niveau satisfaction : téléphone mobile



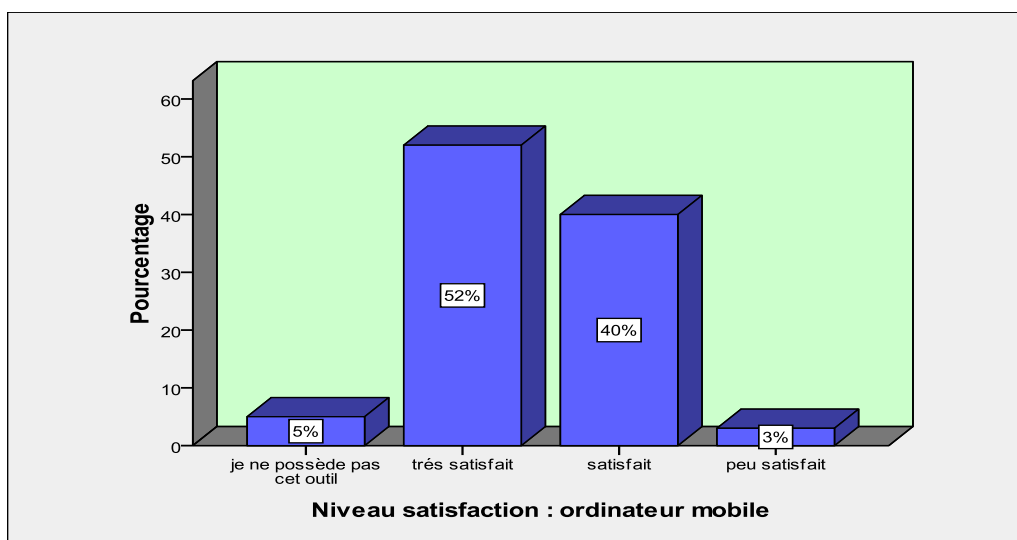
La grande majorité de notre échantillon est satisfaite (34%) voire très satisfaite (27%) de leur ordinateur fixe soit 6 personnes sur 10. Nous constatons que seulement une personne sur 10 est peu satisfaite (6%). Trois personnes sur 10 ne possèdent pas cet outil (33%).

Niveau satisfaction : ordinateur fixe



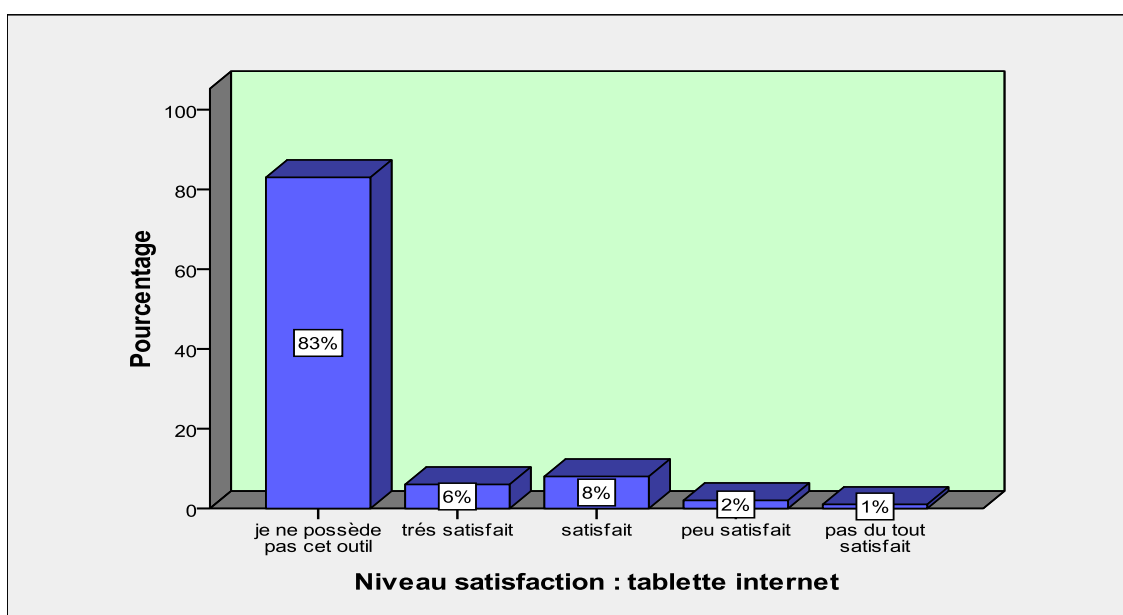
La grande majorité de notre échantillon est satisfaite (40%) voire très satisfaite (52%) de leur ordinateur portable soit 9 personnes sur 10. Nous constatons qu'à peine une personne sur 10 est peu satisfaite (3%). Une personne sur 10 ne possède pas cet outil (5%).

Niveau satisfaction : ordinateur mobile



Même si 8 personnes sur 10 ne possèdent pas de tablettes internet (83%), le reste de l'échantillon semble satisfait (8%) voire très satisfait (6%) de cet outil.

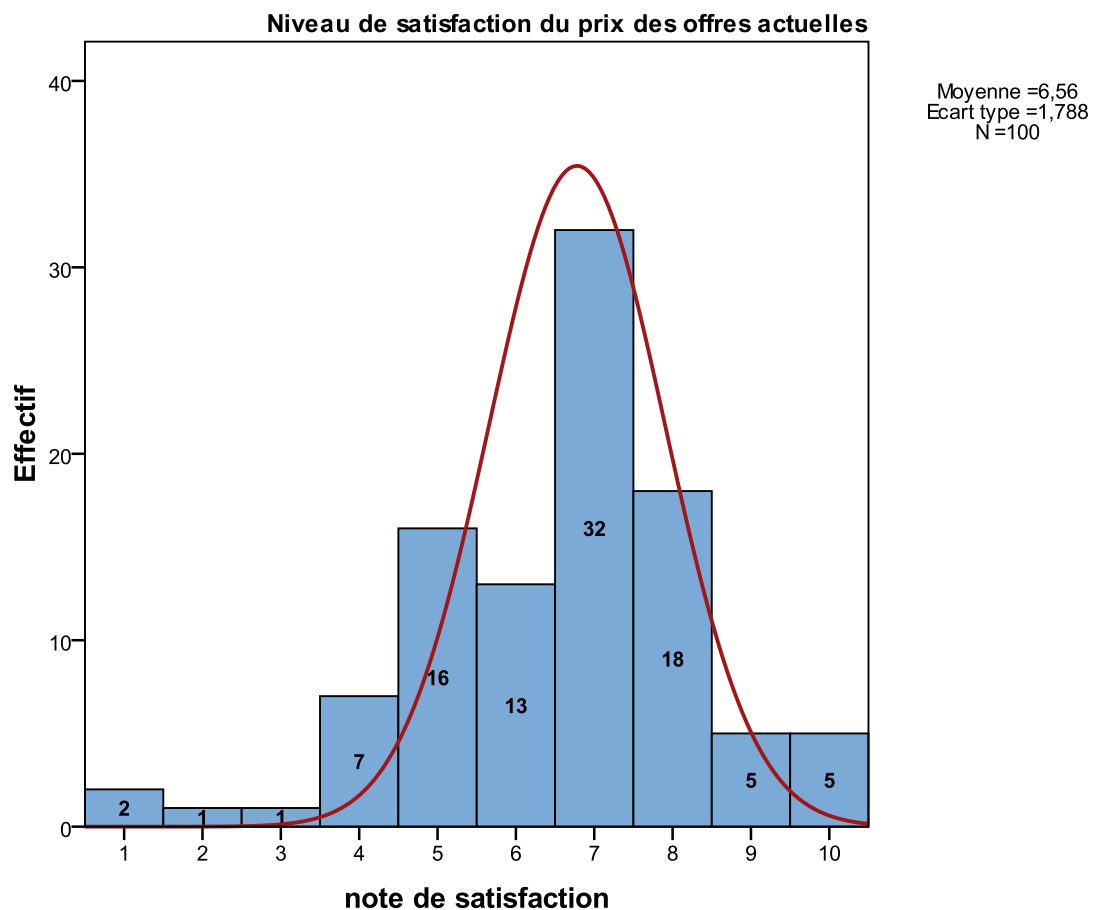
Niveau satisfaction : tablette internet



Question 14 : Sur une échelle de 1 à 10, évaluez votre satisfaction quant au prix que vous payez actuellement ? (1 pas satisfait du tout, 10 complètement satisfait)

Nous constatons un taux élevé de satisfaction concernant le prix global que l'échantillon paye quant à leurs offres de télécommunication, la moyenne de la note de satisfaction étant de 6,56/10.

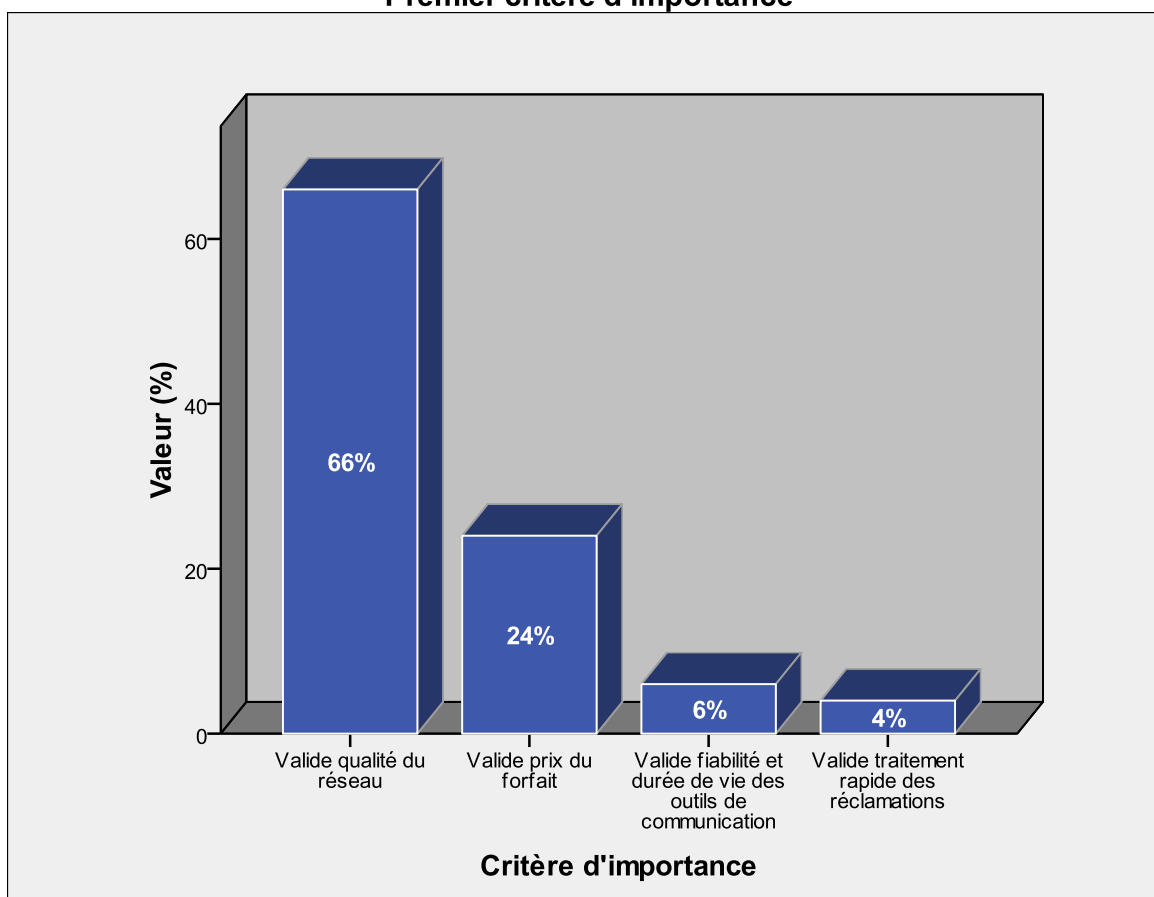
3 personnes sur 10 estiment à 7/10 leur niveau de satisfaction (32%), 2 personnes sur 10 évaluent à 8/10 leur niveau de satisfaction (18%), 2 personnes sur 10 jugent à 5/10 leur niveau de satisfaction (16%), 1 personne sur 10 évalue à 6/10 leur niveau de satisfaction (13%).



Question 15 : Classez ces éléments suivants par ordre d'importance pour un service de télécommunication.

Sur les quatre critères à classer selon un ordre d'importance (qualité du réseau, fiabilité et durée de vie des outils, traitement rapide des réclamations et prix du forfait), 7 personnes sur 10 qualifient la qualité du réseau comme étant l'élément le plus important (66%). 2 personnes sur 10 classent le prix du forfait comme étant l'élément le plus important (24%), à peine une personne sur 10 estime que la fiabilité et la durée de vie des outils est l'élément le plus important (6%), à peine une personne sur 10 estime que le traitement rapide des réclamations est l'élément le plus important (4%)

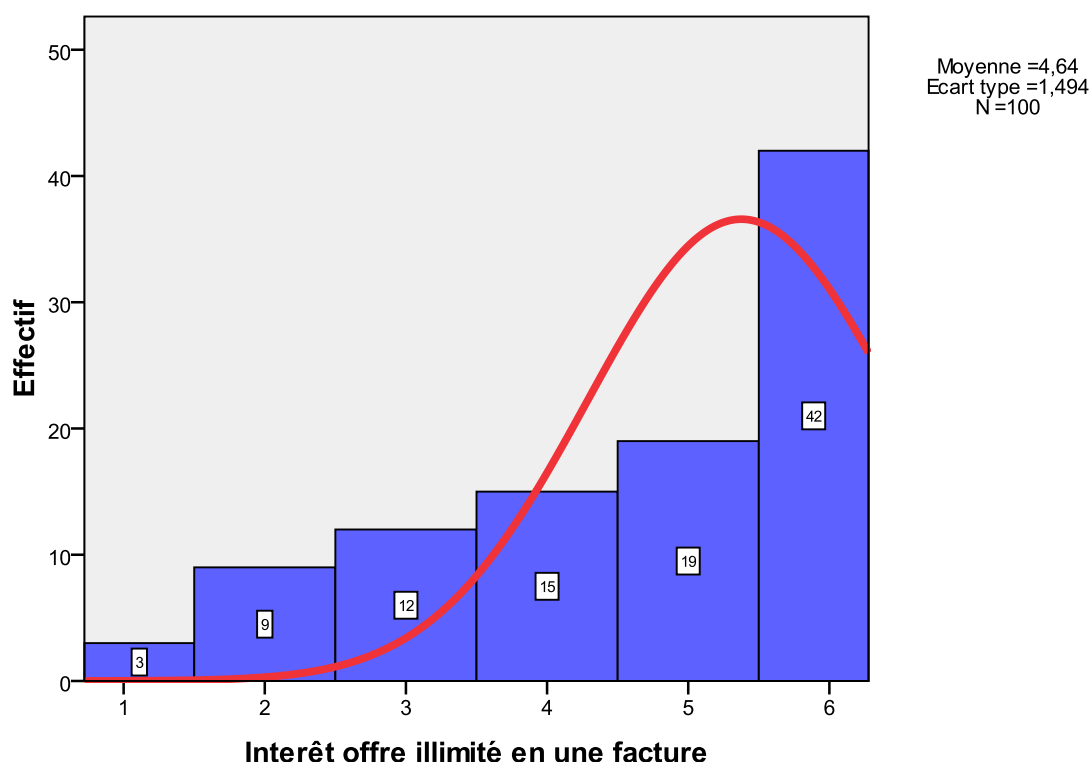
Premier critère d'importance



Question 16 : Si une offre réunissant une Box (TV, Fixe, Internet) + un forfait mobile + une clé 3G (sur un ordinateur portable ou tablette) vous était proposée en tout illimité avec SMS, mails/ Internet, appels vers fixes et mobiles, avec un service client dédié pour l'ensemble, quel serait votre degrés d'intérêt ? (1pas du tout intéressé, 6 très intéressé)

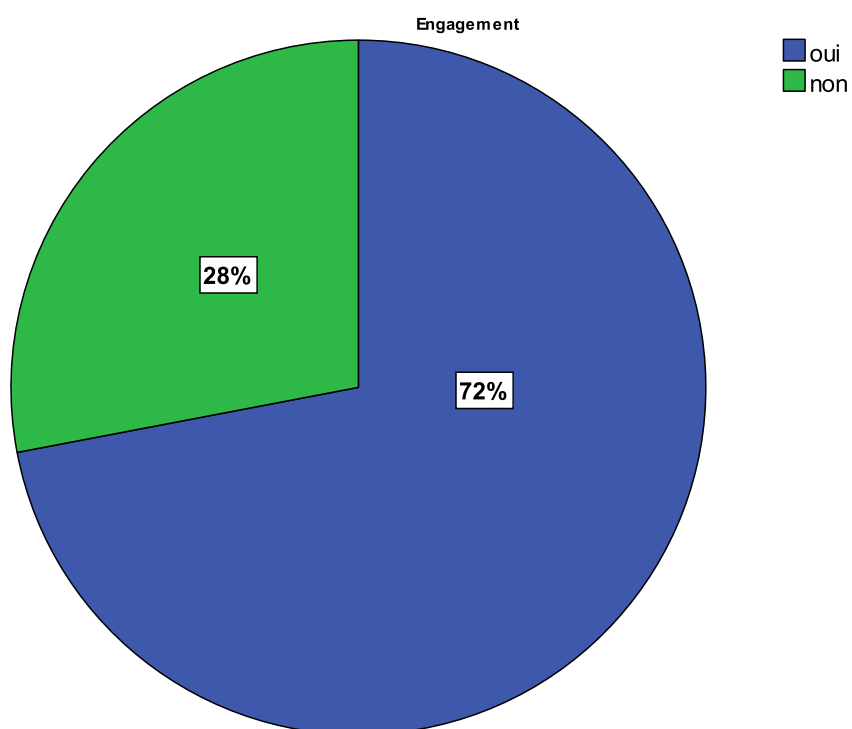
Nous constatons un taux élevé d'intérêt concernant le lancement d'une « offre Quintuple play » puisque sur une échelle de 1 à 6, la moyenne du niveau d'intérêt est de 4,64/6. 4 personnes sur 10 mettent une note de 6 (42%), 2 personnes sur 10 mettent une note de 5 (19%), 2 personnes sur 10 mettent une note de 4 (15%), 1 personne sur 10 met une note de 3 (12%), moins d'une personne sur 10 met une note de 2 (9%), et moins d'une personne sur 10 met une note de 1 (3%).

Niveau d'interêt pour l'offre quintu-play sur une échelle de 1 à 6



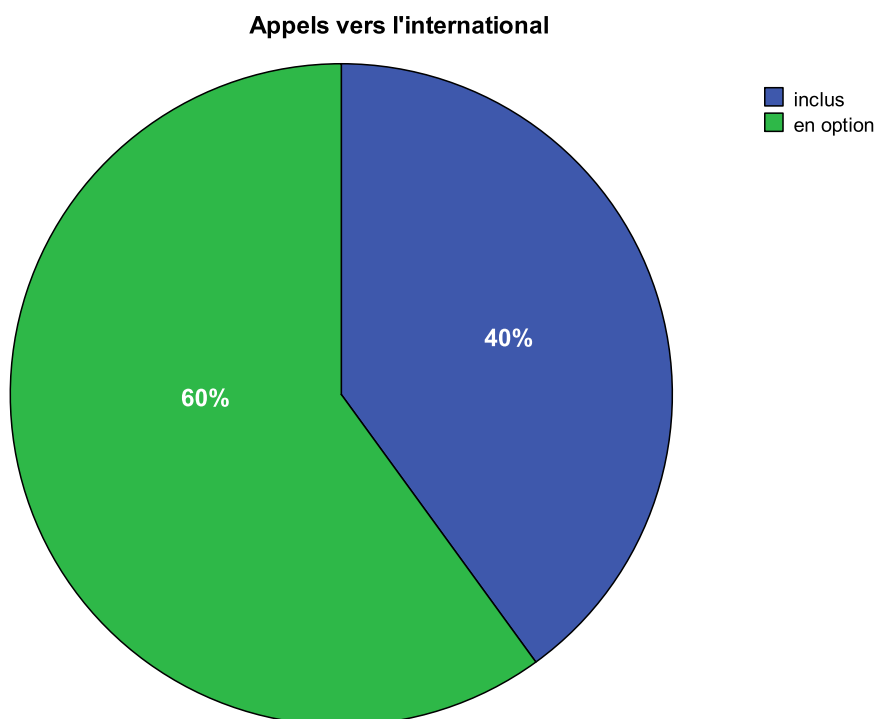
Question 17 : Seriez-vous prêt à vous engager ?

Concernant un éventuel engagement, nous constatons que 7 personnes sur 10 seraient prêtes à s'engager (72%) contre 3 personnes sur 10 réticentes à cet engagement (28%).



Question 18 : Préférez-vous l'international inclus ou en option en fonction de vos besoins ?

En cohérence avec les réponses données à la question 8, nous avons constaté que 6 personnes sur 10 préféreraient que l'international soit en option (60%), contre 4 personnes sur 10 qui préféreraient l'avoir inclus dans le forfait Quintuple play (40%).

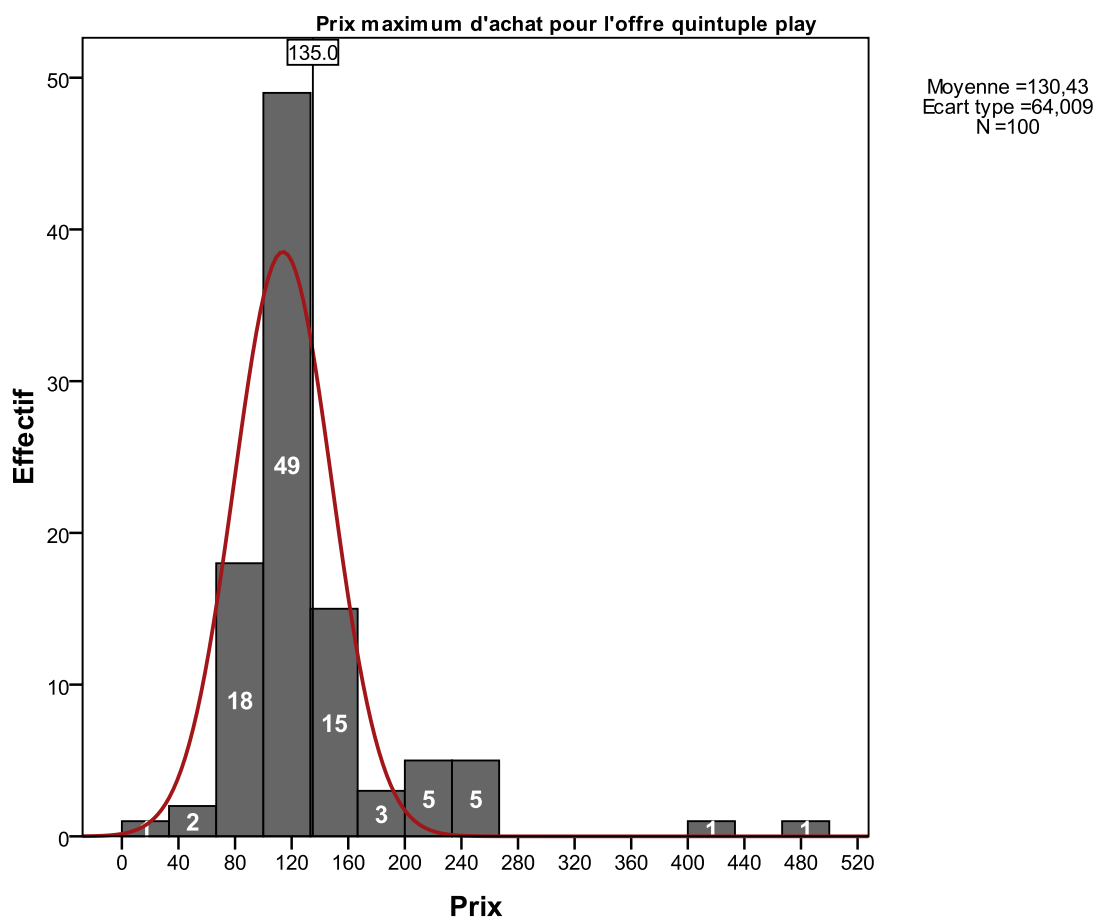


Question 19 : Quel est le prix au-delà duquel vous n'achèteriez pas cette offre ?

Une personne sur 2 de notre échantillon serait prête à payer entre 100€ et 140€ pour une offre Quintuple play (49%) sachant que la moyenne du prix maximum envisageable est de 130,43€.

Seulement 2 personnes sur 10 sont prêtes à payer au maximum en dessous de 100€ (21%).

Seulement 2 personnes sur 10 sont prêtes à payer entre de 140€ et 280€ (23%), quant au reste, moins d'une personne sur 10 est prête à payer au dessus de 400€ (2%).

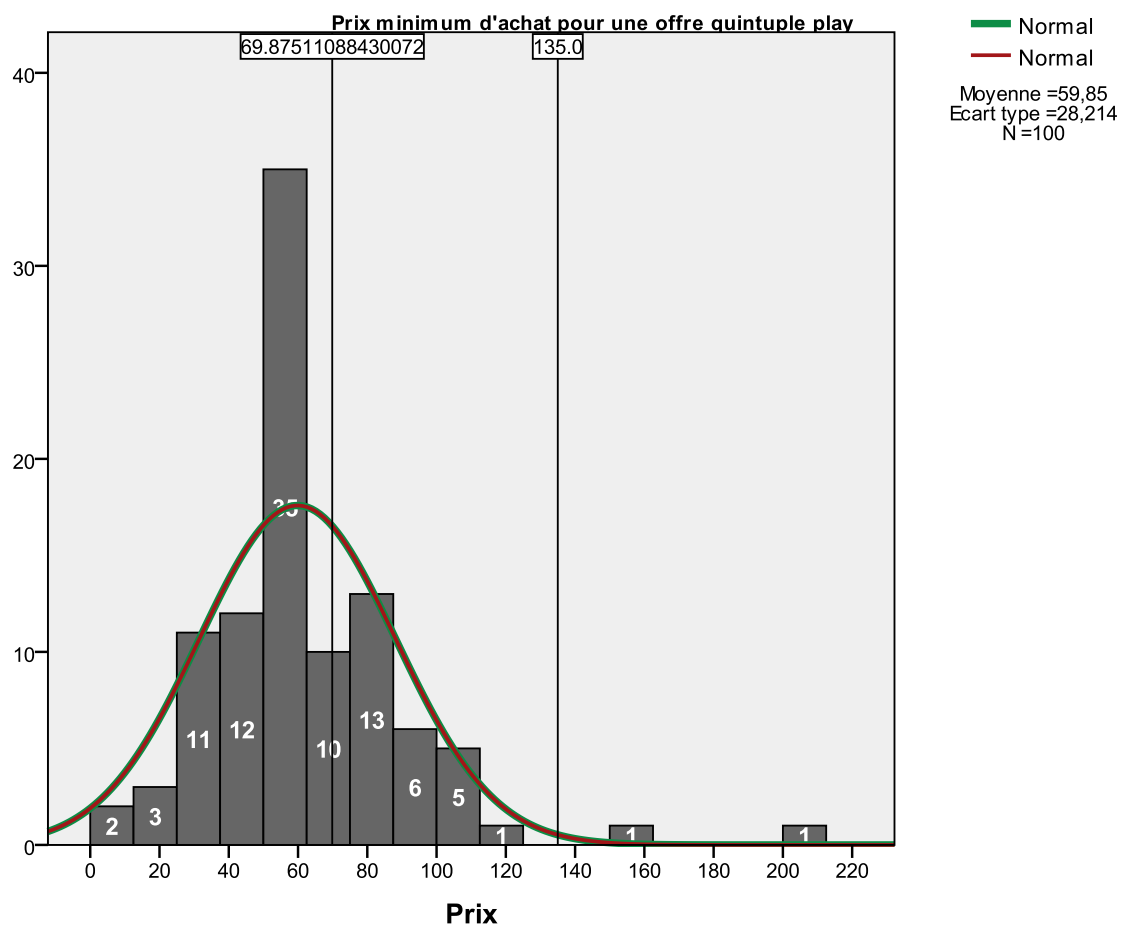


Question 20 : Quel est le prix en dessous duquel vous n'achèteriez pas cette offre ?

Sachant que la moyenne du prix minimum d'achat est de 59,85€ : 4 personnes sur 10 estiment que le prix minimum d'achat pour cette offre doit être compris entre 50€ et 60€ (35%).

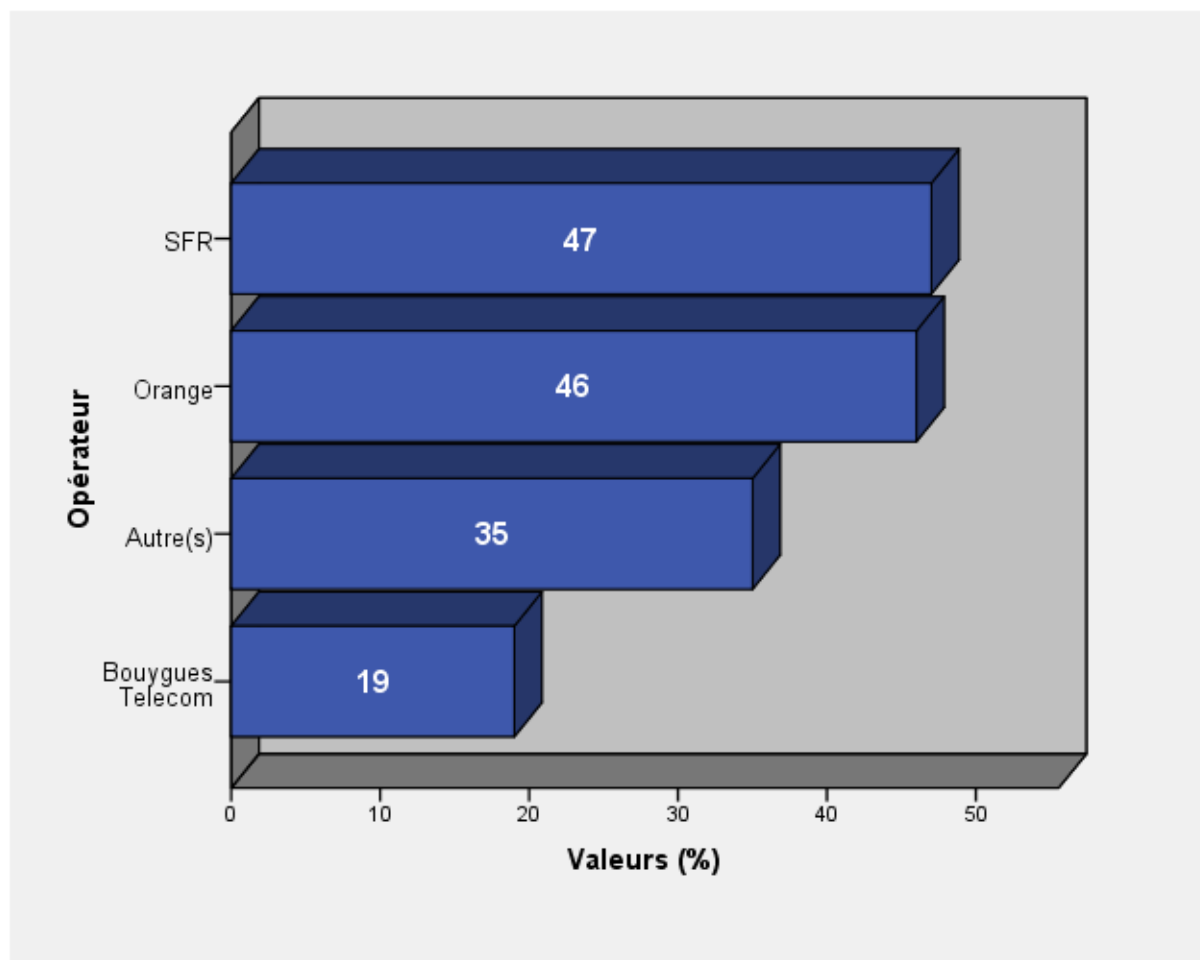
3 personnes sur 10 estiment que le prix minimum d'achat pour cette offre doit être compris entre 0€ et 50€ (28%).

4 personnes sur 10 estiment que le prix minimum d'achat pour cette offre doit être compris entre 60€ et plus (37%).



Question 21 : Chez quel opérateur êtes-vous ?

La majorité de notre échantillon possède au moins un forfait chez l'opérateur SFR soit une personne sur 2 (47%), une personne sur 2 chez Orange (46%), 2 personnes sur 10 chez Bouygues Telecom (19%) et 4 personnes sur 10 ont au moins un forfait chez un autre opérateur que ceux évoqués précédemment (35%).



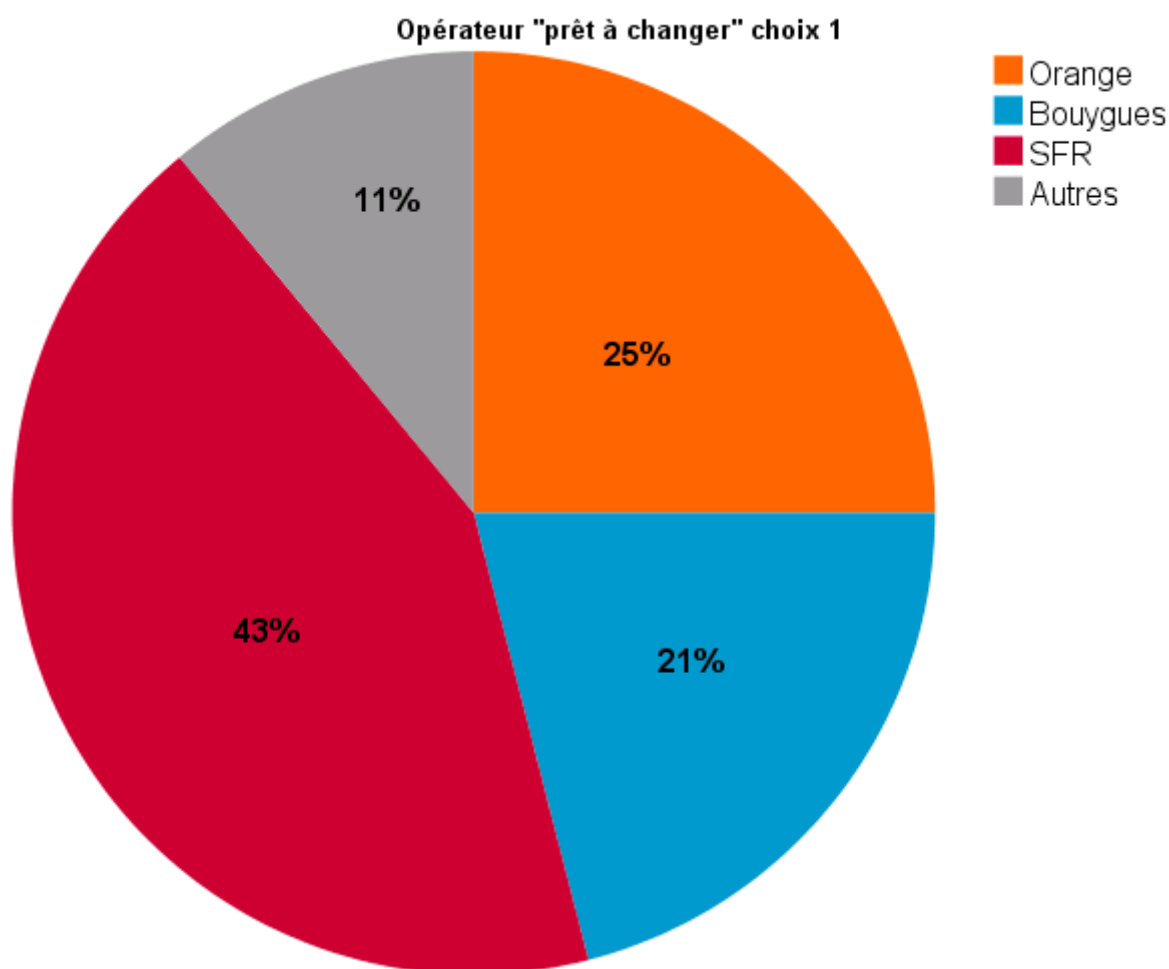
Question 22 : Pour quel opérateur seriez-vous prêt à changer ?

Si l'échantillon était amené à changer d'opérateur, il serait prêt majoritairement à changer pour l'opérateur SFR, soit pour 4 personnes sur 10 (43%), puis en second choix, pour l'opérateur Orange soit pour 3 personnes sur 10 (30%), puis en troisième choix, pour l'opérateur Bouygues Telecom, soit pour 2 personnes sur 10 (21%).

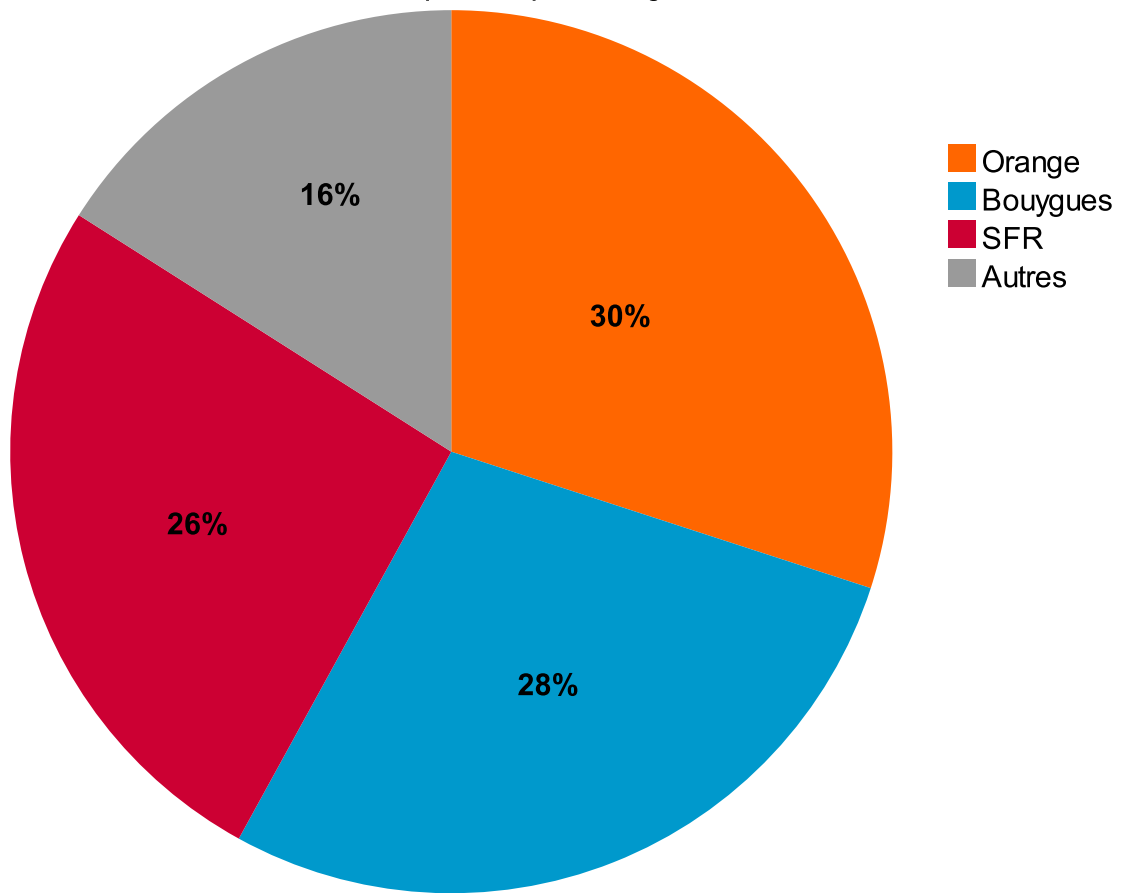
Et enfin une personne sur 10 serait prête à changer pour un opérateur autre que ceux évoqués précédemment (11%).

Concernant le second choix du changement d'opérateur, 3 personnes sur 10 sont prêtes à changer pour l'opérateur Orange (30%), 3 personnes sur 10 sont prêtes à changer pour Bouygues Telecom (28%) et 3 personnes sur 10 sont prêtes à changer pour SFR (26%).

Et enfin 2 personnes sur 10 seraient prêtes à changer pour un opérateur autre que ceux évoqués précédemment (16%).



Opérateur "prêt à changer" choix 2



Question 23 : Dans quel secteur d'activité travaillez-vous ?

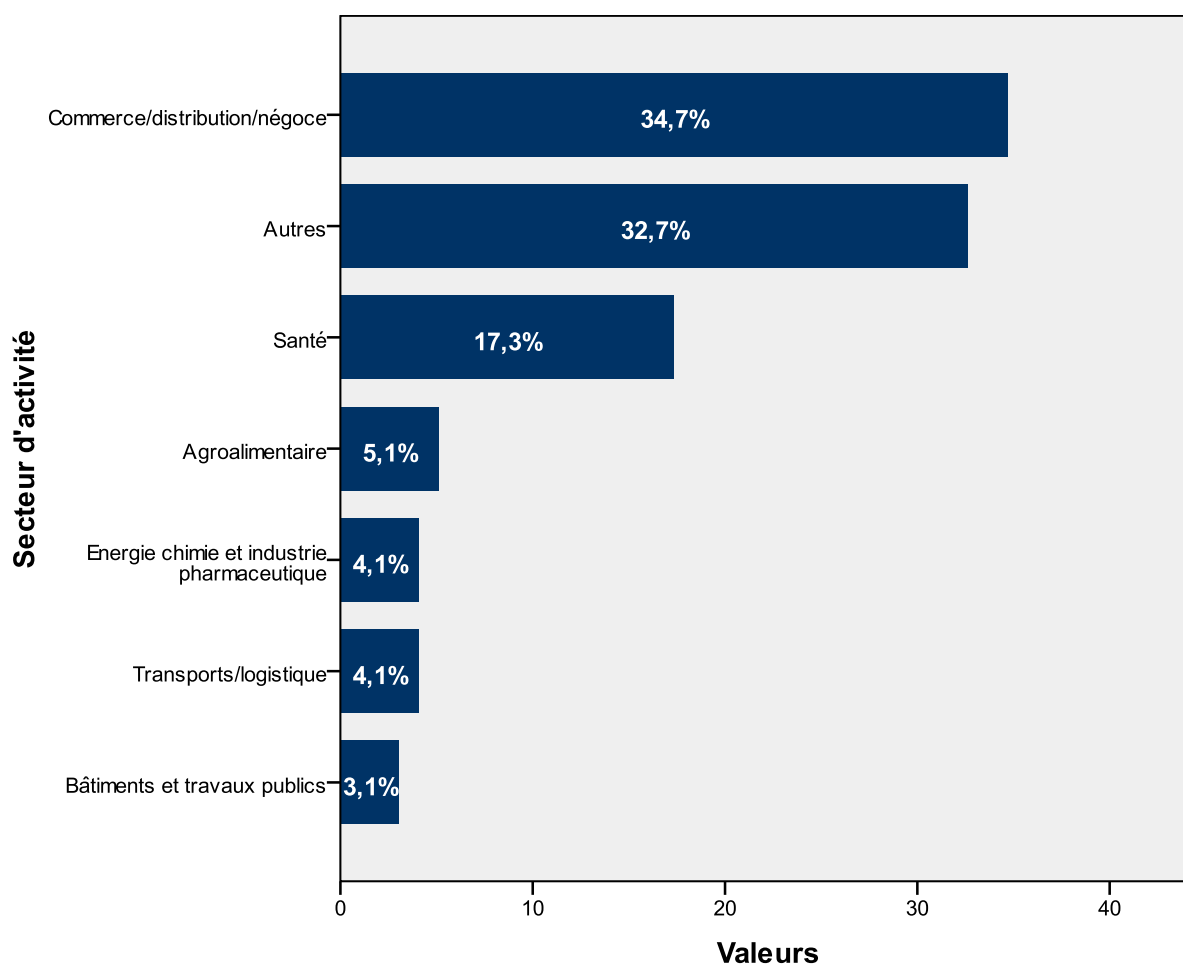
3 personnes sur 10 des personnes interrogées travaillent dans le secteur du Commerce/ Distribution/ Négoce (34,7%).

2 personnes sur 10 des personnes interrogées travaillent dans le secteur de la Santé (17,3%). Moins d'une personne sur 10 des personnes interrogées travaille dans le secteur de l'Agroalimentaire (5,1%).

Moins d'une personne sur 10 des personnes interrogées travaille dans le secteur de l'énergie/chimie/industrie pharmaceutique (4,1%).

Moins d'une personne sur 10 des personnes interrogées travaille dans le secteur du Transport/ Logistique (4,1%). Moins d'une personne sur 10 des personnes interrogées travaille dans le secteur du Bâtiment/ Travaux publics (3,1%).

3 personnes sur 10 des personnes interrogées travaillent dans un secteur autre (journalisme, Marketing, graphiste et consultant) que ci-dessus (32,7%).



V.3.2.1. Tris croisés

Tri croisé 1 choisi : Q3 et Q17 :

- **Faites-vous partie d'une des structures suivantes ?**
- **Seriez-vous prêt à vous engager ?**

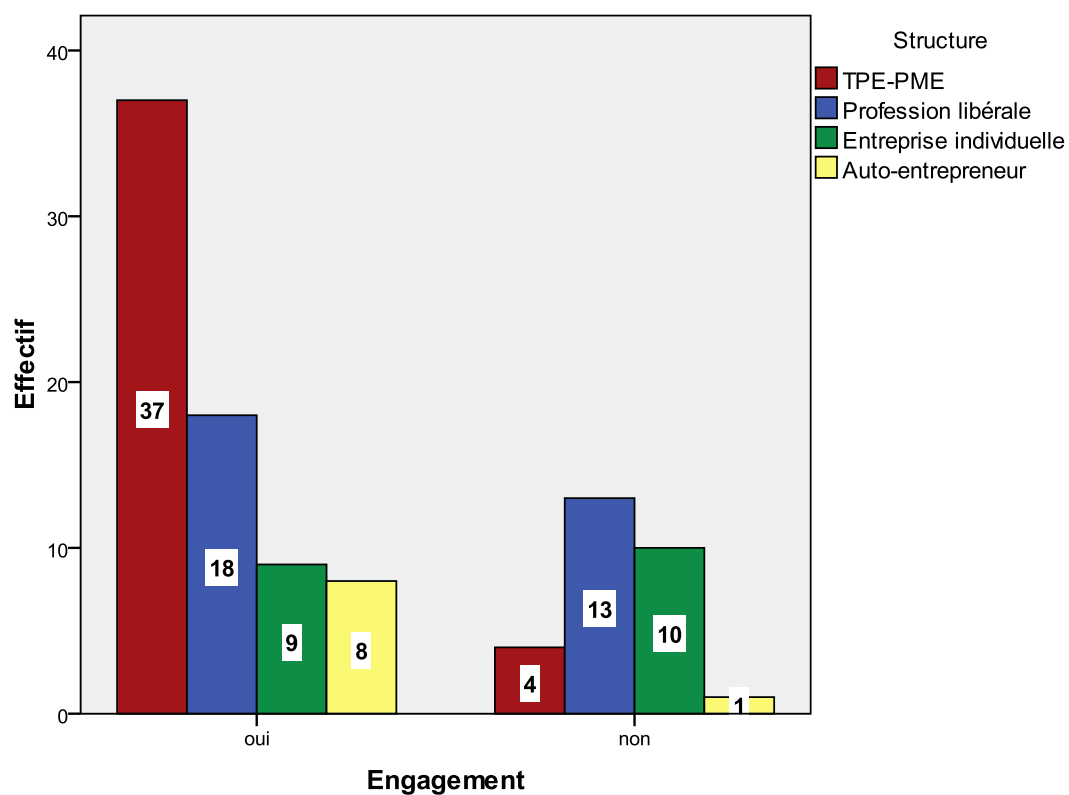
Nous remarquons que notre plus grand effectif en terme de structure, à savoir les TPE-PME est très intéressé par l'offre Quintuple play, puisque presque 9 personnes sur 10 seraient prêtes à s'engager (90%).

Les professions libérales semblent intéressées majoritairement par le lancement de cette offre, puisque 2 personnes sur 10 seraient prêtes à s'engager (60%)

Les auto-entrepreneurs sont très largement intéressés par l'offre puisque 8 personnes sur 9 sont prêtes à s'engager contre seulement une qui est réticente quant à l'offre.

Quant aux entreprises individuelles, la volonté d'engagement paraît plus modérée puisqu'il y a autant de personnes prêtes à s'engager (9 personnes sur 19) que de personnes refusant de souscrire à cette offre (10 personnes sur 19).

Volonté d'engagement en fonction de la structure de travail



Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	16,747 ^a	3	,001
Rapport de vraisemblance	17,645	3	,001
Association linéaire par linéaire	14,182	1	,000
Nombre d'observations valides	100		

a. 1 cellule (12,5%) a un effectif théorique inférieur à 5.
L'effectif théorique minimum est de 2,52.

Tri croisé 1 non choisi : Q7 et Q17 :

- **Quelle est votre durée d'appel mensuel avec votre mobile en France ?**
- **Seriez-vous prêt à vous engager ?**

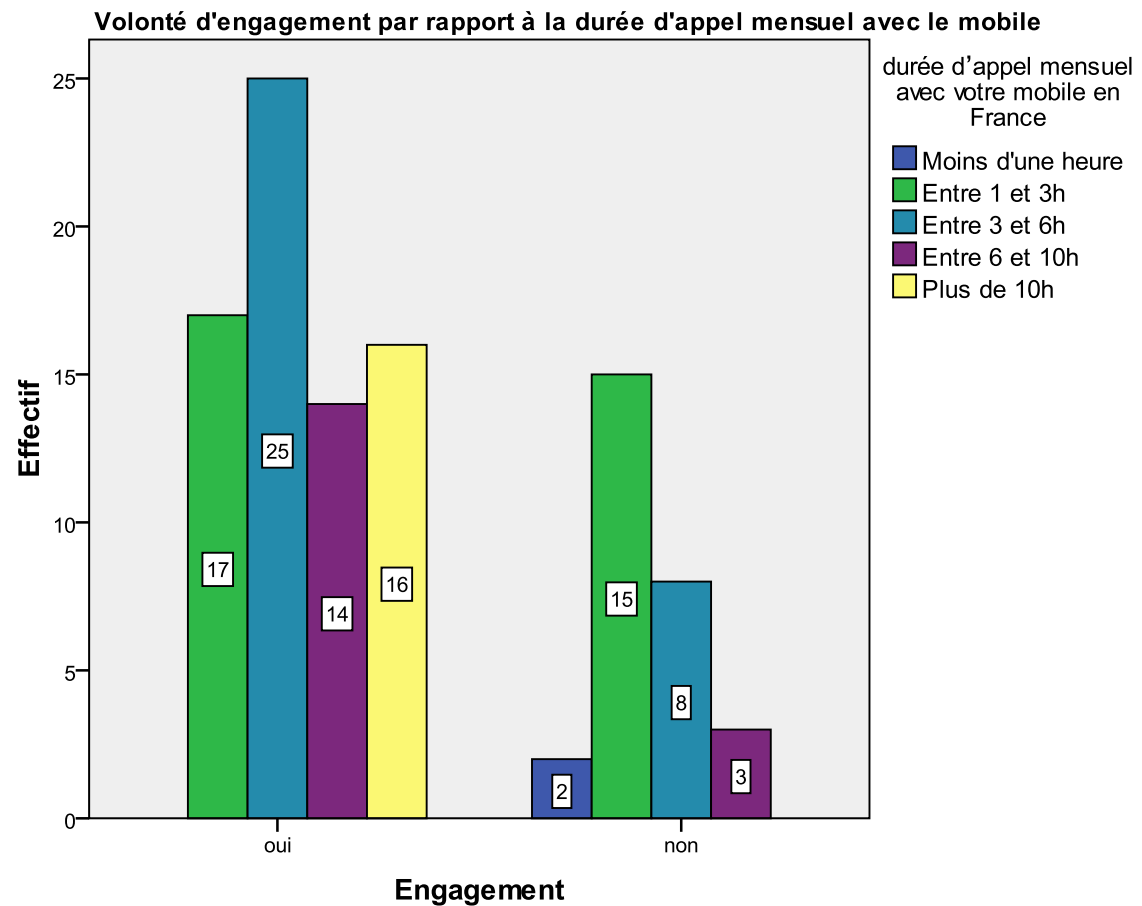
Malgré l'intérêt de ce tri par rapport à notre étude, nous ne pouvons le sélectionner. En effet, malgré que les deux variables soient liées (Signification asymptotique inférieure à 0.05) il y a plus d'une cellule dont l'effectif théorique est inférieur à 5 d'après le test du Khi-deux.

Les personnes ayant une durée d'appel mensuelle de plus de 3h sont très largement intéressées par l'offre Quintuple play.

Les personnes appelant entre 1h et 3h semblent mitigées quant à leur engagement puisqu' une personne sur 2 est prête à s'engager (53.1%), et une personne sur 2 n'est pas prête à s'engager (46.9%).

Dès que nous passons la barre des 3h d'appels mensuels, la volonté d'engagement est très forte puisque :

- concernant les forfaits entre 3h et 6h, nous constatons que 8 personnes sur 10 sont prêtes à s'engager (75.8%),
- concernant les forfaits entre 6h et 10h, nous constatons que 8 personnes sur 10 sont prêtes à souscrire à cet engagement (82.4%),
- concernant les forfait de plus de 10h, nous constatons que toutes les personnes dans cette situation, sont prêtes à s'engager (100%).



Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	18,155 ^a	4	,001
Rapport de vraisemblance	21,956	4	,000
Association linéaire par linéaire	15,876	1	,000
Nombre d'observations valides	100		

a. 4 cellules (40,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,56.

Tri croisé 2 non choisi : Q3 et Q16

- **Faites-vous partie d'une des structures suivantes ?**
- **Si une offre réunissant une Box (TV, Fixe, Internet) + un forfait mobile + une clé 3G (sur un ordinateur portable ou tablette) vous était proposée en tout illimité avec SMS, mails/ Internet, appels vers fixes et mobiles, avec un service client dédié pour l'ensemble, quel serait votre degrés d'intérêt ? (1pas du tout intéressé, 6 très intéressé)**

Malgré l'intérêt de ce tri par rapport à notre étude, nous ne pouvons le sélectionner. En effet, malgré que les deux variables soient liées (Signification asymptotique inférieure à 0.05 mais c'est égal à 0.094) il y a plus d'une cellule dont l'effectif théorique est inférieur à 5 d'après le test du Khi-deux.

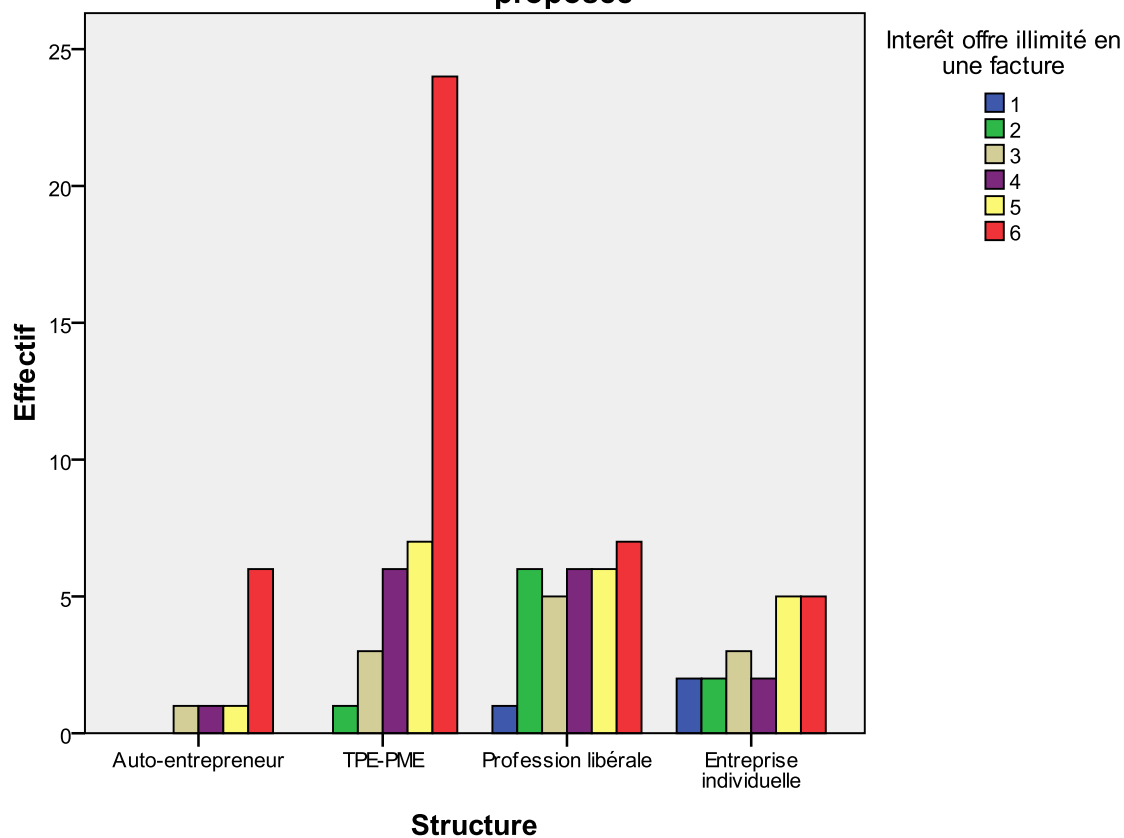
Concernant les auto-entrepreneurs, nous remarquons que la majorité d'entre eux met la note de 6/6 concernant l'intérêt de cette offre illimitée Quintuple play soit 7 personnes sur 10 (66.7%).

Concernant les TPE-PME, nous remarquons que la majorité des personnes affiliées à cette structure met la note de 6/6 concernant l'intérêt de cette offre illimitée Quintuple play soit 6 personnes sur 10 (58.5%).

Concernant les professions libérales, nous remarquons que les personnes faisant partie de cette structure mettent des notes échelonnées entre 1 et 6 sans pour autant qu'une note ressorte plus que les autres.

Il en est de même pour les entreprises individuelles. Cependant les notes au-dessus de 5 représentent plus de la moitié des notes attribuées (52.6%)

Corrélation entre la structure de travail et le degré d'intérêt pour l'innovation proposée



Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	22,551 ^a	15	,094
Rapport de vraisemblance	23,623	15	,072
Association linéaire par linéaire	12,053	1	,001
Nombre d'observations valides	100		

a. 18 cellules (75,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,27.

Tri croisé 3 non choisi : Q8 et Q18 :

- **Quelle est votre durée d'appel mensuel avec votre mobile à l'international ?**
- **Préférez-vous l'international inclus ou en option en fonction de vos besoins ?**

Malgré l'intérêt de ce tri par rapport à notre étude, nous ne pouvons le sélectionner. En effet, malgré que les deux variables soient liées (Signification asymptotique inférieure à 0.05) il y a plus d'une cellule dont l'effectif théorique est inférieur à 5 d'après le test du Khi-deux

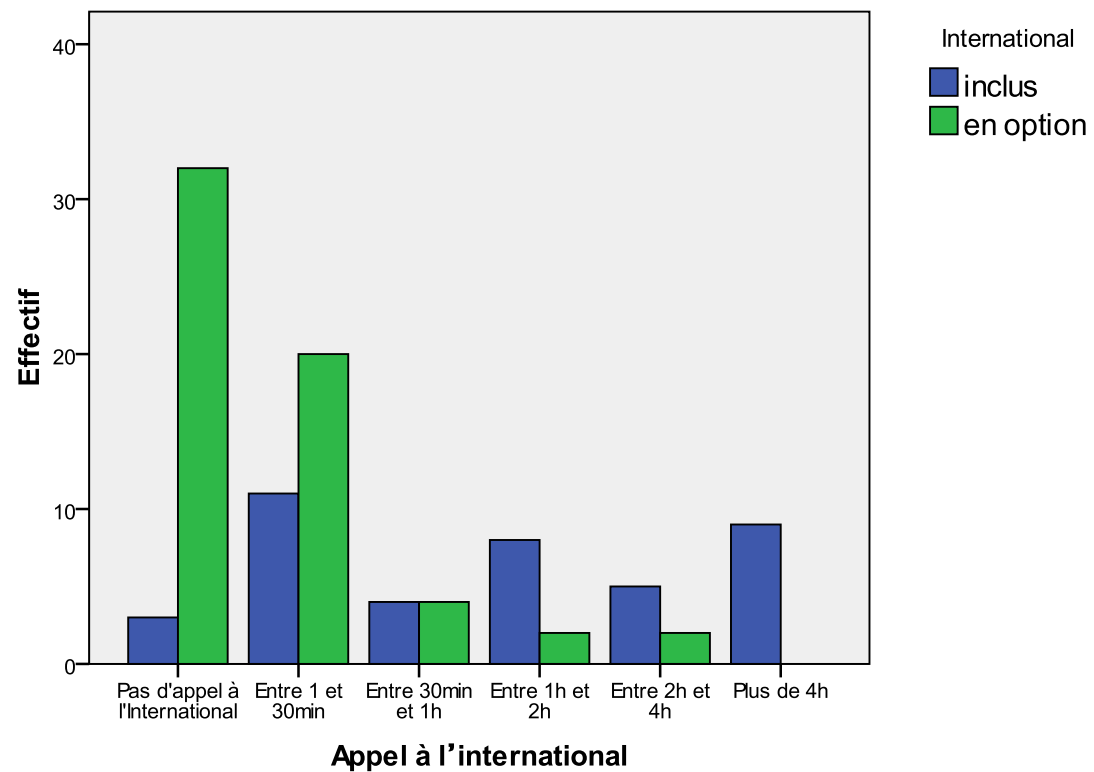
Nous observons une corrélation entre le fait, que plus la personne interrogée appelle vers l'étranger plus elle a tendance à choisir les appels internationaux en inclus.

En effet, 9 personnes sur 10 n'appelant jamais l'étranger souhaiteraient que l'international soit en option (91.4%), 6 personnes sur 10 appelants entre 1 minute et 30 minutes vers l'étranger souhaiteraient que l'international soit en option (64.5%).

Une personne sur 2 appelant entre 30 minutes et 1h estiment que l'international devrait être inclus dans le forfait (50%), 8 personnes sur 10 appelant entre 1h et 2h souhaiteraient que l'international soit inclus (80%), 7 personnes sur 10 appelant entre 2h et 4h désireraient que l'international soit inclus dans le forfait (71.4%).

Enfin la totalité des personnes appelant plus de 4h vers l'étranger estimerait nécessaire que l'international soit inclus dans le forfait (100%).

Préférence de l'international suivant l'utilisation



Tests du Khi-deux

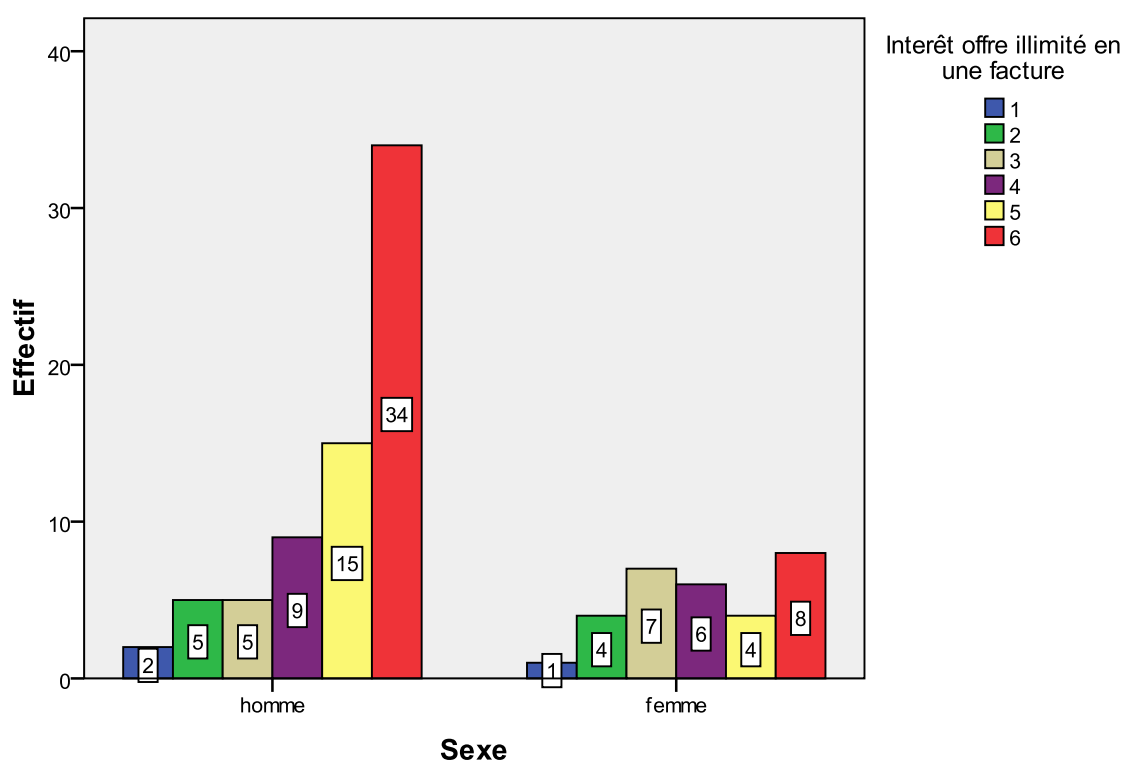
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	38,049 ^a	5	,000
Rapport de vraisemblance	44,328	5	,000
Association linéaire par linéaire	35,864	1	,000
Nombre d'observations valides	100		

a. 6 cellules (50,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 2,80.

TRIS CROISE NON CHOISI 4 : Q 5 et Q16

- Etes-vous un homme ou une femme ?
- Si une offre réunissant une Box (TV, Fixe, Internet) + un forfait mobile + une clé 3G (sur un ordinateur portable ou tablette) vous était proposée en tout illimité avec SMS, mails/ Internet, appels vers fixes et mobiles, avec un service client dédié pour l'ensemble, quel serait votre degrés d'intérêt ? (1pas du tout intéressé, 6 très intéressé)

Diagramme en barres



Tests du Khi-deux

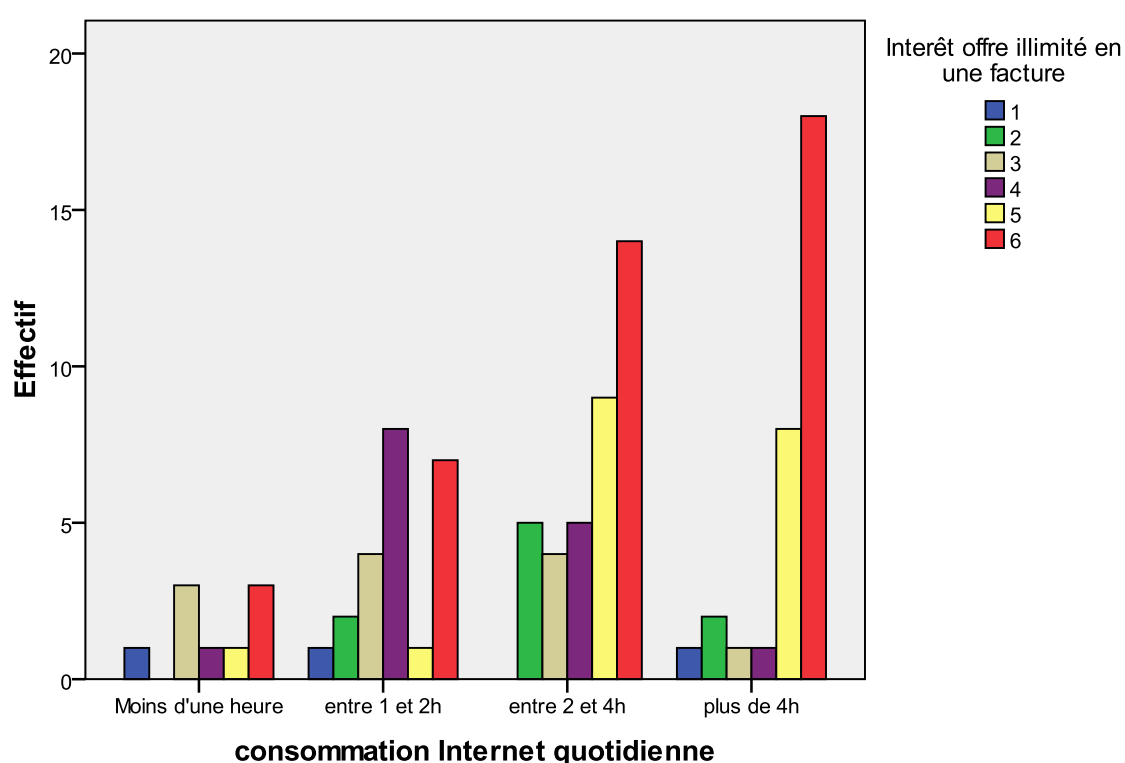
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	9,335 ^a	5	,096
Rapport de vraisemblance	9,040	5	,107
Association linéaire par linéaire	6,310	1	,012
Nombre d'observations valides	100		

a. 5 cellules (41,7%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,90.

TRIS CROISE NON CHOISI 5 : Q10 et Q16

- Quelle est votre consommation Internet quotidienne ?
- Si une offre réunissant une Box (TV, Fixe, Internet) + un forfait mobile + une clé 3G (sur un ordinateur portable ou tablette) vous était proposée en tout illimité avec SMS, mails/ Internet, appels vers fixes et mobiles, avec un service client dédié pour l'ensemble, quel serait votre degrés d'intérêt ?

Diagramme en barres



Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	27,268 ^a	15	,027
Rapport de vraisemblance	28,642	15	,018
Association linéaire par linéaire	6,668	1	,010
Nombre d'observations valides	100		

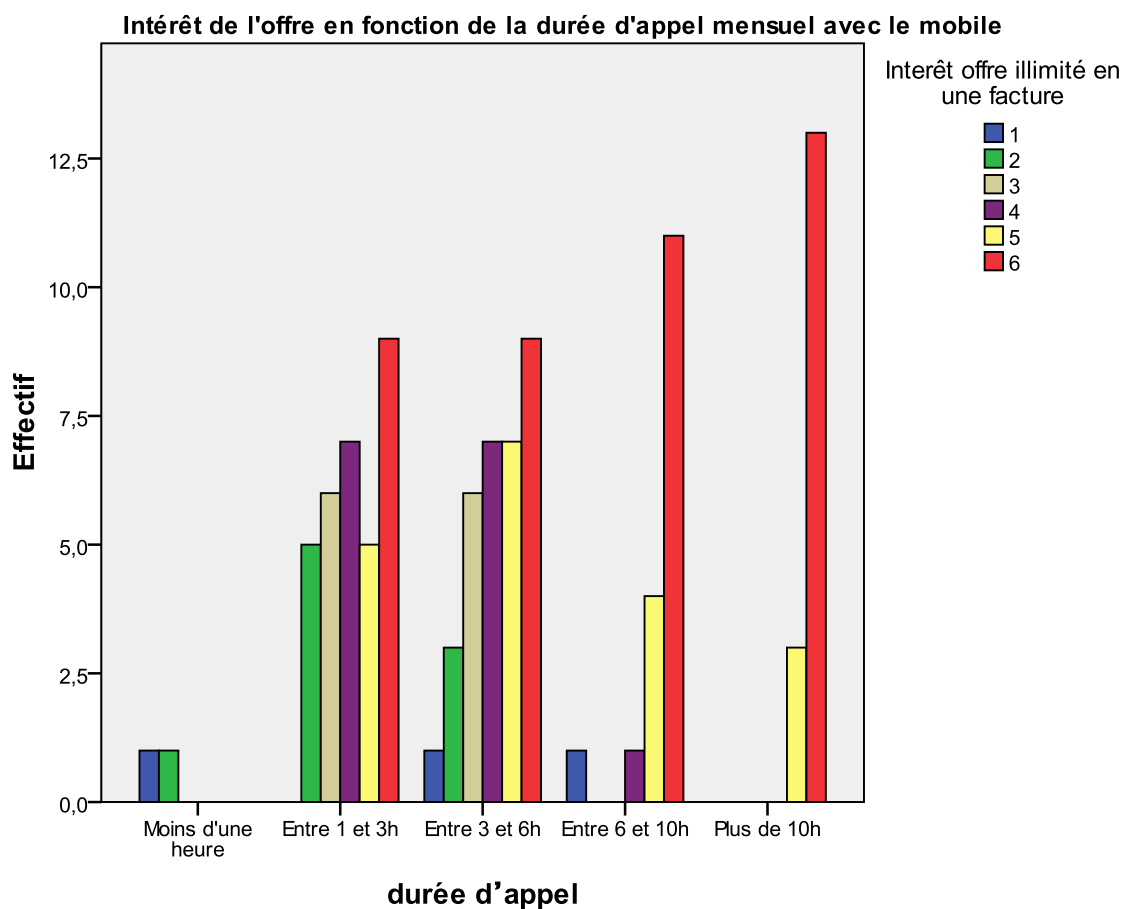
Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	27,268 ^a	15	,027
Rapport de vraisemblance	28,642	15	,018
Association linéaire par linéaire	6,668	1	,010
Nombre d'observations valides	100		

a. 18 cellules (75,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,27.

TRIS NON CHOISI 6: Q7 et Q16

- Quelle est votre durée d'appel mensuel avec votre mobile en France ?
- Si une offre réunissant une Box (TV, Fixe, Internet) + un forfait mobile + une clé 3G (sur un ordinateur portable ou tablette) vous était proposée en tout illimité avec SMS, mails/ Internet, appels vers fixes et mobiles, avec un service client dédié pour l'ensemble, quel serait votre degrés d'intérêt ?



Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	49,677 ^a	20	,000
Rapport de vraisemblance	47,494	20	,001
Association linéaire par linéaire	21,501	1	,000
Nombre d'observations valides	100		

a. 24 cellules (80,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,06.

VI. Recommandations sur l'ensemble de l'étude

VI.1. Commentaires

Après étude des besoins et attentes des professionnels interrogés, nous avons pu déduire que l'offre ne devrait pas être lancée, et ce pour plusieurs raisons :

D'après notre étude, nous avons pu constater que les professionnels dans l'ensemble souhaiteraient une nouvelle baisse des prix et ne sont pas prêts à payer les prix moyens appliqués sur le marché actuel pour ce type d'offre (sans clé 3G). Sachant que notre offre comporte un forfait « tout illimité », un alignement sur la demande de prix souhaitée par les consommateurs, rendrait l'offre, bien qu'intéressante, non rentable.

Par ailleurs, la 3G aujourd'hui est loin d'avoir convaincu les professionnels. En effet, le développement de cette technologie n'est pas encore aboutie, souffrant de problème de couverture, en particulier dans les provinces, ce qui peut par exemple expliquer le peu de succès de la clé 3G. Les clients restent dans l'ensemble assez méfiants et dubitatifs à propos du réseau 3G, et ce système constitue même aujourd'hui un frein à l'achat de l'offre.

L'arrivée sur le marché de tablettes tactiles type Ipad ou Galaxy Tab pourront jouer un rôle. Si leur utilisation venait à se démocratiser, notamment auprès des professionnels, et que le réseau suivait, l'offre que nous avons étudié se révélerait alors une formidable opportunité.

Par conséquent, dans l'éventualité d'un lancement de cette offre, nous vous recommanderions auparavant d'améliorer la technologie 3G afin de convaincre les clients de son efficacité et d'effectuer une meilleure communication à son sujet dans le but de les rassurer.

Par ailleurs, à travers cette étude nous avons pu constater que les besoins en appels internationaux des professionnels étaient de plus en plus importants. Cependant l'offre en ce qui concerne ce type d'appel n'est absolument pas satisfaisante pour la majorité d'entre eux.

Enfin, malgré les difficultés que ce type de décision pourrait amener, nous vous conseillerions de baisser, même légèrement les prix appliqués, afin de, à la fois gagner, et conserver un maximum de clients avant l'arrivée du nouvel opérateur Free, qui représente une menace très importante.

VI.2. Mix-marketing

Dans un avenir certain, si vous estimez que l'offre vaut d'être lancée, voici quelques propositions quant à son lancement sur le marché :

Produit :

L'offre de base serait la suivante :

- **Forfait Mobile tout illimité** : Appels fixes et mobiles, SMS, Internet, mails
- **Box** : Internet haut débit, TV , Appels en France et partout dans le monde vers les fixes (liste des pays à définir)
- **Clé 3G** : Internet illimité avec possibilité d'appeler avec la tablette
- Option internationale avec appels illimités (non engageante)
- Prêt d'un mobile équivalent de prêt en boutique à n'importe quel moment.
- Service client dédié pour l'ensemble des éléments concernant l'offre. Tarif avantageux en cas d'achat d'ordinateur portable ou tablette
- Un nouveau portable gratuit tous les ans

Tous ces éléments seraient réunis sur une seule et même facture. En cas de besoin, une seule et même équipe règle le problème. La personne n'est plus un numéro mais un client à part entière.

Price :

En rapport avec ce qu'il est ressorti de l'étude quantitative, l'offre ne devrait pas dépasser les 130 € (hors option international)

Place :

Réorganiser l'ensemble du réseau de distribution. Il y a une forte demande des professionnels concernant le fait d'avoir un **espace dédié en boutique**. Ils préfèrent avoir un vendeur dédié pro qui connaît mieux leurs besoins et leurs attentes qu'un vendeur lahnnda.

Les personnels en espace devront également être compétents pour tout litige client, afin de faire gagner du temps à celui-ci plutôt qu'il soit obligé de passer par son service client comme c'est le cas actuellement dans tous les espaces SFR qui ne sont que des distributeurs et ne peuvent donc pas gérer cela.

Promotion :

Assurer une meilleure communication sur la 3G (tout en améliorant bien entendu la qualité et la couverture de ce réseau) afin de convaincre les clients de son **utilité** et de sa **fiabilité**.

Mettre en avant le fait de pouvoir communiquer à l'étranger ce qui permettrait une démarcation de l'offre par rapport à la concurrence, sachant que les propositions actuelles pour les appels internationaux sont loin d'avoir convaincu pour le moment.

Enfin, le point essentiel de la promotion sera d'adapter la communication en fonction des professionnels. Plus clairement, occuper l'espace médiatique par une forte communication sur les forfaits professionnels pendant une période longue, afin que ceux-ci sentent qu'SFR s'intéresse vraiment à eux et ne les prends pas en charge comme un client particulier.

ANNEXES

Sources d'information

- Entretien avec Yann Carron de la Carrière, Chef de produit, SFR
- Cour d'Analyse *via les études*, Ecole de Management Léonard de Vinci, semestre 7
- Etude de marché **XERFI** : *Télécommunications* – Juin 2010
- Le Parisien économie**- 20 Septembre 2010.- « *SFR, l'européen* »
- ARCEP** (Autorité de Régulation des Communication Electroniques et des postes)
- SOFRECOM** (conseil en télécommunications)
- Eurostaff** : « *les perspectives de la convergence fixe et mobile* »
- <http://www.insee.fr/fr/default.asp>
- www.sfr.fr
- www.orange.fr
- www.bouyguestelecom.fr

Guide d'entretien

Sujet : La consommation des ménages français en termes de téléphonie mobile et fixe, de connexions internet et de télévision.

SFR a fait appel à nos services afin d'effectuer une étude qualitative auprès d'un échantillon composé de 5 personnes qui ont été sélectionnées pour répondre à une enquête selon un objectif final énoncé au préalable par SFR, à savoir lancer une offre quintuple play sur le marché d'ici la mi-décembre 2010. Ce sujet concerne une large partie de la population française puisqu'en 2008, 57 972 millions des français sont clients en téléphonie mobile, 18 700 millions ont un abonnement internet et 42 315 millions de français sont des internautes.

L'objectif de l'étude: élaborer un panorama qualitatif des us et coutumes, les fréquences de consommation et ainsi en dégager les grandes tendances du moment et les attentes du consommateur.

Pour réaliser ces entretiens, il vous sera indispensable :

- D'être patient
- De laisser le sujet s'exprimer librement sur ses propres expériences et ce sur chaque sujet que vous évoquerez avec lui
- D'être attentif et concentré
- De ne pas orienter le sujet dans ses réponses en utilisant des expressions spécifiques (ex : ah vous pensez cela...) et/ou en utilisant un ton qui n'est pas neutre
- De rester poli, cordial et chaleureux

De ne jamais mentionner le nom de l'entreprise pour laquelle cette étude est menée, de peur de changer les attitudes et la spontanéité du sujet.

Phase d'intro :

Objectif : Mettre à l'aise, en confiance. Dire de quoi nous allons globalement parler lors de l'entretien sans dire précisément quoi. On ne dévoile pas l'objectif réel de l'étude.

« Bonjour Monsieur, premièrement je tenais à vous remercier d'avoir accepté cet entretien. Nous allons aujourd'hui parler de télécommunications, à savoir voles outils que vous

utilisez et les différents forfaits. Pour commencer, si vous le voulez bien, parlez moi de vous, ce que vous faites dans la vie. »

Thème 1: Outils

Thème 2 : Utilisation

Thème 3 : Amélioration des outils, recommandations

Phase de centrage :

Objectif : Définir les modes d'achats préférentiels, comprendre quel est le facteur le plus important dans ce type de forfait, qu'est ce qui ferait que l'abonnement serait plus facile à vendre avant tout. Définir précisément les tendances de consommation et les points à améliorer dans les forfaits existants

« Après avoir parlé de vos outils, je vous propose que nous parlions concrètement des forfaits qui s'y rattachent. Nous parlerons des autres offres existantes »

Thème 1 : Offre de l'interviewé

Sous-thème 1 : Mobile

Sous-thème 2 : Box

Sous-thème 3 : autres

Thème 2 : Les autres offres sur le marché

Sous-thème 1 : Mobile

Sous-thème 2 : Box

Sous-thème 3 : Autres offres et nouvelles offres

Phase d'approfondissement :

Objectif : construire l'offre quintuple play et proposer au sujet de se mettre dans la peau d'un consommateur lambda.

Mettre en condition le sujet, on lui proposant d'imaginer qu'il soit un client potentiel.

«Après avoir parlé de vos différents forfaits et ceux existants sur le marché, pouvez-vous me dire quels sont globalement les points à améliorer »

« On vient de parler de l'offre Quadruple play d'Orange. Imaginez ce type d'offre en rajoutant une clé 3G. On serait sur une offre Quintuple play. Que pensez-vous d'une telle offre ? »

Thème 1: faire exprimer le sujet sur les points à améliorer sur tous les forfaits existants

Thème 2 : le mode de communication qui l'attirerait vers cette offre

Thème 3 : le type de distribution qui l'attirerait vers cette offre

Thème 4 : l'offre générale et ses contenus

Thème 5 : l'offre tarifaire et la personnalisation des offres mobiles.

Phase de conclusion :

Objectif : ramener le sujet à la réalité, lui résumer les points indispensables de l'offre quintuple play dont il aimerait bénéficier, lui faire répéter ses appréhensions et enfin le remercier infiniment d'avoir pris le temps de répondre à nos questions.

« Très bien, nous arrivons bientôt à la fin de notre entretien, donc si l'on résume, quels sont les points qui vous paraissent essentiels pour communiquer et quelle est votre impression globale dans l'offre dont nous venons de parler »

Retranscription des entretiens

Interview n°1

Informations :

Personne interviewée : Guillaume Kinziger, 24 ans, consultant

Date : Dimanche 31 Octobre 2010

Durée : 61 min

Retranscription

Maxime PETIT : Bonjour,

Guillaume Kinziger : Bonjour,

Maxime PETIT : je m'appelle Maxime PETIT. Tout d'abord je tiens à vous remercier d'avoir accepté de répondre à notre demande d'entretien. Nous sommes ici aujourd'hui pour discuter ensemble de votre consommation en matière de services de télécommunications.

Ce que l'on va faire c'est que vous allez me parler un peu de vous pour commencer, ce que vous faites dans la vie.

Guillaume Kinziger : Alors, je m'appelle Guillaume Kinziger, j'ai 24 ans. Je gère une entreprise de bureau d'étude et d'ingénierie dans le domaine médical.

Maxime PETIT : Pouvez-vous m'en dire un peu plus sur l'activité de votre entreprise ?

GK : On pilote et coordonne des entreprises, multiples et variées dans divers corps d'état, dans l'installation d'équipements lourds d'imagerie médicale avancée tels que des IRM, des scanners.

MP : Très bien. Donc comme je vous l'ai expliqué auparavant nous allons parler de télécommunications, à savoir les ordinateurs, les mobiles, le téléphone fixe. .
Premièrement, on va parler des outils de télécommunications que vous utilisez. Quels outils utilisez vous actuellement pour communiquer, vous informer ?

GK : J'utilise les trois modes de communication que vous avez cités, le téléphone mobile, le téléphone fixe, et Internet. Internet, via les emails Outlook, le pack office de Microsoft, version 2007. Pour ce qui est de la téléphonie mobile on est clients Orange depuis à peu près 20 ans, et pour les téléphones on utilise depuis 3 ans des téléphones Blackberry. Pour la ligne Fixe nous utilisons France Télécom également depuis de nombreuses années.

MP : Egalement pour l'internet à la maison alors ?

GK : Tout à fait.

MP : Quel est l'outil que vous utilisez le plus ?

GK : Le téléphone mobile

MP : Pourquoi le téléphone mobile, dans le cadre du travail ?

GK : Dans le cadre du travail presque à 100%. L'essentiel de nos relations avec nos partenaires se fait par téléphone. On l'utilise tous les jours non stop, c'est vraiment un outil vital à l'entreprise

MP : OK. Donc en ce qui concerne les outils le portable est indispensable pour vous. Vous utilisez beaucoup le mobile vous m'avez dit. Concernant tous les outils ya-t-il quelque chose qui vous dérange, que vous voudriez améliorer ?

GK : La synchronisation de l'ensemble. On n'est pas trop mécontents par la synchronisation officielle de Blackberry par rapport à l'ordinateur pour les données que ce soit des contacts, mails, etc. Sur ce point là on est assez contents mais notre souci c'est le transfert rapide et efficace de données venant d'un ordinateur dans un support nomade tel qu'un Blackberry, un Ipad, des choses comme ça. Actuellement on constate que la plupart des logiciels par Apple, par iTunes, que ce soit par Blackberry avec Blackberry desktop manager, ces outils ne sont pas adaptés à la lourdeur de certains fichiers que l'on a besoin d'exploiter sur le terrain.

MP : Quel type de fichiers ?

GK : Ce sont des fichiers qui peuvent des photos, comme des plans pour les scanners, qui prennent beaucoup de Gigas octets multiplié par X dossiers à avoir sur le terrain. C'est surtout la facilité de transfert et la facilité de mise en œuvre qui est à travailler. C'est faisable, mais c'est encore trop compliqué pour quelqu'un qui n'a pas que ça à faire.

MP : D'accord, donc c'est vraiment sur le transfert, et sur les outils eux-mêmes ?

GK : L'ergonomie, l'ergonomie, bon c'est Blackberry parmi tant d'autres, mais il faut dire qu'aujourd'hui la plupart des téléphones, sont bien pour la qualité de communication. Après pour ce qui est des mails, l'accessibilité à Internet, la gestion des contacts, l'agenda. Ça marche très bien c'est efficace, ces outils sont très bien adaptés, la plupart des marques concurrentes le gèrent à peu près bien. On a aucun soucis majeur avec le téléphone avec la téléphonie mobile, même si au final on a choisi Blackberry pour des raisons pratiques. On n'a aucun soucis majeurs avec la téléphonie mobile actuellement mais ce que je pourrai reprocher c'est le manque de qualité de réseau, notamment chez Orange et sûrement avec ses concurrents, SFR, Bouygues et Autres.

MP : Vous avez des problèmes pour communiquer, passer des coups de fils ?

GK : Oui pour la communication par téléphone, pour des appels.. Actuellement en France, passé les grandes villes, dans la plupart des zones de province, nous subissons une mauvaise qualité de réseau. C'est déplorable, étant donné le coût des mobiles, la technologie embarquée dans les mobiles et la piètre qualité des antennes relais.

MP : Et ça, ça vous a déjà vraiment gêné dans le cadre de votre travail ?

GK : Ça nous gêne 24h/24, des personnes qui ne nous entendent pas, et c'est intolérable à la vue des forfaits, des différents engagements que l'on a auprès des opérateurs.

MP : Je vois, effectivement ça ne doit pas être facile... En ce qui concerne l'étranger, êtes-vous amené à vous déplacer à l'étranger dans le cadre de votre travail ?

GK : On se déplace partout en Europe et tout particulièrement les pays francophones, ou très proches de la France. C'est la Belgique, la Suisse, L'Allemagne et également la principauté de Monaco.

MP : D'accord, donc en Europe, et utilisez-vous beaucoup votre mobile une fois que vous êtes à l'étranger ?

GK : Oui et dans ces pays, aucun problème de couverture réseau.

(silence...)

MP : Donc après cette petite phase d'introduction, nous allons maintenant plus parler de votre offre en matière de télécommunications, que ce soit pour le mobile, le téléphone fixe ou à la maison.

GK : Alors, on a deux mobiles pour l'entreprise, avec deux forfaits identiques. Nous sommes équipés avec les forfaits Origami Jet de chez Orange, qui est dans le haut de gamme. Il est il me semble à 100 € par mois avec un engagement de 24 mois. Appels 24h/24, 7j/7, emails illimités, accès internet illimité. C'est actuellement le plus complet, par rapport, à titre d'exemple par rapport à l'offre qui était proposée encor l'année dernière par Orange et qui ne comptait pas tout en illimité. Le niveau de Gamme Origami Jet ne valait pas ce que la concurrence telle que SFR ou Bouygues pouvait proposer.

MP : Comment avez-vous été amené à choisir ce nouveau forfait ?

GK : A l' occasion d'un renouvellement d'un de nos mobiles, les vendeurs nous ont recommandé ce nouveau forfait. On a une périodicité de réactualisation de nos forfaits et de nos autres contrats pour les télécommunications d'on va dire une fois par an. Une fois par an on se déplace , on va voir le commerçant sur place pour voir ce qui se fait de mieux à l'heure actuelle par rapport à ce que l'on a nous même.

MP : D'accord, et mis à part votre commerçant, aviez-vous entendu parler de cette offre quelque part, et avez-vous entendu ou vu d'autre ?

GK : Alors, les pubs, en tout cas pour ce qui est des fournisseurs Orange, ça se faisait par téléphone fixe, et vu qu'au service client ils sont très peu orientés pro... Ils ont une image pro qui est souvent très mauvaise et pas adaptée aux réalités du terrain. Sur ce côté-là, donc publicité, c'est clair qu'Orange n'est pas du tout un partenaire professionnel, au sens, si on se base sur le côté communication envers les clients professionnels.

MP : Donc c'est vraiment en magasins que..

GK : C'est vraiment en magasin qu'il y a la bonne démarche commerciale, des personnes que l'on connaît bien et qui sont a même de répondre à nos besoins et de nous informer sur les nouvelles offres. C'est déjà assez compliqué à leur faire comprendre nos besoins, sachant que l'on a pas forcément un temps infini à accorder à la souscription des forfaits, l'achat des téléphones. Il est important de faire en sorte de fidéliser et de faire en sorte que toutes ces démarches se fassent rapidos.

MP : En ce qui concerne le changement de vos mobile, comment cela se passe-t-il ?

GK : On change de mobile tous les un à deux ans, ce n'est pas une question de péremption, de la modernité des mobiles, ils sont tout à fait à même de subir certaines évolutions technologiques, c'est plus une usure purement matérielle.

MP : Pour revenir sur votre mobile, c'est un forfait vraiment type Pro ou .grand public mais que vous utilisez en temps que Pro.

GK : Pour des raisons comptables, on a préféré prendre Orange particuliers, étant donné qu'Orange Pro n'apporte pas de grosse valeur ajoutée, à la rigueur c'est même un peu plus cher pour quasiment les mêmes services, et ça n'apporte pas non plus beaucoup plus de souplesse..

MP : Très bien donc vous avez préféré prendre un forfait grand public qu'un forfait pro, mais, saviez vous précisément ce qu'incluait se forfait ?

GK : Pas exactement, mais il ressemble quasiment en tout points au plus haut niveau de gamme des forfaits grand public.

MP : D'accord

GK : Et ça nous permet aussi d'avoir une certaine souplesse, hein..Si la boîte coule au moins on peut garder nos forfaits.

MP : OK, donc ça c'est pour le mobile, maintenant est-ce que vous pouvez me donner une idée précise de votre utilisation d'internet par rapport à votre forfait ?

GK : Alors Internet à 90% pour un professionnel, c'est de l'email

MP : D'accord

GK : Voilà, euh les 10% restants c'est de la recherche fournisseurs, donc recherche sur les sites web de différents fournisseurs, voilà, c'est de la veille concurrentielle, de la démarche commerciale, voilà, mais c'est très basique, je dirais même que c'est de l'ordre du 95 et 5%.

MP : Je vois, mais ça c'est donc pour le mobile, mais je suppose que pour l'Internet chez vous, ça doit être un peu différent

GK : Oui mais pas tant que ça... globalement ça reste en grande majorité de l'email.

MP : D'accord, mais donc pour ce qui est de vos emails et de vos diverses recherches..

GK : Bah ça disons que pour les emails on en reçoit toute la journée, mais on préfère s'en occuper plutôt le soir en rentrant au bureau

MP : Ah, plutôt le soir alors ?

GK : Voilà, et on passe à peu près devant un poste informatique on passe à peu près une à deux heures devant un poste informatique et internet.

MP : D'accord. Et est-ce que vous envoyez quand même des textos dans le cadre de votre travail, par rapport à votre forfait

GK : Oui, oui tout à fait, dans le cadre du travail on a quand même tendance à dire que le texto est de plus en plus périmé avec l'arrivée des emails illimités, malheureusement tout le monde n'a pas encore d'emails illimités mais on peut considérer qu'à l'avenir..Euh..Bah déjà d'une part les emails vont pouvoir s'échanger et s'envoyer comme des textos, ce qui est déjà le cas, et d'autre part avec les applications disponibles offertes par des fournisseurs tels que Apple ou Blackberry avec Blackberry Messenger, on obtient quand même quelque chose de similaire, quelque chose de plus souple que le SMS, mais dans le même concept quoi.

MP : D'accord, donc pour vous l'email est plus nécessaire que le texto...

GK : ça marche très bien, ça peut être efficace, c'est vrai que quand vous avez besoin d'envoyer une adresse, un petit truc rapide à un fournisseur ou à quelqu'un, au lieu de l'appeler, c'est vrai que c'est super pratique

MP : Qu'est-ce qui change en fait d'envoyer un email plutôt qu'un texto ?

GK : La trace, la grosse trace informatique

MP : D'accord la trace informatique plutôt que..

GK : Oui, une personne n'est pas à l'heure à une convocation, on lui envoie la convocation par texto ça fait amateur, on lui envoie par professionnel, par email avec accusé de réception, des confirmations de lecture, avec des hauts niveaux d'importance, l'email est en considéré actuellement comme une preuve matérielle au sens juridique

MP : D'accord.

GK : Le texto ne l'est pas

MP : Je vois, mais je suppose que vous envoyez quand même des texto à titre personnel ?

GK : Oui, voilà, personnellement comme ça rapidement, mais quand même on est dans le principe que le texto est dans la pente descendante, même si je continue d'en envoyer à titre personnel car ma famille, qui ne l'utilise pas forcément à titre professionnel, son portable..utilise plus le texto.

MP : D'accord...euh..Et en termes de volume d'appel, qu'est votre volume d'appel ?

GK : EN volume d'appel on passe à peu près, déjà par jour on passe entre une et quatre heure au téléphone, avec bien sûr des pointes, ça peut monter jusqu'à 6h-7h et descendre à 5min par jour..Il peut y avoir des exceptions.

MP : OK, donc vous appelez plus la journée ou plutôt le soir ?

GK : On appelle la journée et en soirée jusqu'à des horaires raisonnables, donc à peu près 20h.. De 5h30 du matin à 20h.

MP : D'accord, donc ça c'est plutôt la semaine ? Et le weekend end ?

GK : Presque pas.

MP : D'accord, et est-ce que vous êtes également amené à appeler à L'international ?

GK : Euh, l'international.. Oui, si on peut considérer les pays assez proches de la France, oui, ça c'est évident, je vous l'ai dit tout à l'heure euh Belgique, Allemagne, Suisse, principauté de Monaco, voilà. Pour ce qui est de l'étranger un peu plus loin, la Corée, La Corée du Sud, mais là on n'utilise pas le mobile, mais on utilise le logiciel Skype de Microsoft.

MP : D'accord, donc par votre ordinateur

GK : Oui, par le biais de la connexion Internet sur l'ordinateur de la maison

MP : D'accord donc Belgique, Suisse, Corée, etc.. Mais vous appelez quand même régulièrement dans ces pays étrangers ?

GK : Oui tout à fait pour ce qui est de Monaco on passe environ deux heures par semaine vers un mobile monégasque

MP : D'accord et pour ce qui est des autres du genre la Belgique ?

GK : Belgique, les autres en fonction des affaires, mais c'est très variable

MP : Très bien, donc maintenant pour terminer sur votre forfait mobile, est-ce que vous avez déjà eu des soucis avec ? Des problèmes de facture, des problèmes avec le service client ?

GK : Non, pour la facturation, c'est relativement correct ça marche bien, pour ce qui est de la satisfaction client avec le service commercial en cas de casse ou de vol de mobile des choses comme ça, bon évidemment on prend à chaque fois des assurances, voilà. Comme ça on n'a pas de soucis.

MP : Une assurance à combien ?

GK : Je crois que c'est à peu près 30 à 40 euros pour l'année, non ça nous de satisfaction. Non le seul souci pour nous c'est la vente au téléphone, c'est chiant, c'est contraignant... On nous appelle en permanence

MP : D'accord, donc c'est le service client ou d'autres propositions commerciales ?

GK : « Origami service Orange, Bonjour je vous appelle pour vous proposer notre nouveau forfait » Voilà.. Cette démarche là est absolument inadaptée au monde de l'entreprise. Un

professionnel qui est à fond dans le boulot n'a absolument pas envie de répondre au téléphone à une démarche commerciale.

MP : D'accord, donc vous qu'est-ce qui vous plairait plutôt ?

GK : Un courrier, un courrier avec un beau papier glacé en brochure, qui présente les nouveaux forfaits, ça paraît con mais c'est toujours aussi efficace. Par exemple, avant que je me présente en magasin pour changer de mobile et que j'apprends l'existence d'un nouveau forfait un peu plus favorable..

MP : Oui.

GK : Il aurait été par exemple judicieux de m'envoyer la nouvelle brochure papier glacé et compagnie présentant l'ensemble des offres Orange, ça par courrier au nom de la société, ça aurait été sans doute nettement plus agréable et on aurait sans doute pu réagir à ça. Et la même chose est bien sûr possible via Internet bien sûr, un email, voilà.

MP : Bon maintenant on va parler de tout ce qui est Box, Internet à la maison. Quel type de Box avez-vous ? Vous m'avez dit Orange tout à l'heure ?

GK : Une Box basique Orange, pas la pro mais la classique

MP : Alors qu'est-ce qu'elle comprend cette Box ?

GK : Je ne saurais pas dire précisément, ce qui est sûr c'est qu'elle permet au moins l'accès à Internet et elle fait Wifi donc elle permet de connecter différents appareils en Wifi assez facilement

MP : D'accord, Mais est-ce que votre Box inclut le Téléphone ou la TV.

GK : Alors on n'a pas connecté le Téléphone avec cette Box. Oui elle le permet mais on l'utilise pas à cause des 0800, la TV n'a aucune utilité, cette Box étant à usage professionnel.

MP : D'accord, donc vous n'utilisez pas la télé. Vous m'avez dit les 0800, c'est-à-dire ?

GK : les 0800 c'est-à-dire le numéro de téléphone Orange gratuit, sans limite, qui permet également d'appeler à ce numéro mais qui est très peu pratique pour recevoir des appels

MP : D'accord, si par exemple ça avait été un 01, est-ce que vous auriez pu l'utiliser ?

GK : Oui, sans doute, mais bon c'est vrai qu'on a déjà une ligne, il ne nous est pas nécessaire d'en ouvrir une deuxième. Aussi, notre ligne actuelle elle est personnelle et professionnelle, ce qui nous permet plus de souplesse. En revanche on utilise la ligne de la Box sur le Fax, donc notre live box est connectée au Fax.

MP : OK..(silence..)..Donc qu'est-ce qui vous a amené à prendre cette Box chez Orange, plutôt qu'un autre opérateur ?

GK : Parce que , après avoir eu plusieurs modems à la con au début des années 2000, par miracle ils ont inventé quelque chose qui fonctionne un peu mieux, et on est forcé de reconnaître que depuis que l'on a la Live box Orange on a pas connu trop de pannes..

MP : D'accord, euh. Donc pas trop de panne, et qu'est-ce que vous pensez actuellement de votre box en terme de prix ?

GK : On la loue, donc on l'a pas achetée, faut pas les acheter d'ailleurs.

MP : OK

GK : Bon elle est valable hein, c'est vrai que l'on habite dans une région assez reculée, donc déjà le débit que l'on nous propose me semble relativement satisfaisant aux vues de la piètre qualité du réseau initial

MP : Vous avez une idée du débit exact ?

GK : Je ne saurais pas dire, je ne m'y intéresse absolument pas, du moment que ça nous permet sans problèmes d'envoyer et recevoir nos emails et d'accéder à Internet sans grande difficulté.

MP : Ok, euh et est-ce que vous avez des problèmes avec votre Box qui vous ont vraiment handicapé ?

GK : Ah oui tout à fait. Quand la live box est en panne, suite à des orages, des choses comme ça avant qu'on l'a mise sur onduleur.. Maintenant on a plus de problèmes, tout notre réseau informatique est sur onduleur

MP : D'accord

GK : Mais c'est vrai qu'en cas de panne de live box ça nous pose un problème majeur pour le travail et c'est, c'est à ce moment là qu'on apprécie d'avoir les emails sur les. On récupère l'ensemble des données.

MP : D'accord, et est-ce que vous aimeriez améliorer quelque chose sur la Box ?

GK : Bah disons, sur l'aspect produit pur, elle est beaucoup trop grosse, elle est beaucoup trop grosse. Si elle pouvait carrément être intégrée à l'achat d'un équipement informatique du genre unité centrale

MP : Ouai

GK : Par exemple, hein, bon là c'est du pur concept, mais en tout cas miniaturiser

MP : D'accord, et au niveau du service ?

GK : Au niveau du service avoir au moins identique et moins cher

MP : D'accord, mais vous n'aimeriez pas avoir inclus par exemple un antivirus, ou autre chose ?

GK : Non, les Antivirus fournis par les opérateurs ne sont en général pas du tout les meilleurs du marché..

MP : Et vous quel antivirus possédez-vous ?

GK : Kaspersky, la toute dernière version, et on fait régulièrement des mises à jour

MP : Donc la sécurité c'est quelque chose d'important pour vous ?

GK : Voilà, on multiplie les données sur différents postes informatiques et on fait différents stockages. On a des disques durs externes par exemple.

MP : D'accord..Donc après avoir parlé de votre mobile et de votre Box, est-ce que vous avez d'autres moyens de communication ? Vous m'avez parlé de votre Box, de votre Mobile, est-ce que vous avez par exemple une clé 3g, ou...

GK : On a des Ipad, qui sont équipés avec des clés 3G

MP : D'accord

GK : Donc les clés 3G elles sont intégrées, ce sont en fait des cartes SIM qui nous permettent d'accéder au réseau mobile

MP : D'accord, et est-ce que vous pouvez m'en dire un peu plus ? Comment est-ce vous les avez eu ?

GK : On les a eues chez Orange, en magasin, pareil. C'est une carte SIM qu'on achète exactement comme si on souscrivait à un abonnement avec un téléphone mobile et donc on souscrit à cette offre pour avoir accès au réseau 3G de l'opérateur

MP : Et comment vous avez entendu parler de cette offre en fait, des clés 3G d'Orange ?

GK : Plus particulièrement d'Orange, bah on est parti du principe qu'il était impossible qu'Orange ne se soit pas penché sur cette demande. Si on prend l'axe du côté Apple, à la sorti de l'Ipad Apple a présenté deux versions, dont une avec la possibilité de se connecter par wifi, non pas seulement pas aussi par accès 3G, accéder à un réseau d'un opérateur. Donc c'est à partir d'Apple que l'on est venu à découvrir cette offre

MP : D'accord ! Donc à la base ce n'est pas l'opérateur..

GK : Ce n'est pas l'opérateur qui a fait la démarche commerciale pour nous proposer cette offre. C'est le besoin qui a suscité la demande et non pas la demande qui a suscité le besoin.

MP : Donc vous n'aviez pas entendu parler d'offre en Clé 3g avant ?

GK : Absolument pas, j'ai tendance à dire d'ailleurs que ce soir le service commercial ou la vente, on n'est pas très bien formé chez Orange à ce.. à cette nouvelle demande.

MP : D'accord, Ok, très bien, et maintenant que vous avez ce produit vous est-il utile ?

GK : Ah bah oui complètement. C'est vrai que bon maintenant le fait d'avoir un écran plus grand nous permet aussi de consulter plus facilement nos pages Internet même lorsque l'on est en déplacement, dans le train par exemple. Ça nous apporte en fait une facilité d'utilisation que l'on n'aurait pas forcément avec le mobile.

MP : D'accord, donc vous préférez utiliser la 3g pour Internet ?

GK : Oui, c'est ça.

MP : Très bien, et en terme de prix, combien payez-vous actuellement pour cette offre ?

GK : Euh je crois que l'on est à euh 15, oui 15 euros.

MP : 15 euros ? Et qu'est-ce que cela inclut ?

GK : On a 200 Mo de pièces jointes pour les e-mails, et l'équivalent de 13h de connexion Internet par mois. On a donc de l'envoi d'email quasiment en illimité, avec quelques pièces jointes pour des mails vite fait, et une utilisation très satisfaisante d'Internet en nomade.

MP : Et c'est suffisant

GK : Oui, ça remplit complètement le besoin.

MP : D'accord, donc je pense que l'on a terminé sur votre offre. Donc après avoir parlé de votre offre, on va maintenant se pencher sur les autres offres présentes sur le marché. Donc on va procéder de la même manière, donc sur les offres mobiles, Box et autres, cela vous convient-t-il ?

GK : Oui, très bien, on fait comme ça, ça me va.

MP : D'accord, donc pour le mobile..Est-ce que vous avez déjà entendu parler d'autres offres sur le marché ?

GK : Bien sûr, on sait très bien que bon nombre d'opérateurs sont plus avantageux qu'Orange, pas forcément sur tout les points, mais euh quand on prend le meilleur de

chaque opérateur il est clair que l'on peut faire de grosses économies voir même améliorer la qualité du service.

MP : D'accord

GK : Là n'est pas forcément notre objectif, ça fait 20 ans que l'on travaille avec Orange et même si Orange est plus cher et peut être un peu moins satisfaisant on continuera à travailler avec Orange.

MP : D'accord, donc vous n'êtes pas sensible à ces offres en téléphonie mobile par exemple, je vois ya par exemple SFR qui propose un forfait illymithics absolu tout illimité fixe et mobile..

GK : Non, non, ça ne nous intéresse pas, c'est une question d'image de l'entreprise, pour l'instant on reste encore attaché à l'opérateur national.

MP : OK, et est-ce qu'il y aurait quelque chose qui pourrai vous faire changer d'opérateur ?

GK : Une grosse déception, éventuellement de la part d'Orange, pourrait nous faire changer pour Bouygues par exemple qui est à notre sens L'Entreprise à l'heure actuelle qui propose les meilleurs forfaits à usage professionnels.

MP : D'accord donc Bouygues pour vous.

GK : le seul souci c'est que ça ne passe pas en Province.

MP : Ah oui ça effectivement c'est un peu dommage, mais au niveau de leurs offres, qu'est-ce qui vous attire ?

GK : D'après ce qu'on a compris ils proposaient des forfaits PRO donc pour les mobiles et la Box hyper avantageux, et vraiment avec une approche commerciale dédiée aux professionnels

MP : D'accord, et où est-ce que vous avez pu voir ça ?

GK : Alors là chez Bouygues c'est étonnant, c'est leur campagne papier, leur campagne d'affichage qui est relativement pertinente.

MP : D'accord, donc qu'est-ce qui vous a plus précisément ?

GK : C'est la façon de le présenter. Ce n'est même pas le prix, c'est même pas le..Ce qui est présenté c'est la façon de le proposer, la l'approche, l'approche, le fait de cibler directement la clientèle fait que la clientèle est sensible à cette attention, et ça c'est un bon point. Il est vrai que ça Orange n'en est pas capable. Là c'est des professionnels qui parlent à des professionnels.

MP : D'accord et de la part d'SFR par exemple vous n'avez pas entendu parler d'offres destinées aux professionnels ?

GK : SI, si bien sûr, mais ça vient tout de suite se dégrader par les nombreuses campagnes publicitaires destinées au grand public.

MP : Quel genre d'offre donc par exemple pour les pros vous avez entendu parler ?

GK : SFR business team, SFR business team c'est vrai qu'on en a entendu parler, c'est sûrement très bien mais encore une fois on travaille avec Orange, donc on a pas pour l'instant l'intérêt de travailler avec SFR

MP : OK, d'accord..Donc qu'est-ce qui vous plaisait précisément chez Bouygues.

GK : Euh oui, le prix était très correct, ciblé pro, très correct et avec de nombreux avantages vraiment bien mis en avant, et bien ciblé pro. Par exemple ça a été les premiers à proposer une offre pour Blackberry

MP : D'accord

GK : Orange et SFR se sont aperçus très tard qu'en France on était peut être intéressé par des téléphones de chez RIM (Blackberry)

MP : D'accord, et à ce moment là euh..Vous avez peut-être hésité à changer d'opérateur ?

GK : Là on a hésité, on s'est dit ouai c'est des bons produits ça marche bien, c'est fait pour les pros.. Si on nous propose une offre pour ça, ça peut être intéressant. Mais toujours la même chose, ça capte pas en Province, donc ce n'est pas la peine.

MP : D'accord, donc problème de réseau de Bouygues vous gênes, OK.

MP : D'accord, alors maintenant que l'on a parlé de mobile on va parler de Box. Est-ce que vous avez entendu parler d'autres offres ?

GK : Alors oui, il est vrai que tous les autres opérateurs sortent leurs Box, même d'autres qui ne sont pas des opérateurs tels que Darty. Alors c'est bien ya de la concurrence, le problème c'est que, on ne sait pas si ils s'entendent mais en tout cas les prix sont quasiment identiques et les offres très similaires. Donc partant de ce principe autant rester avec celui avec qui on est déjà.

MP : OK, mais n'avez-vous pas entendu parler de Box, Pros d'autres opérateurs qui pourraient vous intéresser ? Vous n'avez pas entendu parler qu'SFR a récemment lancé sur le marché une Box pour les Pros ?

GK : Non pas du tout.

MP : Ok, donc même en terme de prix, votre offre chez Orange vous convient, même si il y a la location de la box en supplément par exemple ce que ne font pas la majorité des autres opérateurs ?

GK : Ce n'est pas un problème, sachant que de la part des autres opérateurs on n'a pas forcément les garanties comme celle que l'on peut avoir par Orange à ce moment là on préfère rester sur notre offre.

MP : D'accord, donc après avoir parlé des autres offres mobiles et box, on va terminer sur les offres concurrentes en DATA, clé 3G.Est-ce que vous avez entendu parler d'autres offres, donc au niveau des clés 3G.

GK : Oui, je sais qu'SFR propose une clé 3G, qui semble-t-il d'après des échos qui serait mieux que celle d'Orange

MP : Des échos, c'est à dire ?

GK : Bah des partenaires, que ce soit avec des partenaires commerciaux types clients ou fournisseurs, on a eu plusieurs échos comme quoi elle se connecte plus facilement sur Internet, ça va un peu plus vite que celle qui équipe notre Ipad.

MP : OK, OK, et vous savez ce qu'elle inclut cette offre d'SFR ?

GK : Non, non malheureusement car leur communication n'est pas adaptée à notre profession.

MP : D'accord, donc vous finalement en termes de communication ce qui vous toucherait le plus ça serait éventuellement par e-mail, par papier.

GK : Ouai, voilà, malheureusement, c'est vrai que des e-mails on en reçoit beaucoup, mais c'est encore une des méthodes les plus efficaces. Et le Papier, le papier reste encore une valeur sûre, en tout cas 100% plus que de la démarche commerciale par téléphone.

MP : D'accord, très bien. (silence..) Alors vous vous êtes chez Orange, mais est-ce que vous avez entendu parler de leur offre « Quadruple Play » ?

GK : Non, pas du tout.

MP : C'est bizarre que vous n'en ayez pas entendu, parler car ça a fait un buzz énorme, même au niveau de la presse nationale. L'idée de leur offre, donc c'est une offre qui inclut le forfait mobile.

GK : Oui

MP : Et la Box, donc la live box avec Internet –TV –Téléphone, donc tout ça inclus .dans une seule facture. Alors ce n'est pas non plus une seule facture, et c'est surtout une offre globale avec un service client dédié pour l'ensemble des éléments composant l'offre. Donc vous n'en aviez pas entendu parler ?

GK : Bah nan, ça montre bien comme quoi, en quoi les fournisseurs, les opérateurs sont tous aussi incompetents envers la clientèle professionnelle.

MP : Alors petite précision, cette offre n'était pas dédiée au professionnels, mais peut-être qu'en tant que professionnel elle aurait pu vous toucher, sachant que vous utilisez tout de même votre box et votre mobile pour un usage privé

GK : Ah bah oui, ça c'est clair. En fait quand on rentre dans le magasin, ils savent pertinemment que l'on est des clients professionnels, ils ne vont pas avoir forcément la démarche commerciale de nous proposer tout de suite ce type d'offre

MP : D'accord, et donc maintenant que je vous ai parlé de cette offre, cette offre quadruple play, qu'est-ce que vous en pensez ?

GK : Ah bah c'est intéressant, ya rien à dire, c'est très bien. Bon le problème c'est que c'est surtout très bien quand on ouvre sa ligne. C'est moins bien quand elle existe et qu'il faut faire tout le bordel dans son réseau pendant une journée voir plus.

MP : C'est-à-dire ?

GK : Bah c'est-à-dire qu'au moment où ils vont couper l'ancienne ligne ou en tout cas qu'ils vont faire un raccordement, avec la nouvelle, on est coupé du monde.

MP : Raccordement

GK : Bah ils créent une nouvelle ligne je suppose ?

MP : Non, en gros, c'est..

GK : On a une nouvelle Box ?

MP : Non, c'est plutôt au niveau administratif en fait où l'on réunit la box, donc l'offre triple play et le forfait mobile.

GK : Ah, d'accord, donc effectivement si c'est plutôt d'un point de vue administratif et financier, c'est clair que, ouai pourquoi pas. Dans ces cas là ça peut être intéressant, encore faut-il nous la proposer..

MP : D'accord, très bien. Alors maintenant que l'on a parlé de votre offre ainsi que des différentes offres qui existent sur le marché, on va continuer sur un autre point. Donc on vient de parler d'une offre quadruple play. On se rend compte, vous-même avez du vous en rendre compte avec votre forfait qui est tout illimité ainsi que la box, qui est également en illimité, que l'offre en général devient de plus en plus globale.. Donc imaginez-vous en temps que client, que votre opérateur vous propose une offre Quintuple-play.

GK : Oui..

MP : C'est-à-dire une offre où vous avez un forfait mobile comme le votre, une Box, et vous avez une clé 3G, et imaginez vous que vous pourriez avoir une offre qui inclus tout cela, en illimité..

GK : C'est un bon point, une seule facture, pour une ligne fixe avec Internet, une ligne nomade avec 3g et une ligne mobile..

MP : voilà

GK : c'est clair que ça serait quelque chose d'intéressant. Encore faut-il, c'est d'une part capter le client, l'informer de cette offre, de le faire venir en magasin, de le faire venir s'y intéresser et d'autre part au moment de la souscription, au moment où on va l'avoir le client en face de soi, le rassurer...Ca c'est super important. Il faut lui donner confiance, lui dire ça va pas bloquer vos donner, ça va pas lui planter le réseau déjà actif au niveau des communications. Vous allez pouvoir continuer à échanger. Les commerciaux sont tellement médiocre que le client il se demande qu'est-ce qui se passe avec mes lignes..Après si l'entreprise est coupée du monde pendant une journée c'est un drame.

MP : D'accord, donc vous au final votre frein principal ça serait vraiment le fait de..

GK : La sécurité, la sécurité

MP : Donc le fait d'avoir votre ligne qui pourrait éventuellement être coupée. ?

GK : Voilà. Le souci c'est que l'on est un numéro d'abonné quoi, et ça c'est la même chose chez tous les opérateurs je suis sûr.

MP : D'accord donc vous vous aimeriez plus de proximité, et euh, dans une offre comme ça, quintuple-play qui inclue tout ne pensez-vous pas que votre opérateur pourrait vous connaître un petit peu plus, sachant que c'est quand même une offre globale, vous auriez donc un service client dédié pour l'ensemble de vos besoins en télécommunications. Voilà, est-ce que ça par exemple ça pourrait vous toucher ?

GK : C'est un très bon point ça, c'est clair. J'adhère complètement. Effectivement c'est vrai que si on avait une approche personnalisée pour l'ensemble on aurait moins l'impression d'être délaissé et qu'on s'occupe vraiment de nous, clients pros.

MP : D'accord, donc qu'est-ce que vous retirez d'une offre comme ça ?

GK : Bah c'est le truc pas d'emmerdes quoi, la dessus. Point barre, ça marche, pas de soucis, pourquoi pas par exemple quelqu'un de chez Orange se déplace carrément dans le bâtiment commercial de l'entreprise. Si il y a des modifications matérielles à effectuer qu'il vienne, quitte à dormir sur place (rires) Et puis en ce qui concerne la démarche, qu'elle soit commerciale ou administrative qu'elle ne se fasse pas au téléphone mais via un entretien dans une agence, dans un espace dédié à des professionnels, avec une personne compétente devant nous.

MP : D'accord, donc un entretien avec un vendeur spécialisé ?

GK : Voilà, un vendeur spécialisé dans ce domaine particulier et qui nous accueille, autour du table.euh

MP : Et comment, euh quel est pour vous la meilleur manière de recevoir ce type de proposition ? Comment vous aimeriez que votre opérateur vienne vers vous et vous présente cette offre ?

GK : Toujours la même chose, euh, ça parait bête mais le petit papier glacé. A titre de comparaison très simple, par exemple la marque Land Rover. Land Rover fait pas de pub internet, ne fait pas de spots de télévision, n'affiche pas dans les métros et compagnie,

par contre quand elle a un client elle lui envoie une superbe brochure papier glacé. Le magazine doit bien valoir au moins 5 euros le magazine, vu la qualité des images et de l'impression. Voilà, ça touche le client parce que ça le concerne. Voilà c'est un produit de qualité, ça marche, c'est un signe d'attention.

MP : D'accord, donc vraiment papier glacé, euh.. Ok, ok ; donc vous en temps que professionnel vous préféreriez ce genre de proposition

GK : Oui, on ne veut surtout pas être inondé. C'est comme la vente par téléphone, avec les hotlines là, **c'est** du harcèlement. Moi je préfère que l'on m'envoie une belle brochure qui synthétise bien le forfait, qui rassure un peu

MP : D'accord et est-ce que vous aimeriez plus de proximité, par exemple je ne sais pas, si vous aimeriez avoir le même commerçant, par exemple une invitation ou.

GK : Voilà tout à fait, bah on pourrait très bien recevoir, c'est ce qui se fait pour les concessions automobiles de standing. On pourrait très bien recevoir le papier glacé disant voilà orange met en place un nouveau forfait destiné à vous simplifier la vie, toutes nos offres assemblées dans un même forfait, aucun soucis de facturation, plus de soucis de gestion au quotidien de votre offre, venez découvrir votre offre auprès de votre magasin Orange mobistore de Coulommiers , euh, votre vendeur attitré Guillaume, il s'appelle Guillaume, vous attend. Vous pouvez prendre rendez-vous au numéro suivant

MP : D'accord

GK : Une démarche efficace. Rapidité, Efficacité, standing, c'est clair.

MP : D'accord, très bien OK. Et au niveau de l'offre générale, ça ne vous dérangerait pas d'avoir une seule et même facture et ça ne vous dérangerait pas d'être engagé sur ces trois postes à la fois ? Donc sur la box, le forfait mobile et la clé 3G

GK : Ça ne nous gêne pas, ça ne nous gêne pas étant donné qu'on l'est déjà au niveau des forfaits mobiles et clé 3g, on s'engage sur 24 mois. Et le prix n'est pas un argument valable pour nous.

MP : Mais quand même, au niveau d'une offre globale, le prix ?

GK : Non, c'est la simplicité qui compte, moins de perte de temps, moins de facture, moins d'emmerdes. Avec un seul et même interlocuteur, même si c'est le même au final

MP : D'accord, donc vous ça serait plus le fait d'avoir un service vraiment dédié, parce que quand même si ce genre d'offre existait, donc une offre quintuple play, il y aurait donc possibilité d'avoir tout en illimité, même la clé 3G, ce qui permettrait d'avoir une réduction sur l'ensemble. Vous en termes de prix, est-ce que vous auriez une idée de ce que ça pourrait vous coûter ?

GK : Cette offre, après avoir écouté cette offre, on pourrait très bien partir sur quelque chose comme 180 € par mois, sur le global, ça me paraît tout à fait cohérent, sachant que le forfait mobile que l'on a est à 100 €, que la ligne fixe doit pas valoir très cher, on doit payer, 20-30 €, la Box pareil, ça doit être à peu près ce genre de prix, dans les 30 ou 40 €, et la clé à 15.

MP : La box, sachant qu'il n'y aurait pas la TV dans cette offre.

GK : Ouai voilà, on serait à peu près entre 150 et 200 € pour le total.

MP : D'accord

GK : Mais ça serait tout à fait justifié si le service est à la hauteur de la demande

MP : Et si cette offre par exemple incluait également de l'international ?

GK : Pourquoi pas, mais les mobiles le font déjà, les forfaits le font déjà, donc ça coule de source, ça ce n'est même pas besoin de me poser la question, c'est que il faut évidemment, à destination des clients professionnels il y a ou bien d'office cette offre à l'international ou en tout cas la proposer en option.

MP : D'accord donc pour vous ça ferait partie d'une offre idéale

GK : Ne pas le proposer serait anormal

MP : Donc vous, vous pensez que ça pourrait être bien de séparer l'offre en deux avec une offre de base valable uniquement en France et une autre valable à l'international en plus, en Europe par exemple ?

GK : Voilà, ouai. Pourquoi pas une option plutôt qui puisse être souscrite à tout moment et résiliée à tout moment en fonction de la demande

MP : Ah oui effectivement ça peut être une bonne idée

GK : Bah oui, par exemple pendant trois mois t'as un chantier en Belgique, sur le réseau Belge machin, j'appelle Orange ils me mettent l'option Europe pour le mobile et la clé 3G

MP : D'accord, donc une option qui se rajouterait toujours sur l'unique facture, pour vous ça serait intéressant ?

GK : Oui, voilà

MP : D'accord (silence...)..Donc je pense que l'on a fait un petit peu le tour, donc pour conclure, donc si l'on résume les points indispensables ça serait un service adapté ?

GK : Voilà, un service dédié, beaucoup de proximité, un peu plus d'échange, une garantie de sécurité

MP : OK

GK : Voilà, c'est à peu près ça. Le prix, le prix il faut qu'il soit quand même cohérent, c'est clair, mais ce n'est pas l'essentiel. L'essentiel c'est, c'est proximité, sécurité, efficacité. Que ça marche au moins aussi bien que l'existant et avec encore plus de sécurité et d'écoute

MP : Donc qu'est-ce qui pourrait vous faire peur sur une offre comme ça ?

GK : Bah une offre, comme ça c'est qu'au moment où on la souscrit, il y ait une mauvaise compréhension du besoin vital de garantir en permanence la, la qualité de service. C'est par exemple on souscrit une ligne, on nous efface l'ancienne ligne et on nous a pas encore ouvert la nouvelle ce qui fait que l'on a plus rien. Même si c'est relativement impossible, c'est un détail qui peut quand même avoir son importance.

MP : Donc pour vous c'est vraiment le service qui est important

GK : Voilà. Autant pour du particulier ils peuvent être capables de se passer d'un téléphone pendant 2 ou 3 jours, autant pour un professionnel c'est une catastrophe.

MP : Très bien (silence...). Et juste avant de terminer donc vous m'avez dit que vous étiez extrêmement attaché à l'opérateur historique Orange, ça c'est très bien vous avez l'air d'être satisfait, mais si une entreprise telle qu'SFR par exemple proposait une Offre comme celle dont nous venons de parler, avec toutes les garanties nécessaires, seriez-vous prêt à changer d'opérateur ?

GK : Euh, ça ça me semble difficile à l'heure actuelle. Il faudrait vraiment comme je vous l'ai dit que l'on ait une grosse déception avec Orange, parce que même si l'on a pas tout

réunit dans une seule et même facture pour l'instant on a pas de soucis particulier donc je suis pas sûr que l'on courrait le risque.

MP : D'accord

GK : Il faudrait vraiment, vraiment que l'Offre proposée, soit à la hauteur de ce que l'on demande, avec donc une bonne communication, un interlocuteur qui soit vraiment destiné aux professionnels que nous sommes, qui nous donne des explications claires. Nous ce qu'on veut c'est ne pas être emmerdé et se simplifier la vie. Donc si on nous propose quelque chose de très clair, avec un service qui soit au petit soin, et surtout qui soit là dès que l'on en a besoin ,sans avoir à attendre trois plombes au téléphones, là oui, oui ça pourrait devenir intéressant. Mais encore une fois je vous le dit on est très attaché à Orange quoi.

MP : Je vois

GK : A la limite il faudrait qu'en plus de ce que je viens de dire, que certains de nos partenaires possèdent cette offre globale et qu'ils nous en fassent l'éloge. Là ça pourrait effectivement bien nous toucher.

MP : Ok, écoutez bah je pense que l'on a fait un petit peu le tour sur ces divers aspects autour des télécommunications. Je vous remercie beaucoup pour votre participation, pour cet entretien très constructif. Je n'hésiterais pas de vous faire parvenir les résultats de cette étude

GK : Tout à fait

MP : Donc voilà, je vous remercie beaucoup et je vous souhaite une excellente journée

GK : Je vous remercie monsieur Petit.

Interview n°2

Informations :

Personne interviewée : Patrick Waxburger, 63 ans, consultant dans le « Risk management » pour le numéro 1 mondial en assurances, Marsh.

Date : Mercredi 3 Novembre 2010

Durée : 64 min

Retranscription

Audrey Vajda : Bonjour Monsieur Waxburger.

Patrick Waxburger : Bonjour.

Audrey Vajda : Tout d'abord, je tiens à vous remercier du temps que vous m'accordez dans votre emploi du temps si bien rempli. (Monsieur Waxburger m'a expliqué avant le début de l'interview qu'il travaillait sur la Coupe du Monde d'escrime qui se déroule au Grand Palais à partir du 4 novembre.)

Je m'appelle Audrey Vajda et je fais partie d'un cabinet d'études qui aide les entreprises à évoluer dans leur secteur. L'entreprise que nous aidons actuellement est une entreprise de télécommunications qui voudrait lancer un nouveau produit pour ses clients et convaincre de futurs clients d'adopter ce produit.

Mais avant de parler de votre consommation en télécommunications, j'aimerais que vous vous présentiez.

Patrick Waxburger : Très bien. Je m'appelle Patrick Waxburger, j'ai 63 ans. Mon parcours professionnel est assez complexe. De 1980 à 2000, j'étais « Risk Manager » chez Gras Savoye, le courtier en assurance numéro un français. De 2000 à 2005, j'étais chez le numéro un mondiale Marsh. Et depuis 2005, j'ai créé mon entreprise de consulting et je travaille exclusivement pour Marsh avec mon fils que je viens de recruter. Mon travail consiste à gérer les risques, quels qu'ils soient, principalement sur les événements sportifs. Je me suis récemment occupé de la Coupe du Monde de football en Afrique du Sud. Depuis 1982, j'ai participé à l'élaboration, toujours en termes de « Risk management », des Jeux Olympiques. Pour résumé, pratiquement tous les événements sportifs que vous voyez à la télé sont assurés par Marsh.

Audrey Vajda : C'est très impressionnant. J'imagine que vous devez beaucoup voyagé ?

Patrick Waxburger : c'est en effet le cas. Je viens de voir mon relevé de vol pour le mois d'octobre et j'ai pris l'avion 17 fois. Je voyageais entre le Brésil, les Etats-Unis, Angleterre, Allemagne etc.

AV : Vous devez aussi beaucoup téléphoné ?

PW : C'est exact. Je ne peux pas vous dire ma consommation au mois car je ne compte plus les heures que je passe au téléphone (rires).

AV : Pouvez-vous me parler des moyens de télécommunication que vous possédez ?

PW : Alors. Je possède deux téléphones mobiles et mon ordinateur portable. J'utilise beaucoup les mails grâce à Outlook. Quand je suis chez moi ou dans un hôtel j'utilise

mon ordinateur sinon c'est mon. J'ai un Curve 8520 chez Orange, et mon deuxième, le Bold, est chez Vodafone. Avec ce dernier je ne reçois que des mails liés à Marsh. Avec l'autre je peux téléphoner et recevoir les mails d'une autre adresse électronique.

AV : Qu'en est-il de chez vous ?

PW : La aussi c'est un peu compliqué. Aujourd'hui je suis chez Free avec la Free box. Mais je suis passé par tous les opérateurs. Le premier a été Club-Internet. Les coupures d'Internet ont sérieusement commencé à m'irriter. Ils ne trouvaient aucune solution, aucun geste commercial, rien du tout. C'est à croire qu'ils ne voulaient pas que je reste chez eux. Je suis donc parti et j'ai choisi la Neuf Box (avant la fusion avec SFR). La c'était pareil, des coupures Internet. Par contre eux, faisaient l'effort de se déplacer pour essayer de régler le problème. Le problème n'étant pas résolu je suis parti chez Numéricâble. Je pense que c'était la pire chose à faire car ils sont très loin d'être compétent. Et pour finir Free. Ils ont réussi à trouver le problème des coupures et la je suis plus que satisfait avec eux. Je n'ai pas une seule coupure Internet et je dois dire que ça change la vie.

AV : Quel est, parmi tous ces outils, celui que vous utilisez le plus ?

PW : Le téléphone mobile, avec consultation des mails de mes clients et collègues.

AV : Si votre téléphone mobil tombait en panne par exemple ce serait la catastrophe ?

PW : Sans téléphone mobile je ne peux pas travailler. Je peux toujours rester en contact grâce à mon ordinateur, mais de temps en temps c'est quand plus rapide d'avoir les informations dont vous avez besoin par téléphone que d'attendre la réponse d'un mail. Surtout que j'envois des mails à l'étranger donc avec le décalage horaire, ça peut mettre une journée entière avant d'avoir ma réponse.

AV : Dans ces outils, y a-t-il quelque chose que vous aimeriez améliorer ?

PW : Concernant mes mobiles, je suis plutôt satisfait. Je suis un client privilégié chez Orange. Mon seul vrai souci avec mes mobiles c'est la batterie. Si mon portable français pouvait se recharger tout les trois jours avec tous les appels que j'émets, ça serait plus qu'idéal mais je sais que pour le moment ce n'est pas possible. Je dois le recharger tous les jours. Par contre avec mon ordinateur portable, j'ai quelques soucis de « plantages ». Sans raison aucune, il a du mal à exécuter des tâches sur Outlook. Je ne sais pas si c'est dû à la vieillesse de mon ordinateur mais en tout cas je voudrais bien amélioré ce problème.

AV : Et concernant chez vous ?

PW : Aucuns soucis. Comme je vous l'ai dit, depuis que je suis chez Free, je n'ai aucune panne. Je suis plus que satisfait.

AV : Avez-vous des problèmes lorsque vous téléphonez, que ce soit en France ou à l'étranger ?

PW : Aucun. Il est vrai que de temps en temps, mes conversations peuvent être coupées mais je rappelle très vite pour reprendre le cours de la discussion. Ça doit certainement couper car je suis dans un tunnel ou quelque chose comme ça.

AV : Donc vous n'avez pas de problème avec la couverture réseau ?

PW : Non pas en France du moins. Quand je suis à l'étranger, le réseau change automatiquement pour que je capte toujours. Je suis principalement sur le réseau Vodafone qui doit couvrir une bonne partie du monde.

AV : J'aimerais maintenant, que vous me parliez plus en détail de vos offres en termes de téléphone mobile, fixe et votre Free box.

PW : Pour le téléphone mobile, je suis chez Orange depuis leur début. Comme forfait, j'ai le « Origami Jet » 24/7. J'ai 20 chaînes TV illimitées, que j'utilise pas du tout, le service Privilège 3930 qui me permet d'être avec mon conseiller personnel qui connaît mon dossier sur le bout des doigts. J'ai internet mail et wifi illimités, le mode international, SMS illimités 24/24. Je paye 199€ pour ce forfait mais en général je fais toujours du hors forfait alors je m'en tire pour 300€ de facture mobile.

Pour l'autre mobile, c'est Marsh qui s'en occupe. Ils ne doivent pas payer une somme exorbitante car je consulte seulement mes mails avec.

Pour le téléphone fixe j'ai aussi 2 téléphones. D'abord la ligne France Telecom que nous utilisons depuis toujours, et la ligne qui a été ouverte depuis la Free box. La Free box contient Internet illimité, le numérique et le fixe pour 29,90€.

AV : Comment avez-vous connu toutes ces offres que vous possédez aujourd'hui ?

PW : Pour mon mobile Orange, c'est eux qui m'ont contacté. Ils ont vu que je faisais à peu près 900€ de facture car mon forfait n'était plus adapté. Ils m'ont alors parlé de ce nouveau forfait et maintenant je fais 600€ d'économie. Ce qui est, pour mon employeur, une aubaine.

Pour la maison, comme je vous l'ai dit, j'ai changé beaucoup de fois d'opérateur. C'est mon fils qui m'a conseillé la Free box car il a le même dispositif et il en est plutôt satisfait.

AV : Aviez-vous entendu parler de ces offres autre part ?

PW : Oui mais je ne fais pas attention. Je préfère me fier à mon entourage.

AV : Et votre magasin Orange ? Vous y allez souvent ? Vous parlent-ils des offres du moment ?

PW : j'y vais de temps en temps pour changer d'oreillette Blackberry. Mais comme j'ai un conseiller personnel au bout du fil quand je le veux, il n'est pas nécessaire pour moi de crier dans leur magasin que je suis un client « Pro ». C'est eux qui m'appellent pour me parler des nouvelles offres. Cependant je suis toujours bien accueilli chez eux, que ce soit au téléphone ou en magasin.

AV : Et est ce que vous changez souvent de mobiles ?

PW : Assez souvent ! Tous les 14 mois environ. Je suis un féru de nouvelles technologies, d'ailleurs je reçois le nouveau Blackberry Torch vendredi et j'ai hâte. Je ne suis pas trop iPhone, car je me suis toujours attaché aux Blackberry. Et d'après mon entourage la batterie est beaucoup moins performante.

AV : Pouvez-vous me dire quelle application vous utilisez le plus sur votre téléphone ?

PW : Les mails, et Internet. Je suis toujours là à écrire des mails à droite à gauche. Mis à part les appels, je pense que globalement l'utilisation internet doit faire 50% de ma consommation. Le reste c'est de la communication via les appels vers mes clients ou collègues.

AV : Et qu'en est-il des textos, mms ?

PW : Je ne suis pas trop SMS ou MMS.

AV : Pourquoi ?

PW : Le plus souvent j'utilise Blackberry Messenger et c'est le plus souvent avec mes fils et ma fille qui possèdent eux aussi des Blackberry. Du coup on peut s'envoyer des photos via ce système. Et c'est plutôt rapide. Tandis que l'envoi des MMS prend du temps. Après j'utilise beaucoup les mails avec les collègues de travail.

AV : Donc finalement vous utilisez très peu voire quasi jamais de SMS ?

PW : C'est exact. Je préfère les mails ou « BBM ». En plus l'avantage pour les BBM c'est qu'il a toujours un historique de la conversation. Donc je ne pers jamais le fil. Idem pour les mails.

AV : Très bien. Et savez-vous combien de temps passez-vous au téléphone ?

PW : D'après la facture, j'ai effectué le mois dernier, 442 appels d'une durée totale de 43h. Et je remarque que j'ai quand même envoyé 107 SMS ce mois dernier.

AV : Et vous appelez plus le matin, la journée ou le soir ? En semaine ou en week-end ?

PW : Tout le temps. Avec les voyages que je fais, le décalage horaire, j'appelle tout le temps et même le week-end. Même s'il y a une diminution le samedi et dimanche, il n'empêche que je travaille aussi ces jours-là. Ça peut aller jusqu'à 22h le soir.

AV : Connaissez-vous votre consommation à l'international ?

PW : Mes 42h d'appel comprend mes appels à l'international. Je n'ai pas de détail là-dessus mais je pense que je dois passer au moins 15h d'appel à l'étranger.

AV : Avez-vous déjà eu des problèmes avec votre forfait, votre téléphone, ou autre lié de près ou de loin à votre mobile ?

PW : De temps en temps il arrive que mon portable soit mis sur répondeur immédiatement alors que je capte très bien. Si le problème persiste j'appelle immédiatement Orange et il m'envoie un mobile de rechange sous 48h. Mis à part ça, je n'ai pas eu de problème particulier.

AV : Et pour la facture ?

PW : Je reçois une lettre chaque mois pour voir ma consommation. Si je vois qu'elle sort de l'ordinaire je l'étudie, sinon Orange prélève directement la somme.

AV : Qui paye votre facture de téléphone ?

PW : Mon entreprise de consulting. Pour l'autre mobile c'est Marsh.

AV : Et donc pour en revenir au problème de votre mobile, vous êtes plutôt satisfait de votre service client ?

PW : Tout à fait car j'ai un conseiller personnel donc je n'ai vraiment aucun soucis.

AV : Vous avez parlé de remplacement du mobile en cas de panne. Est-ce que cela vous coûte de l'argent ?

PW : Pas du tout. Il me le remplace le temps de le réparer. Et ensuite il me le redonne. Je ne paye rien. Je pense que je paye déjà beaucoup (rires).

AV : Et comment se passe la conversation avec votre conseiller ?

PW : Il m'appelle pour me dire qu'il a un forfait plus adapté pour moi, il me parle des divers avantages et je lui donne mon avis, à savoir si je suis prêt à changer de forfait pour le nouveau. En général ils sont vraiment très persuasifs car j'ai la sensation qu'ils cherchent à me faire économiser de l'argent. Et avec cette crise, il est important de faire des économies, même si c'est ma société de consulting qui paye la facture.

AV : Très bien. Nous allons maintenant parler de votre box à la maison. Que contient-elle ?

PW : Pour le peu de temps ou je suis chez moi, je sais qu'elle a Internet illimité et c'est franchement tout ce qui m'importe. Mis à part les infos je regarde très peu la télévision. Pour le téléphone fixe, idem. Je l'utilise peu. C'est plutôt le reste de ma famille qui l'utilise. Mais notre consommation est très faible. Tous les membres de ma famille possèdent un portable et avec ça qu'ils appellent le plus souvent.

AV : Malgré le fait que vous regardiez très peu la télévision, savez vous combien de chaînes vous possédez ?

PW : Aucune idée, j'ai le numérique et le câble, je regarde Canal + de temps en temps si je m'endors pas devant le programme. Je pense avoir grosso modo une quarantaine de chaînes.

AV : Vous m'avez dit que vous possédez un téléphone fixe avec votre box, avez-vous des avantages, des appels gratuits vers d'autres fixes ou autres ?

PW : Aucune idée !! J'ai vraiment pris cette box car mon fils m'a dit de la prendre et qu'elle n'a aucune coupure Internet. Et c'est vraiment la seule chose qui m'a poussé à la prendre sinon je serai encore à chercher la box parfaite.

AV : Et que pensez vous du prix ?

PW : Plutôt satisfaisant. Même si je suis au courant l'Etat veut mettre des taxes partout et que la Box risque de passer à 34,90€. C'est vraiment du grand n'importe quoi ! Déjà que c'est la crise ils ne pensent qu'à ponctionner les gens.

AV : Donc le rapport qualité/prix vous convient malgré cette hausse de la taxe ?

PW : Oui, la qualité d'internet est très bonne. L'internet va plutôt vite. Je suis vraiment satisfait.

AV : Avez-vous eu des problèmes avec votre Free box ?

PW : Non aucun. Mais si c'est le cas ce serait la catastrophe. Même si je pense que Free mettrait tout en œuvre pour dépanner. Je n'aime pas trop quand Internet saute, avec ces microcoupures etc.

AV : Voudriez vous améliorer quelque chose sur la box ?

PW : Peut être une seule chose : les fils. J'ai l'impression d'avoir 30 mètres de fils derrière ma télé avec tous les branchements. Donc réduire la masse de fils serait un bon point esthétique à améliorer.

AV : Qu'est ce qui pourrait vous faire basculer chez la concurrence ?

PW : Le même service moins cher.

AV : Mis à part votre téléphone, votre ordinateur et internet, avez d'autre moyen de communication ? Une clé 3G par exemple ?

PW : Non pas du tout. Je n'ai rien d'autre que ces outils que vous venez de dire. Si je me baladais avec autre chose, ça ne serait pas évident. J'ai 63ans, j'essaie de prendre le plus utile sur moi et le moins lourd. Cependant Blackberry m'a contacté pour savoir si j'étais intéressé par leur nouvelle tablette. Une sorte d'Ipad, qui je crois s'appellera Cobalt ou Blackpad.

AV : Et ça vous intéresse ?

PW : Plutôt oui. Je leur ai dit que j'aimerais bien en avoir une. Un ami m'a fait la démonstration de l'Ipad mais je trouve que la batterie ne dure pas assez longtemps. Et

j'ai regardé les caractéristiques du Cobalt sur internet et il est plus petit que l'Ipad et dure plus longtemps.

AV : C'est important pour vous d'avoir tout à porter de main ?

PW : C'est même primordial. Mon ordinateur est assez petit et je le transporte dans un petit trolley. Si je possédais le Cobalt, je le mettrais dans une petite pochette et je le porterais à la main.

AV : Qu'est ce qui vous plaît chez le Cobalt ?

PW : La technologie. Dès que vous avez besoin d'une info c'est instantané avec un simple geste du doigt. Quand on se rappelle les gros téléphones qu'on se trimballait avant, on a fait de gros progrès !

AV : Très bien. Je pense avoir assez d'informations concernant vos offres mobiles et box. On va maintenant parler des autres offres présentes sur le marché. Tout d'abord parlons du mobile. Avez-vous déjà entendu parler des autres offres telles que la votre ?

PW : Certainement. Le marché de la communication est très actif concernant les nouvelles offres. Mais je ne suis pas très regardant sur ces offres.

AV : Pour quelles raisons ?

PW : Tout simplement car je suis très satisfaite de la mienne. Et puis le simple fait de changer d'opérateur me fait peur. Pour des raisons professionnelles et techniques je ne souhaite pas changer d'opérateur. Sauf si un concurrent m'offre les mêmes avantages voire plus, à un prix très bas.

AV : Si je vous dis que SFR propose un forfait illimité vers fixes et mobiles est ce que ce type de forfait peut vous intéresser ?

PW : Plus ou moins. Il faudrait ajouter à cela l'illimité vers France, Europe, et Etats-Unis. En fait l'illimité avec tout les pays avec lesquels je travaille, c'est-à-dire beaucoup !!

AV : Très bien. Ce qui compte pour vous, mis à part les mails ce serait un panel plus élargi des appels vers d'autres pays ?

PW : Oui. C'est très important.

AV : Seriez-vous prêt à changer d'opérateur si un concurrent offrait un forfait beaucoup plus performant que celui que vous avez actuellement ?

PW : Probablement. Je ne peux pas vous dire si je suis prêt à changer. Car j'ai un conseiller personnel qui connaît mon dossier par cœur. Je n'ai pas envie de recommencer, de dire à tel conseiller « voici mes goûts ». Cela peut prendre trop de temps.

AV : Qu'est ce qui pourrait vous faire changer d'opérateur ?

PW : Des erreurs ou des problèmes à répétition. Je me dis souvent que l'erreur est humaine. On peut se tromper de temps en temps, mais lorsque les problèmes de téléphone sont trop gros pour m'empêcher de travailler, ça peut me conduire à changer d'opérateur. Mais ça fait très longtemps que je suis chez Orange et je n'ai jamais eu ce genre de problème. J'espère d'ailleurs ne jamais en avoir.

AV : Si jamais ce genre de problème survenait, vers quel opérateur iriez vous ?

PW : Vers SFR.

AV : Pour quelles raisons ?

PW : Parce que ma fille y est et elle est plutôt satisfaite. Je peux vous dire par contre pourquoi je n'irais pas chez Bouygues. Leur couverture réseau n'est pas aussi importante que SFR ou Orange. Et pour moi il est important d'être joignable à tout prix. Je ne connais pas les offres Pro de SFR mais je pense que j'irai chez eux si jamais il arrive quelque chose concernant mon mobile.

AV : Etes vous attiré par les publicités sur support papier ou à la télévision ?

PW : Pas tellement vu que je regarde peu la télévision. Cependant je traverse Paris d'ouest en est, du nord au sud alors il m'arrive de voir des panneaux d'affichage. C'est d'ailleurs amusant car je vois plus de publicités pour Bouygues que pour les autres opérateurs, mais ça ne change pas mon avis sur eux.

AV : Quelque chose vous a plus dans leur publicité pour que ça attire votre œil ?

PW : Pas spécialement, je remarque juste qu'ils sont plus présent, certainement car ils sont troisième sur le marché et qu'ils pensent convaincre des clients de SFR ou Orange à venir chez eux.

AV : Avez-vous déjà vu des publicités SFR ?

PW : Oui, le rouge aussi attire l'œil ! (rires). Je trouve que la mise en scène des petits bonhommes ne fait pas très pro. On dirait qu'ils s'adressent à des jeunes. Or je doute que le jeune puisse se payer un forfait à 59€. C'est plutôt le parent qu'il faudrait séduire. Mais je ne suis pas Directeur de Communication chez SFR.

AV : Donc les publicités de SFR ne vous attirent pas tant sur le point de vue de l'esthétique mais les offres ?

PW : Malheureusement je suis plutôt hostile aux offres concurrentes.

AV : Très bien, donc si je comprends bien, vous êtes pour le moment chez Orange et vous comptez y rester sauf si SFR vous fait une offre plus qu'alléchante, regroupant les mêmes avantages que vous avez chez Orange avec un prix plu bas.

PW : C'est exact.

AV : Nous allons maintenant passer à la Box. Vous m'avez dit que vous aviez changé beaucoup de fois de box. Comment avez-vous entendu parler de ces offres ?

PW : A la télévision, et sur les supports papier comme les journaux le Libération ou Le Monde. J'avais entendu parler de Free mais leurs pubs bien qu'elles étaient drôle me faisait peur, parce que il n'y avait pas de sérieux et je me demandais si leur service client était à la hauteur. Finalement ce sont les pubs les plus comiques qui sont les plus pragmatiques.

AV : C'est-à-dire ?

PW : Les pubs de club internet, Numéricable et autre, étaient plus sérieuse et je me disais qu'eux aussi devaient être sérieux. Mais ils n'étaient pas du tout professionnels, ils ne savaient pas résoudre un problème. Bref ils ne prennent pas en considération les besoins de leur client.

AV : Et qu'en est-il des offres qui vous proposent une clé 3G ?

PW : J'ai entendu parler que SFR proposait un forfait clé 3G, mais je ne suis pas plus intéressé que ça.

AV : Vous m'aviez dit que vous possédiez une Free box. Mais puisque vous êtes un client Pro chez Orange, pourquoi ne pas avoir pris la Live Boxe chez eux. Vous êtes globalement très satisfait de votre mobile alors pourquoi ne pas être allé chez eux ?

PW : J'aurais pu, d'ailleurs je pense que si j'ai un problème avec ma box j'irai chez eux. Mais comme mon fils m'a dit de prendre la Free box je n'ai pas hésité.

AV : Connaissez-vous chez Orange les offres Quadruple play ?

PW : J'en ai vaguement entendu parler.

AV : C'est une offre qui regroupe la Live Boxe, Internet, télévision et téléphone. Et elle regroupe tout cela dans une seule facture. Pensez-vous que si elle incluait une offre pro cela pourrait vous intéresser ?

PW : Non car comme c'est ma société qui paye la facture, je ne voudrais pas non plus qu'elle paye le reste. L'idée de la facture tout en un me dérange car s'il y a un problème on ne voit pas où il est. J'ai l'impression qu'on n'a pas le détail de la facture.

AV : Donc vous préférez que toutes vos factures soient indépendantes des autres ?

PW : Oui je préfère. Au moins je vois l'évolution de ma consommation.

AV : Mais si vous faisiez des économies avec cette offre ?

PW : Honnêtement, je paye mon forfait pro 300€, plus 30€ de Free box. Je préfère qu'Orange divise par 2 ma facture de téléphone que la Free box.

AV : Si jamais une offre regroupait internet télévision, téléphone et la box avec votre forfait pro, avec une seule facture mais que cette facture soit détaillée comme vous le souhaiteriez, combien seriez-vous prêt à mettre ?

PW : Au moins 200€. Car c'est le prix de mon forfait actuel lorsque je ne le dépasse pas. Mais comme je vous l'ai dit il faudrait qu'une partie de la facture soit prélevée sur ma société. Cette offre me paraît compliquée à mettre en œuvre.

AV : Pour satisfaire un client, tout est possible. Maintenant que nous avons parlé de votre offre ainsi que celles des concurrents, et des offres Quadruple play, nous allons parler des offres Quintuple play.

PW : Très bien

AV : L'offre Quintuple play, c'est une offre regroupe votre forfait mobile, la box, donc télévision internet et téléphone fixe et une clé 3G. Tout cela en illimité.

PW : Même l'international ?

AV : Oui.

PW : Cela pourrait être très intéressant. Mais peut-être un peu compliqué.

AV : Pourquoi ?

PW : Je ne sais pas, ça me paraît beaucoup pour une seule offre.

AV : C'est le but. Offrir toujours plus pour les clients.

PW : Oui mais les consommateurs, de manière générale, ont toujours l'impression qu'il y a une anguille sous roche lorsqu'on souscrit à un quelconque abonnement, qu'ils vont se faire avoir. Ce dont j'ai peur c'est que le service demandé ne soit pas à la hauteur.

AV : Quel serait alors pour vous l'obstacle majeur à cette offre ?

PW : Le fait que tout soit chamboulé et que rien ne fonctionne correctement.

AV : Oui mais au moins si rien ne va, le service client vous aidera sur l'ensemble de vos problèmes. Vous ne seriez plus obligé d'appeler des services client différents.

PW : C'est un bon point, c'est vrai. Un très bon point même. C'est vrai que j'appelle souvent mon service client Orange pour savoir les nouveautés en termes de téléphone. Je pourrai leur parler d'un petit problème concernant la box tout en même temps. C'est une très bonne idée.

AV : Selon vous, par quelle approche pourrait-on vous vendre cette offre ?

PW : Avec un conseiller au téléphone et peut-être un conseiller en magasin. Mais je ne veux pas qu'on m'appelle tous les jours pour me dire qu'il y a telle ou telle offres. Pas de harcèlement. Si jamais l'offre ne me convient pas je ne veux pas qu'on me rabâche la même offre. Comme pour les vendeurs de fenêtres au téléphone ! On se demande comment ils font pour avoir votre numéro alors qu'en aucun cas j'ai demandé ce genre de produit. Et même quand vous dites que vous n'êtes pas intéressé ils rappellent le jour suivant. Ça a le don de m'énerver ce genre de choses. Je voudrais qu'Orange nous appelle pour me dire « voila il y a une offre qui pourrait vous intéresser et si vous le voulez bien, on peut prendre rendez-vous dans le magasin le plus proche de chez vous pour voir les détails de cette offre ». Ni plus ni moins.

AV : Qu'est ce qui pourrait compter le plus dans cette offre ?

PW : Un service rapide et simple. Si je change d'opérateur ou de ligne ou n'importe quoi, je voudrais que le changement se fasse rapidement et sans interruption internet etc.

AV : Vous m'avez dit que vous seriez prêt à mettre 200€ pour ce service. Que pensez-vous de ce prix ?

PW : Si le service est à la hauteur je suis prêt à y mettre le prix. Après tout aujourd'hui si les choses sont chères c'est qu'il y a une certaine qualité.

AV : Notre interview va bientôt se finir. Nous avons fait le tour des offres que vous aviez et celles que vous aimeriez posséder. Pouvez-vous me résumer les points indispensables de votre service idéal ?

PW : Un service rapide, simple, et sans interruption. Un forfait tout illimité surtout à l'international, avec beaucoup de pays en illimité. Principalement l'Amérique, Europe. Un prix raisonnable mais un service exceptionnel.

AV : Et vos craintes ?

PW : Qu'il y ait une panne le jour même de l'installation et que la réparation soit lente. Et le regret d'avoir changer ma Free box qui n'avait aucun problème pour une autre qui me plombe tout et qui me fait rater des contrats avec des clients !!

AV : Si SFR proposait cette offre avec toutes les garanties nécessaires, seriez vous prêt à changer tout vos opérateurs, Free et Orange pour SFR ?

PW : Aujourd'hui, difficilement. Je suis quand même très satisfait de ces deux opérateurs. Et je ne connais pas les performances de SFR mise à part ma fille et encore elle a un forfait assez simple.

AV : Lequel ?

PW : Un forfait illymithics 3h d'appel. Elle n'a pas l'international. Donc comme je vous l'ai dit je connais très peu leurs performances. Il faudrait que j'aie des échos de cette offre pour la considérer sérieusement.

AV : Très bien. Notre interview arrive à sa fin. Je vous remercie beaucoup pour votre temps accordé à ce questionnaire. Je vous ferais parvenir les résultats de cette étude très prochainement.

PW : De rien, ce fut un plaisir.

AV : Passez une excellente journée.

PW : Merci, vous aussi.

Interview n°3

Informations :

Personne interviewée : Gregory Vajda, 30 ans, chef d'entreprise (transports)

Date : Mardi 02 Novembre 2010

Durée : 57 min

Retranscription

Mehdi Sayar : Bonjour !

Grégory Vajda: Bonjour !!

Mehdi Sayar: Tout d'abord, merci d'avoir répondu à notre demande d'entretien. Mon nom est Mehdi Sayar et je travaille pour le cabinet X. Avec mon équipe nous sommes actuellement en charge d'une étude dans le secteur de la télécommunication dans le but de lancer un nouveau produit sur le marché. Mais assez parlé de moi, je vous en prie présentez vous.

Grégory Vajda : Je m'appelle Gregory Vajda, j'ai 30 ans, je suis marié et je suis père d'un enfant de 1 an. Dans ma vie professionnelle, je suis chef d'entreprise dans le secteur des transports.

Mehdi Sayar : En quoi consiste votre métier exactement ?

Grégory Vajda : Je suis chargé de louer et mettre à disposition des voitures avec chauffeurs pour mes clients.

MS : Très bien. Donc comme dis précédemment, notre interview aura pour sujet le secteur des télécommunications. Quels sont donc les outils que vous utilisez ?

GV : J'utilise les trois modes de communication principaux, c'est-à-dire le téléphone mobile, le téléphone fixe, et Internet. J'utilise principalement le net dans le but d'envoyer des mails, avant tout dans le cadre de mon travail. Toujours dans l'optique professionnelle, j'utilise également fax, courriers et courriels. Dans mon appartement, je dispose d'une Free box, que je partage avec mon frère puisque nous vivons dans une maison séparée en 2 appartements, lui au rez-de-chaussée et moi à l'étage.

MS : Quel est l'outil que vous utilisez le plus ?

GV : Le téléphone portable sans aucun doute, ainsi que les Emails...

MS : Pourquoi le téléphone mobile, dans le cadre du travail ?

GV : Entre autre effectivement. De nos jours, la communication au niveau professionnel passe par le téléphone portable et il est vital d'en disposer d'un. Mon téléphone portable me sert en permanence que ce soit dans le cadre professionnel ou privé.

MS : Je vois ! Le téléphone portable est donc indispensable pour vous. Vous m'avez également dit que vous utilisez énormément les emails n'est-ce pas ?

GV : Tout à fait, l'utilisation des mails est aussi importante que celle du téléphone portable surtout dans mon secteur.

MS : Pourquoi donc ?

GV : Et bien, sachant que le résultat de l'entreprise est basé sur la location de voitures, les mails nous sont forcément utiles. J'ai besoin de garder des traces écrites des actions entreprises, que ce soit lorsque j'effectue des commandes auprès de mon fournisseur ou dans le besoin de répondre à mes clients à propos des devis et des commandes bien sur.

MS : Je comprends... Et y'a-t-il quelque chose qui vous dérange ou que vous souhaiteriez changé vis-à-vis de vos appareils de télécommunication ?

GV : Oui, tout d'abord à propos des émissions d'appels. Etant en déplacement régulièrement, je suis souvent amené à me retrouver en province. Et dès lors, la qualité des émissions et réceptions s'en retrouve fortement réduite et ceci ne m'aide pas dans mon travail. C'est relativement agaçant quand on sait combien ca peut couter par mois.

MS : Ca vous a souvent embêté dans le cadre de votre travail

GV : Ca nous gêne constamment, tout le temps. Que ce soit pour un rendez vous, un changement de plan ou un besoin d'information, on se retrouve bloqué. Ce n'est vraiment pas normal. Et puis la batterie des téléphones n'est pas assez longue le plus souvent. Il faudrait que les téléphones, notamment pour les pros aient une meilleure autonomie.

MS : Vous avez déjà eut des problèmes de téléphone a cause de la batterie ?

GV : Au début oui mais depuis je fais bien entendu attention à la batterie ! Je fais en sorte de ne pas en manquer, mais il faut y faire constamment attention et une meilleure autonomie aiderait forcément. Ne pas avoir à recharger son téléphone chaque soir... Et qu'il ne s'éteigne pas au bout de quelques heures de communication car avec le travail on est forcé parfois de passer de longs coups de fils, et ca stresse quelque peu quand ca dure.

MS : Y'a-t-il autre chose que vous souhaiteriez améliorer dans ces outils ?

GV : Et bien, comme je l'ai dit, la batterie doit être plus puissante. Par ailleurs la vitesse d'exécution des ordis est parfois un peu lente, même si je sais que les ordinateurs sont toujours plus rapides. Cependant entre le manque de puissance des ordinateurs et les problèmes de couverture réseau, pas valable uniquement pour les mobiles mais aussi pour le réseau internet, ca nous pose des fois des problèmes. Enfin, j'aimerais que l'interactivité entre mon ordinateur et mon téléphone soit travaillée, surtout au sujet des emails.

MS : C'est-à-dire ?

GV : Et bien par exemple, quand j'envoie un mail de mon Blackberry, il me plairait que le mail soit perçu dans mon système de courriel électronique.

MS : Très bien ! Si vous le voulez, nous allons parler plus particulièrement de votre offre en matière de télécommunication. De quoi disposez-vous aujourd'hui en termes de téléphone mobile ?

GV : Mon forfait est très simple. Je suis client chez Bouygues Télécom. Je dispose d'un forfait illimité en appels vers fixes et mobiles, que ce soit en Europe, aux Etats Unis ou au Canada. De plus, il y a aussi les SMS et MMS illimités en France, ainsi que l'Internet et les Emails illimités.

MS : Que de l'illimité enfin de compte ...

GV : C'est normal, on en a besoin dans le cadre professionnel, c'est indispensable alors on se couvre au mieux...

MS : Où avez-vous entendu parler de ce forfait ?

GV : Par relation professionnelle au début. Mais ce n'étais pas le même forfait à l'époque. Par la suite j'ai appris par l'intermédiaire de publicités que le forfait allait évoluer pour devenir ce qu'il est aujourd'hui. Dès lors, Bouygues m'a fait une offre que j'ai acceptée.

MS : Qu'est ce qui a changé exactement ?

GV : Et bien le forfait à l'origine était Néo Pro... Je suis passé ensuite au Néo Pro Intégral qui inclus les texto illimités contrairement au précédent. Si j'étais resté au premier forfait, il m'aurait fallu dépenser 10 euros HT pour en bénéficier alors j'ai jugé intelligent d'accepter leur offre.

MS : Pourtant j'imagine que vous n'utilisez pas autant les SMS que les Emails et les appels dans le cadre de votre travail ?

GV : Au contraire, détrompez-vous !! Mon téléphone portable me sert autant dans ma vie professionnelle que dans ma vie privée. Quitte à payer légèrement plus, je prends toujours ce qui me semble le plus avantageux.

MS : Je vois !! Par quel biais avez-vous pris ce forfait ?

GV : J'ai tout fait par téléphone. D'ailleurs c'est eux qui m'ont appelé la première fois. J'ai donné mon RIB afin d'effectuer le prélèvement bancaire.

MS : Vous êtes donc un client fidèle de Bouygues Télécom depuis le début ?

GV : Non, non, pas du tout ! A l'origine, j'étais client chez SFR mais dès que je suis passé pro, je suis allé chez Bouygues. C'était forcé, car leur forfait me convenait bien mieux. A SFR, il n'y avait aucun forfait à l'illimité susceptible de répondre à mes attentes. A grosse consommation, notamment pour nous professionnels, le rapport qualité prix est bien meilleur à Bouygues.

MS : Sous l'hypothèse que SFR aurait eut un forfait susceptible de vous convenir, est ce que vous seriez resté chez cet opérateur ?

GV : Probablement ! Je reste fidèle si les forfaits se valent.

MS : Et aujourd'hui ?

GV : Comme je l'ai dit, je reste fidèle !! Par conséquent, je resterais sûrement chez Bouygues sauf si SFR me propose des avantages que Bouygues n'a pas. Mon critère de base comme je l'ai dit est de toujours aller chez le plus avantageux. Après tant que ça me convient, je reste fidèle.

MS : Il est donc important de rester dans le sillage de la compétition et de toujours proposer de nouvelles choses...

GV : Je pense que la majorité des gens ont ce raisonnement. Lorsque l'on est satisfait d'un produit on devient fidèle. Cependant, la seule façon pour une entreprise aujourd'hui de récupérer des clients est d'innover et de proposer de nouveaux forfaits plus avantageux. Ceci marche dans tous les secteurs d'activité. Soit vous offrez la même chose pour moins cher, soit vous proposez une valeur supplémentaire susceptible d'intéresser les clients qui seront dès lors prêts à changer de forfait puisque vous répondrez mieux à leurs attentes.

MS : Je vois que vous n'êtes pas chef d'entreprise par hasard !!

GV : J'ai fait mes études moi aussi. Et puis c'est la logique du marché.

MS : Vous changez régulièrement de mobile ?

GV : Environ tous les 18 mois. Ca me permet d'avoir un portable toujours en adéquation avec la technologie d'aujourd'hui. Sans pour autant qu'il soit trop obsolète car même après un an il reste correct.

MS : De quel type de forfait disposez-vous, privé ou Pro ?

GV : Je n'ai pas de forfait privé mais uniquement un forfait pro.

MS : Ok ! Nous avons donc la une vue d'ensemble de votre utilisation de téléphone mobile. Pourriez-vous me donner une idée précise sur votre utilisation internet ?

GV : Et bien je dirais que j'utilise Internet quasiment toute la journée de travail effective, c'est-à-dire environ 8h par jour.

MS : 8h comprenant l'utilisation des emails et la navigation sur le Web...

GV : Surtout l'utilisation des mails !! Elle est indispensable aujourd'hui. La navigation sur le Web c'est bien plus rare, c'est pour trouver des informations utiles, de la recherche de fournisseurs, de la veille concurrentielle,... Mais dans l'ensemble ca reste très sommaire.

MS : C'est-à-dire ?

GV : Et bien sur les 8h, je dirais que ca représente au plus entre 30min et 2h grand max.

MS : Ca concerne le mobile uniquement ou même l'utilisation internet depuis chez vous ?

GV : C'est encore plus vrai quand il s'agit de mon téléphone mobile. De toute façon il n'est pas très pratique de passer de sites en sites avec son téléphone portable. Cependant les emails restent prépondérant, même quand je suis en train d'utiliser un ordinateur.

Mais bon les emails on préfère les lire tranquillement chez soi. Disons que je profite de certains déplacements pour m'en occuper parfois, mais sinon je n'ai pas le temps de tout faire, j'en ai forcément le soir en rentrant à la maison.

MS : D'accord. Et malgré cette utilisation massive des emails, est ce que vous utilisez autant les SMS ? Vous m'avez dit précédemment que l'offre SMS illimités que vous avait proposée Bouygues vous avait réellement intéressé...

GV : C'est exact ! Les texto restent pratiques ! Aujourd'hui tout le monde ne dispose pas des emails illimités, c'est moins dans les mœurs qui ont plutôt le réflexe d'utiliser le SMS. Mais ceci va avoir tendance à évoluer dans l'avenir je pense

MS : D'accord, donc pour vous l'email est plus nécessaire que le texto... Il est amené à le remplacer à moyen terme voir court terme.

GV : Oui mais cependant, le SMS reste très pratique et utile. Je l'utilise encore énormément

MS : A combien jugeriez vous votre consommation de texto par mois ?

GV : Je dirais aux alentours de 1000-1100 texto par mois, comprenant privé et pro.

MS : Ah oui ca reste prépondérant !! Mais en quoi est ce que le mail est plus pratique que le texto sachant que ce dernier marche autant

GV : La trace informatique tout simplement. L'avantage de retrouver son écrit sur son ordinateur. Les texto eux restent dans votre téléphone portable. Mais on fait avec pour le moment. On s'adapte.

MS : En quoi cette trace informatique est elle si importante ?

GV : Tout simplement au sens juridique du terme. Le texto a une connotation plus privée. Il est utilisé par tout le monde et fait moins professionnel. Et puis l'avantage de pouvoir retrouver ses écrits sur son ordinateur le soir est important ne pensez vous pas ?

MS : C'est évident

GV : Voilà pourquoi l'Email sera amené à remplacer le texto à l'avenir surtout dans le monde professionnel ou la révolution est déjà en marche.

MS : Et à titre personnel dans votre vie privée, vous continuez d'envoyer des texto ?

GV : Oui bien sur. Je vais utiliser plus régulièrement le texto a titre personnel. Tout d'abord parce que c'est dans les mœurs, et puis aussi parce que toute la population n'a pas accès aux Emails illimités depuis leurs portables alors que les SMS... c'est tout le contraire.

MS : Ok je vois, l'Email pour le pro et le SMS pour le privé. Passons à votre volume d'appel, à combien vous l'évalueriez ?

GV : Sur mon dernier relevé je crois que j'étais à 33h sur le mois.

MS : Plutôt en journée ou le soir en revenant des déplacements ?

GV : Les deux, mais principalement la journée bien sur. Disons que l'on reste à des heures raisonnables et que l'on dépasse rarement 22h. Mais il peut y avoir des exceptions.

MS : Le weekend également ?

GV : Moins, mais ca peut arriver ! Cependant uniquement la journée. Le soir on évite.

MS : Vous passez des appels à l'international ?

GV : Oui. Ce sont principalement des appels passé en Europe ou aux Etats Unis, car mon principal fournisseur est à l'étranger.

MS : Vous utilisez votre ordinateur pour passer des appels ?

GV : Très rarement sachant que j'ai un forfait adapté pour les appels à l'étranger. Après si on doit appeler des pays non compris dans la zone Europe ou hors USA/ Canada, il est vrai que les appels depuis mon ordinateur peuvent se révéler précieux.

MS : Ok ! Passons aux problèmes techniques liés à votre forfait ! Est-ce que vous avez déjà eu des soucis ?

GV : Et bien j'ai eut quelques petits soucis avec la molette, des petits dysfonctionnements ... Egalement des problèmes de batterie.

MS : Vous avez pris une assurance pour palier à ces problèmes ?

GV : Oui, oui !! C'est indispensable aujourd'hui. J'ai une assurance Vol et panne pour le mobile..

MS : Sur combien de temps ?

GV : Je me souviens plus, désolé... mais bon la plupart des assurances sont sur un ou deux ans maximum, je dois être dans ces eaux la je pense.

MS : Vous avez eu souvent des problèmes comme ceux-ci ?

GV : De temps à autres, mais c'est comme tout appareil électronique. Après quand on l'a acheté il y a un mois et qu'un problème apparaît, ca plait pas c'est sur. Mais ca m'est arrivé qu'une seule fois alors ca va...

MS : Et a propos de la facturation ?

GV : C'est honnête je pense. Je paye environ 6 euros par mois je crois et ça me permet d'assurer mon portable en cas de casse ou de vol.

MS : Et hormis les problèmes d'ordres techniques ?

GV : Et bien, le service commercial est parfois gênant. Il est inadapté aux professionnels. C'est embêtant d'être dérangé dans son travail et de recevoir un appel pour une nouvelle offre...

MS : Pourtant c'est grâce à ce type d'appel que vous avez pu bénéficier de votre forfait actuel ...

GV : Oui mais ça ne veut pas dire que c'est une manière adaptée. Un courrier serait beaucoup plus adapté à notre situation. Ou un mail également. Avec une mise en forme adaptée, afin de présenter l'offre clairement et simplement ça peut tout autant interpelez. Je dirais même que c'est plus efficace qu'un coup de fil. Lors d'un appel, les avantages se succèdent... On n'y comprend plus rien, on s'énerve, on perd du temps et résultat on a encore moins envie de changer de forfait, juste qu'on nous laisse tranquille. D'ailleurs c'est suite à l'envoi d'une publicité par courrier que j'ai changé mon forfait du Néo pro en Néo Intégral. Il y a des façons plus efficaces pour présenter les choses non ?

MS : Je confirme. Bon fini le téléphone mobile, passons à tout ce qui concerne la Box, l'internet au domicile. Quel type de Box avez-vous ?

GV : Une Free box

MS : De quoi disposez-vous grâce à cette box ?

GV : Et bien, de la téléphonie fixe en illimité, l'accès internet, le Wifi et la Télévision

MS : Vous regardez souvent la télévision ?

GV : Quasiment pas. A vrai dire je m'en fous un peu. Je l'utilise pour regarder les informations ou le sport de temps à autres. Le vrai bénéficiaire c'est mon frère qui la regarde bien plus que moi. Personnellement j'utilise principalement le net où je regarde les séries télévisées en streaming. C'est plus pratique car on n'a pas de contraintes d'horaires. On décide de son épisode et à quel moment on souhaite le voir.

MS : OK... Mais qu'est ce qui vous a amené à acheter votre box chez cet opérateur plutôt qu'un autre ?

GV : Bah, comme j'ai dit précédemment, j'étais chez SFR au début. Le problème c'est que ça ne marchait pas, j'avais des problèmes avec cette box, le service client était mauvais et payant. J'ai donc décidé de changé suite à ça.

MS : Comment ça c'est fait ?

GV : Et bien comme pour le mobile, j'ai tout fait par téléphone. J'ai donné mon RIB et j'ai reçu la box quelques jours après.

MS : En combien de jours exactement ?

GV : Je dirais une dizaine de jours.

MS : Comme prévu ?

GV : Oui. Tout était nickel. Les temps étaient respectés et ma box n'était pas endommagée, elle n'avait aucun problème.

MS : Et aujourd'hui vous en pensez quoi ? Du prix ? De la qualité ? Du service après vente ?

GV : Tout est parfait. Le prix est raisonnable et la qualité est bonne.

MS : Vous n'avez donc jamais eut de mésaventures avec l'opérateur ?

GV : Et bien pour tout dire si !! Mais c'était tout de même de ma faute ! Au début, j'ai souhaité contacté le service technique. Je les appelé plusieurs fois sans qu'il n'y ait aucun problème. Sauf qu'à la fin du mois je me suis retrouvé avec une facture bien plus importante que prévu. Je pensais le SAV gratuit alors qu'en fait il était payant. Mauvaise surprise mais au moins je suis avisé aujourd'hui.

MS : Mauvaise aventure c'est sur ! Mais vous n'avez jamais eu de soucis techniques alors ?

GV : Non du tout ! Pas pour le moment en tout cas !

MS : Et y'a-t-il des choses que vous souhaiteriez améliorer ?

GV : Non tout est parfait !! ... En fait ... si disons que le service client pourrait être inclus ca serait vraiment parfait là (rire)

MS : J'imagine (rire) ! Jusque là, nous avons parlé des principaux modes de télécommunications, à savoir votre mobile et votre box ! Est que vous connaissez d'autres moyens de communications ? Vous m'avez dit que vous utilisiez beaucoup internet, aujourd'hui il y a des moyens qui permettent de s'y connecter comme une clé 3G par exemple...

GV : J'en ai entendu parler oui

MS : Vous en possédez une ?

GV : Non je ne possède aucune clé 3G

MS : Est-ce que l'idée d'avoir une clé 3G vous plairait ? Ca vous serait utile ?

GV : Non je ne pense pas ! Aujourd'hui il y a le Wifi. Je peux me connecter grâce à mon Blackberry si je ne peux pas le faire avec mon Ordi en cas de besoin.

MS : Le Blackberry sert donc d'appareil de substitution dans ces cas là.

GV : On peut dire ca comme ca...

MS : Cependant, vous utilisez en premier lieu votre ordi portable ?

GV : Ca dépend de la recherche que je veux effectuer. Mais il est vrai que pour une recherche c'est plus pratique. Cependant, la majorité de mon utilisation internet se limite aux Emails, et mon Blackberry me convient parfaitement pour ca alors je ne suis pas sur d'une vraie utilité à ca même si dans des cas, imaginons, oui ca pourrait peut être, être utile.

MS : Dans quel cas réfléchiriez vous à acheter une clé 3G ?

GV : Mmmmh ... disons que je prends toujours le plus avantageux à même prix comme je vous l'ai dit précédemment. Donc si à même tarif, environ a quelques euros près..., je peux bénéficier d'une clé 3G, alors la j'y réfléchirais.

MS : Ok je vois !! Une petite pause s'impose ...

MS : Reprenons !! Apres avoir longuement parlé de votre offre actuelle et d'en avoir fait le tour, on va se pencher sur les autres offres actuelles existantes sur le marché. On commence par les mobiles ! OK ?

GV : Ca me va, pas de problèmes.

MS : Super ! Alors pour commencer, est ce que vous avez déjà entendu parler d'autres offres existantes sur le marché ?

GV : Oui bien sur !! Tous les opérateurs proposent différentes offres, comme l'Illymithics de SFR ou le forfait Origami chez Orange par exemple, pour ne citer que les principaux.

MS : Et vous en pensez quoi ? Est-ce que vous seriez tenté de changer d'opérateur aujourd'hui ?

GV : Non je ne suis pas intéressé. J'ai surtout entendu parler du forfait SFR mais ça ne m'a pas convaincu. Bouygues est beaucoup plus adapté aux professionnels et à mon usage de tous les jours.

MS : Votre forfait actuel vous satisfait donc ?

GV ; Tout a fait, il me convient parfaitement..

MS : OK, et qu'est ce qui vous ferait changer d'opérateur ?

GV : Et bien 2 choses ! Premièrement une grosse déception venant de Bouygues Telecom. Et puis si les autres opérateurs proposaient quelque chose de vraiment plus avantageux aussi alors là je réfléchirais à changer d'opérateur.

MS : Ah d'accord, vous restez donc sensible aux nouvelles offres...

GK : Plutôt ! Même si je reste chez Bouygues, j'aime me renseigner sur les nouvelles offres.

MS : Et jusqu'alors vous n'avez jamais trouvé un forfait susceptible de vous faire réfléchir par rapport à votre actuel ?

GV : Voila ! Mais de toute façon je suis quand même très satisfait de mon forfait actuel pour le moment.

MS : Ou est ce que vous avez vu ces offres ?

GV : Un peu partout, que ce soit dans certains journaux, à la télé ou en magasin. On est assailli de publicité constamment !

MS : Oui... Mais avez-vous déjà été interpellé par des publicités en particulier ?

GV : Je me rappelle d'une concernant SFR que j'ai vu dans un magazine sportif. Il s'agissait d'une offre pour professionnels avec un standard personnalisé.

MS : Ça ne vous a pas intéressé ?

GV : Sur le moment l'idée était intéressante, mais l'offre était franchement peu lisible alors je ne me suis pas éternisé dessus.

MS : Ah je comprends c'est effectivement dommage. C'est donc la mise en avant publicitaire qui vous a rebuté pour le coup...

GV : SFR n'a jamais été vraiment très fort à ce sujet. Ils s'adressent souvent à la majorité de la population tandis que les autres opérateurs, et en particulier Bouygues savent mieux s'adresser aux professionnels en particulier. Ça fait la différence...

MS : D'accord, parlons maintenant des boxes... Vous avez déjà entendu parler d'offres venant d'autres opérateurs que le votre ?

GV : Oui bien sur, nombreux sont les opérateurs à sortir des boxes.... Il y a énormément de concurrence mais au final les prix restent quasiment similaires...

MS : Sur quoi vous basez vous pour choisir votre boxe alors ?

GV : Et bien personnellement depuis que j'ai la Free box, tout fonctionne très bien. J'ai été déçu dans un premier temps par SFR et j'ai changé. Depuis je suis tout à fait satisfait.

MS : Est-ce que refaire le changement inverse et repartir vers un autre opérateur serait possible ?

GV : C'est franchement peu probable. Je suis convaincu avec ma box, et si je changeais d'opérateur, j'aurais la sensation de perdre mon temps. C'est vrai quoi !!! Refaire l'installation, les branchements, les papiers ... Et puis à quoi bon sachant que je suis tout à fait content de ce que j'ai actuellement chez moi.

MS : D'accord, donc maintenant qu'on a fait le tour des offres principales avec le mobile et la box, je souhaiterais qu'on aborde un autre sujet avec les offres concurrentes en DATA, clé 3G. Vous connaissez ?

GV : Oui j'ai entendu parler de ces clés 3G.

MS : Que connaissez-vous à leur sujet ?

GV : Juste que c'est une clé à brancher à l'ordinateur permettant l'accès internet quel que soit l'endroit où l'on se situe...

MS : C'est leur fonction effectivement, permettant de vous connecter n'importe quand et n'importe où à internet depuis votre ordinateur portable. Sous l'hypothèse qu'un nouvel opérateur mette à votre disposition une clé 3G, permettant l'accès internet en continu, est-ce que vous pourriez changer d'opérateur ?

GV : Sincèrement non car je ne désire pas qu'internet soit coupé chez moi, ce me gênerait énormément.

MS : Pourtant une clé 3G n'empêche en aucun cas la connexion internet bien au contraire ?

GV : C'est tout simplement que j'ai l'impression qu'avec une clé 3G j'aurais des problèmes car un appareil en plus, entre toutes les connexions faites constamment au domicile, ça ne m'inspire rien de bon.

MS : Pourtant ça n'est pas du tout un problème ... Tout vient de la mauvaise information ! Le fait que les opérateurs ne l'aient pas faite correctement auprès de consommateurs comme vous.

GV : Peut-être oui... C'est un produit récent c'est vrai. Après j'ai aussi été très déçu par SFR et ça joue peut-être dans le fait que j'ai des a priori sur la clé 3G.

MS : Avec des informations plus claires, plus précises et mieux distillées, vous pencheriez-vous sur ce type d'offre ?

GV : Je ne sais pas ! Dans un premier temps je serais tenté de dire non car c'est ma pensée actuelle mais toute chose évolue alors qui sait. Si on arrive à me convaincre de l'utilité de ce produit, forcément je serais amené à y réfléchir.

MS : Je vois. On a vu que vous étiez sous une ligne Bouygues d'un côté en illimité et une Free box de l'autre ? Les 2 vous conviennent ? Cependant est-ce que vous avez déjà entendu parler des offres quadruple play ?

GV : Vaguement mais sans plus ...

MS : En gros, il s'agit d'une offre regroupant un forfait mobile, ainsi que la triple play de la box, Télévision, Téléphone fixe et Internet. Tout ceci regroupé sur une seule et même facture.

GV : C'est intéressant effectivement.

MS : Vous pourriez donc être intéressé si ...

GV : Me concernant non ! Je ne souhaite pas mixer le perso et le pro !

MS : Ce n'est pas un problème de communication de nouveau ?

GV : Qu'est ce que vous voulez dire ?

MS : Vous m'avez dit que vous en aviez entendu parler vaguement. De la même façon que pour la clé 3G, vous ne pensez pas que c'est dû à un manque d'informations ?

GV : En y réfléchissant, oui peut être. Mais cependant les points les plus importants, à savoir téléphone mobile et box marchent très bien l'un et l'autre donc je suis satisfait.

MS : Mais au final, qu'est ce qui pourrait vous faire changer d'opérateur ?

GV : Le prix avant tout !! Pour le téléphone ou pour la Free box, un tarif plus bas. A condition bien sûr que la qualité reste bonne. Je ne veux pas d'un truc qui ne marche pas pour 20 euros. Mais à valeur égale, j'irais vers le moins cher.

MS : Le prix reste donc le critère de démarcation ! En parlant de valeur, à propos des téléphones mobiles, que souhaiteriez-vous changer ?

GV : Et bien, avec mon forfait actuel, j'ai la possibilité d'envoyer des textos et MMS en illimités dans toute la zone Euro ainsi qu'aux USA et au Canada. C'est top ! Cependant à l'étranger je ne peux pas me permettre d'être en hors forfait... Pour les appels c'est nickel, y'a aucun problème ; mais j'utilise aussi énormément les mails et je n'ai pas la possibilité d'en envoyer depuis l'étranger ... Ca bloque énormément.

MS : C'est la question internationale que vous ennuie en fin de compte ?

GV : Oui, en particulier au sujet des mails. C'est la moins développé et pour des professionnels, ce serait un bonus énorme...

MS : Ok, ok !! Et à propos de votre box ? Quels seraient les points que vous souhaiteriez améliorer ?

GV : Ben je trouve qu'il y a un vrai manque au niveau des chaînes de télé. Il manque de chaînes de sport, et d'informations aussi. Ca me plairait d'avoir une chaîne comme LCI par exemple. Canal + aussi bien sûr ... Pour le reste, ça va. La rapidité internet est bonne et c'est pour moi le plus important.

MS : Le côté télévisé est donc à améliorer concernant la box selon vous... Je vous propose de faire une petite pause et de reprendre dans quelques minutes, qu'en dites-vous ?

GV : Je dis oui !!

MS : Reprenons !! On résume, nous avons parlé de votre offre ainsi que des différentes offres existantes sur le marché actuel, secteur par secteur, mobile, box et les offres externes comme la 3G.

Aujourd'hui vous n'êtes qu'en triple play pour le moment.. Imaginons qu'un opérateur vous contacte afin de vous proposer une offre quintuple play, c'est-à-dire regroupant la box avec les avantages actuels, ainsi qu'un forfait mobile et une clé 3 G, tout ceci en illimité.

GV : Effectivement c'est très intéressant !

MS : Quel mode de communication serait prioritaire pour vous en cas d'offre ?

GV : Le mobile évidemment. Si je dois faire un classement des priorités je dirais téléphone portable suivi des mails donc par conséquent internet et enfin la clé 3G

MS : Et le fait que cette offre puisse regrouper toutes les factures en une, l'idée vous plairait ?

GV : Oui ce serait bien plus simple pour payer. J'aimerais juste qu'il y ait seulement le détail de mes consommations, sauf la télévision ou je n'en ai pas spécialement besoin.

MS : En vous mettant en situation, je vois que votre point de vue évolue ...

GV : C'est vrai, c'est aussi la preuve que la communication auprès des professionnels n'est franchement pas bien faite, quels que soient les opérateurs.

MS : Imaginons que tout soit en illimité dans cette offre, seriez-vous intéressé ?

GV : Bien sur !! Oui je serais intéressé, et même prêt à changer immédiatement.

MS : Vous seriez prêt à mettre combien environ en termes de prix ?

GV : Je n'irais pas au-delà de 130 euros max par mois. Ce serait le maximum que je payerai pour ce service.

MS : Est-ce que vous aimeriez avoir plus de proximité avec votre opérateur ?

GV : Bof, pas forcément, on a le même dossier sous les yeux que ce soit Pierre, Paul ou Jacques ... L'important c'est d'avoir quelqu'un de professionnel et compétent.

MS : Toujours dans la communication, imaginons que votre opérateur actuel Bouygues vous envoie des publicités concernant un forfait amélioré, est-ce que vous aimeriez une telle prise d'initiative ?

GV : Oui, d'ailleurs ça c'est déjà passé. J'étais en néo pro au début et ils m'ont envoyé une pub pour me parler du Néo Intégrale. Je l'ai tout de suite adopté.

MS : Oui vous en aviez parlé précédemment c'est vrai. On a vu que le marché était inondé d'offres concernant la télécommunication. Selon vous, quelle serait l'offre idéale incluant box et pro ?

GV : Et bien je dirais une box qui regroupe l'internet haut débit, le téléphone fixe illimité vers fixe et portable, la télé avec des chaînes sympas, plus de sport et d'informations, la clé 3G en illimité et rapide, le téléphone mobile avec appel, internet, SMS et MMS illimités ... et appel illimité vers le monde entier pour faire dans la démesure. Mais c'est vraiment l'offre idéale bien sur.

MS : D'accord ! Bon à présent on a fait l'essentiel de la démarche, en passant en revue un peu tout les secteurs et toutes les positions possibles. Afin de conclure, si on prend en compte les points indispensables, ce serait donc parfaitement adapté pour vous ?

GV : Tout à fait, dans l'ensemble pour moi il faudrait une offre illimitée pour tout à un tarif concurrentiel. Une qualité de service répondant à mes attentes et un prix intéressant afin de faire la différence.

MS : Donc qualité et prix ?

GV : Qualité, prix, sécurité et communication des offres.

MS : Ok, et qu'est-ce qui pourrait vous rebuter ou vous faire peur en cas d'offre ?

GV : Et bien je dois avouer que la clé 3G me fait un peu peur... Je ne connais pas énormément et j'ai peur que ce soit trop lent, que le temps de trouver un réseau soit trop important. J'aurais peur aussi du changement de ligne, qui pourrait tarder, être trop long et du dysfonctionnement que le changement d'opérateur pourrait entraîner.

MS : Donc il faut vraiment que le service soit impeccable, qu'il n'y ait aucune coupure et absolument aucun problème ?

GV : Oui, oui, c'est clair ! Absolument ! En tant que professionnel j'ai déjà beaucoup de problèmes à gérer avec mes clients et mes fournisseurs. Imaginez que j'ai des problèmes de connexions avec mon téléphone ou internet et que je sois coupé constamment. Je ne peux pas me le permettre, c'est indispensable.

MS : Le changement de ligne devrait se faire sans encombre ...

GV : Oui, oui, un particulier peut se permettre d'avoir des petits soucis de téléphone à la maison, mais pour un professionnel comme moi c'est absolument indispensable. C'est vital pour le bon fonctionnement de mon entreprise.

MS : Je vois ! Vous avez dit que vous étiez chez Bouygues depuis quelques années maintenant après avoir été chez SFR. Si SFR vous offrait une offre semblable à celle dont nous avons parlé précédemment, une offre quintuple play, est-ce que vous seriez intéressé pour changer d'opérateur ?

GV : Non !

MS : Il n'y a rien qui pourrait vous pousser à changer d'opérateur ?

GV : Le prix !! Et s'il y avait des avantages que je ne trouve pas chez Bouygues. Je suis prêt à changer pour ce genre de caractéristiques.

MS : Très bien ! Et bien l'entretien touche à sa fin ! On a approché chacun des différents aspects des télécommunications et je vous en remercie. Merci aussi d'avoir répondu à cette demande d'interview. Je vous tiendrais au courant des résultats de l'étude. Ce fut très instructif et ça nous aidera beaucoup.

GV : Je l'espère.

MS : Je vous souhaite une excellente journée Monsieur !

GV : De même, bonne fin de journée !

Interview n°4

Informations

Personne interviewée : 50 ans, contrôleur de gestion

Date : mercredi 27 octobre

Durée : 56 minutes

Retranscription

Nicolas Pennaforte : Bonjour Monsieur

Interviewé : Bonjour Monsieur

NP : Je me présente je m'appelle Nicolas Pennaforte, je réalise une enquête sur les habitudes des Français en matière de télécommunications. Je vous remercie avant tout de participer à cette enquête et de m'accorder votre temps. Pouvez-vous dans un premier temps nous parler un peu de vous ? Que faites-vous dans la vie ?

I : Je travaille dans un grand groupe, l'un des premiers groupes français, et j'exerce le poste de contrôleur de gestion.

NP : Quelle est votre situation familiale ?

I : Je suis marié et j'ai 4 enfants, qui sont comme moi des gros utilisateurs de moyens de télécommunication.

NP : Quels âges ont-ils ?

I : La plus âgée a 27 ans et la plus jeune a 16 ans.

NP : Actuellement que possédez-vous comme équipements en matière de télécommunication ? (Téléphones, ordinateurs ...)

I : Pour communiquer, j'ai un ordinateur portable que j'utilise pour accéder à internet et j'ai également un téléphone que j'utilise à la fois pour téléphoner mais aussi pour envoyer et recevoir des e-mails. Donc ma communication s'organise essentiellement autour de ces deux outils : l'ordinateur et le téléphone, le Smartphone comme on dit aujourd'hui.

NP : Possédez-vous également une télévision ?

I : Oui mais la télévision, je ne la qualifierai pas d'outil de communication, c'est un outil d'information, un outil passif, c'est un moyen pour moi de me tenir informé de l'actualité ou de me détendre en regardant un film ou un documentaire mais pas bien évidemment pour communiquer.

NP : Quelles sont parmi ces outils ceux que vous utilisez le plus ?

I : Celui que j'utilise le plus, c'est mon téléphone parce que je l'ai d'abord avec moi toute la journée. Lorsque je suis d'abord à mon travail, c'est le seul moyen que j'ai d'accéder à ma messagerie personnelle et c'est bien évidemment l'outil qui me permet de recevoir ou de passer des coups de fils professionnels ou personnels. L'ordinateur n'étant utilisé que le weekend ou en fin de journée.

NP : Utilisez-vous également votre téléphone pour internet autre que pour consulter vos e-mails ?

I : J'utilise le téléphone pour de temps en temps parcourir les pages d'actualité, de plus en plus pour des applications utilitaires comme par exemple la réservation de billets de train, les prévisions météorologiques, la vérification de mes comptes bancaires donc ce sont des utilisations que j'ai développé au cours des derniers mois.

NP : En ce qui concerne votre ordinateur ? Votre ordinateur personnel en particulier ?

I : Mon ordinateur professionnel, je m'en sers que très peu pour mes besoins personnelles. Il peut m'arriver de temps en temps de réserver des billets de train mais en général c'est un outil qui me sert que pour mes besoins professionnels. En ce qui concerne mon ordinateur personnel, je l'utilise de moins en moins parce que une bonne partie de ce que j'y faisais autrefois, je peux maintenant le faire sur mon téléphone. Mais je continue de l'utiliser pour d'autres objets que simplement la communication comme par exemple, le suivi de mes comptes bancaires ou mes prévisions de budgets donc je l'utilise pour d'autres fonctions que ses fonctions de communication.

NP : Vous avez mentionné que vous utilisiez votre téléphone également pour consulter ces informations, quel moyen vous préférez votre téléphone ou votre ordinateur ?

I : L'avantage du téléphone c'est que c'est immédiat, je peux le faire à n'importe quel moment de la journée, à n'importe quel endroit. Ça c'est un avantage énorme, alors que l'ordinateur je suis obligé d'attendre d'être chez moi et d'avoir un moment de disponible. L'autre avantage du téléphone c'est qu'à la différence de l'ordinateur, j'ai pas le temps d'attente pour le mettre en marche, il est accessible instantanément. Et par contre si j'ai un besoin de rentrer un peu dans le détail de l'information, je vais recourir à l'ordinateur, parce que l'inconvénient qui demeure avec le téléphone, c'est la taille de l'écran qui est comme même petit donc par définition c'est un outil moins conviviale que l'ordinateur.

NP : En ce qui concerne ces outils, avez-vous des remarques à faire par rapport à leurs performances ? En êtes-vous satisfait ?

I : Les outils que j'utilise actuellement, j'en suis globalement satisfait, beaucoup plus satisfait que les outils que j'utilisais auparavant. Essentiellement du fait de ces applications qui me permettent de régler un certain nombre de problèmes d'intendance, de réservations. L'autre raison pour laquelle j'utilise plus le téléphone qu'auparavant, c'est que la vitesse d'accès à l'information par internet c'est beaucoup améliorée. Par contre, ce qui reste l'obstacle pour une utilisation plus longue c'est la taille de l'écran. La taille de l'écran a beaucoup augmenté au fil des années mais reste néanmoins limité par rapport à un ordinateur. Surtout qu'à mon âge avancé, ma vue ne me permet pas de regarder des heures des choses trop petites.

NP : En soit quelle seront les améliorations que vous pourriez imaginer par rapport à ces outils ?

I : C'est une bonne question, parce que la réponse n'est pas évidente parce que je ne vois pas aujourd'hui la nécessité d'amélioration. L'outil que j'utilise aujourd'hui est vraiment très performant, si on devait y augmenter l'écran, ce serait très dommageable dans le sens que ça serait moins facile à prendre avec soi, moins facile à porter sur soi. C'est une question de compromis, ce que je n'ai pas cité dans les outils de communication que j'utilise c'est que j'utilise une tablette internet Ipad. Je l'utilise chez moi, pas en déplacement. Et en gros, elle m'apporte les mêmes avantages que le téléphone, avec un avantage supplémentaire qui est la taille de l'écran qui est bien évidemment beaucoup plus grand et beaucoup plus conviviale. Bien évidemment, cette tablette, je ne peux pas

l'avoir continuellement sur moi compte tenu de sa taille. Donc par rapport à votre question, je ne vois pas d'amélioration à apporter actuellement.

NP : Je vous remercie de vos réponses. Je voulais aborder les forfaits que vous possédez actuellement. Avez-vous un contrat avec un opérateur pour le téléphone mobile ?

I : Pour le téléphone mobile, j'ai un forfait qui est un forfait ancien et donc pas un forfait de données mais un forfait de voix à l'origine. Auquel j'ai ajouté essentiellement 2 options, une qui me permet d'avoir un accès permanent et forfaitaire à ma messagerie et l'autre qui me permet de surfer à peu près sans limite sur internet. Mais je répète, le forfait de base, est un forfait très ancien que j'ai depuis pratiquement une 10^{ème} d'année, qui est un forfait original qui ne se vend plus, qui satisfait mes besoins en terme de parole.

NP : Par rapport à votre forfait internet que vous venez de mentionner, vous dites que vous pouvez « presque » l'utiliser de manière illimitée. C'est-à-dire ?

I : Ce que je peux utiliser de manière illimitée c'est l'accès à mes mails et le téléchargement de mes pièces jointes. Donc ça c'est totalement intégrer dans un forfait dont le prix est raisonnable, me semble raisonnable. En ce qui concerne l'autre option qui me permet d'accéder à internet en illimité, je n'en connais pas forcément les détails et je n'ai pas atteint les limites de l'option jusqu'à présent et que je ne passe pas mes journées à surfer sur internet, j'ai comme même quelques activités professionnels prenantes.

NP : Pouvez vous me faire part du nom de votre opérateur ?

I : Oui, c'est Orange.

NP : Orange, d'accord. Quel prix payez-vous par mois et quel type de contrat avez-vous ?

I : C'est un peu compliqué parce que ... Ça me coûte un peu près entre 65 et 75 € chaque mois et dans les 65 / 75 € j'ai mon forfait dit ajustable pour la voix, j'ai les 2 options que je vous ai mentionné qui doivent représenter chacune 10€ et j'ai également une option qui s'appelle carte jumelle qui me coûte 15€ par mois et qui me permet de téléphoner de ma voiture. C'est un système qui fait que lorsque je suis en voiture, les communications basculent sur le téléphone de la voiture donc ça comporte une deuxième carte Sim donc c'est assez chère et ça rentre dans les 65 / 75 € que je dépense chaque mois.

NP : Votre forfait ajustable diffère selon votre temps de communication ?

I : Absolument, en fait il y a un minimum de 2 heures, ensuite il s'ajuste en fonction de la communication. Par exemple, si j'ai consommé 3 heures et 15 minutes, il va m'appliquer le tarif d'un forfait à 3 heures et les 15 minutes supplémentaires. C'est un système assez souple qui me permet de bénéficier du tarif le plus avantageux quelle que soit ma consommation. Quelle est été de 2h30 de 3h ou de 4h.

NP : Très bien je vous remercie. Qu'est ce qui vous a fait au départ choisir ce forfait et comment l'avez-vous connu ?

I : Le choix que j'ai fait à l'origine n'était pas vraiment un choix puisque je suis abonné au téléphone mobile depuis 1993 à une époque où il n'y avait quasiment aucune concurrence donc c'était Itinériss. Et par la suite, j'ai eu au départ des forfaits assez différents et comme je vous ai dit depuis 7 ou 8 ans, je suis resté sur ce forfait ajustable qui m'avait été proposé à l'époque et qui me paraît aujourd'hui bien adapté à ma consommation. Et à l'époque pour être franc, je ne me souviens pas si Itinériss avait déjà des concurrents mais si j'avais choisi Itinériss c'est parce qu'il avait une bien meilleure couverture que leurs concurrents.

NP : Ce forfait, l'utilisez-vous également pour des appels professionnels ?

I : C'est aussi une bonne question. Je dispose par ma société d'un abonnement et d'un téléphone spécifique mais j'ai fait le choix de ne pas ou très peu l'utiliser pour ne pas avoir sur moi en permanence deux téléphones. Donc en faite, j'utilise également ce téléphone personnel aussi pour des communications professionnelles. J'avais un moment donné envisagé de prendre un téléphone qui pouvait avoir deux cartes Sim mais la technique qui était pas très au point à l'époque et les téléphones pas très sophistiqués donc je n'ai jamais donné suite à cette idée la.

NP : Donc votre compagnie ne paye pas pour votre forfait ?

I : Non

NP : En matière d'utilisation de votre téléphone, vous avez mentionné les appels passés. Envoyez-vous aussi des texto ?

I : En dehors de ce qu'on a évoqué tout à l'heure, c'est-à-dire l'accès à des e-mails, la consultation d'un certain nombre d'application sur Internet ; j'utilise peu, pratiquement pas les SMS.

NP : En ce qui concerne vos habitudes d'utilisation, à quels moments utilisez-vous votre téléphone ?

I : Dans la journée, je consulte assez régulièrement ma messagerie personnelle. Parce que pour des raisons de sécurité, je n'ai pas la possibilité de le faire à partir de mon ordinateur professionnel. Dans la journée j'utilise assez peu mon téléphone pour les applications de voix et c'est essentiellement le soir en rentrant du travail compte tenu que j'ai environ 45 minutes de trajet que j'utilise le téléphone pour appeler.

NP : Passez vous aussi des appels à l'international ? Sont-ils compris dans votre forfait ?

I : Ces appels ne sont pas compris dans ce forfait et je passe peu, très peu d'appels internationaux. Il m'arrive de le faire quand je suis en vacances à l'étranger pour des raisons personnelles et non professionnel et en faite la seule occasion que j'ai d'utiliser mon téléphone professionnel, c'est lorsque je me déplace aux Etats Unis compte tenu du coût élevé des communications internationales. A ce moment là je ne prends que mon téléphone professionnel et je n'utilise pas mon téléphone personnel. Mais ce sont les seules conditions pour lesquelles je n'utilise pas mon téléphone personnel, pour des raisons de coût des communications internationales.

NP : Très bien. Avez-vous déjà eu des soucis par rapport à votre opérateur, par rapport à votre forfait ?

I : J'ai eu il ya quelques années un souci. J'avais acheté un téléphone en bénéficiant d'une remise, d'une subvention de l'opérateur. J'en avais déduit que je pouvais utiliser toute les fonctions proposées par l'opérateur, en particulier la fonction télévision. J'ai appris par la suite que ce n'était pas techniquement possible, j'en ai fait état auprès de l'opérateur qui m'a effectivement confirmé que j'aurai dû en être informé. Pendant pas mal de mois, on a eu des discussions qui n'ont conduit à rien. Et au bout d'un an, orange a fini par m'indemniser en m'offrant un nouveau téléphone qui lui permettait d'accéder à la fonction télévision.

NP : Donc vous avez pendant un moment payé une option que vous ne pouviez pas utiliser ?

I : Exactement.

NP : Et après vous avez été indemnisé ?

I : Oui

NP : Très bien je vous remercie. Et en ce qui concerne votre utilisation d'internet, possédez-vous une box ?

I : Oui

NP : Quel type de formule avez-vous souscrit ?

I : Je possède également un abonnement internet chez Orange donc je possède une Live Box.

NP : Pourquoi avez-vous choisi Orange plutôt qu'un autre opérateur ?

I : Je pense qu'à l'époque où j'ai pris mon 1^{er} abonnement internet, Orange ou plutôt Wanadoo puisque c'était le nom de l'opérateur, Orange était les seuls à proposer ce genre de service. De plus, j'avais une opinion assez bonne de France télécom. Orange étant une filiale de France Télécom, je pensais que la qualité du service justifierai le choix de cet opérateur.

NP : Quel type d'utilisation avez-vous des services de la Live Box ?

I : J'ai commencé comme beaucoup de gens, j'imagine à utiliser internet. Pendant plusieurs années je n'ai pas cherché à utiliser la fonction téléphone illimité parce que ce que j'entendais autour de moi n'était pas très positif et on me disait que la qualité du service était désastreuse. Compte tenu que à un moment le prix a baissé, j'ai ajouté la fonction téléphone et c'est devenu aujourd'hui le seul téléphone que j'utilise chez moi pour donner les appels. Et plus récemment encore, j'utilise depuis peu de temps la fonction télévision.

NP : En êtes vous satisfait ?

I : Globalement je dirais que oui. Mais je ne suis pas particulièrement satisfait de la qualité des réponses qu'on a pu me donner quand j'ai eu des dysfonctionnement d'internet. J'ai perdu beaucoup de temps avec des techniciens qui n'était pas forcément très compétents. Donc je dirai que quand le service fonctionne, il fonctionne bien et j'en suis satisfait mais quand il y a des problèmes, il est parfois difficile de trouver la solution ou d'avoir des réponses qui font du sens.

NP : Quel prix payé vous pour la box ?

I : En fait j'ai deux abonnements internet chez moi, donc j'ai deux prix différents. J'ai un abonnement assez complet avec des prix assez élevés et les fonctions télévision et téléphone et je dois payer entre 50 et 55€ par mois. ET j'ai un deuxième abonnement plus simple avec internet et la télévision sans le téléphone et que je dois payer 31 / 32€ par mois. Et les 2 abonnements sont des abonnements Orange. Alors ça c'était pour l'abonnement, la réponse à votre question sur la Live Box, j'avais commencé à l'origine à louer à un prix de 3€ par mois. Et à un moment où j'ai voulu en changer parce qu'elle ne fonctionnait pas correctement, Orange n'a pas voulu la changer donc j'ai décidé de ne plus louer de box et de les acheter dans le commerce.

NP : A quel prix ?

I : A un prix qui doit être de l'ordre de 50 à 55€ la box. Ce qui m'a permis par exemple récemment de changer pour un modèle plus moderne et plus polyvalent sans avoir à faire des salamalecs après d'Orange pour obtenir un remplacement du matériel. Même en prenant un prix de 60€, ça me fait moins de 2 ans de location. C'est raisonnable par rapport à la location.

NP : Pourquoi avez-vous 2 boxes ?

I : J'ai 2 boxes parce que ... C'est un peu compliqué à expliquer... L'appartement dans lequel je vis a été constitué de deux appartements distincts, et donc techniquement c'est difficile d'avoir un seul abonnement qui couvrirait l'ensemble et à l'époque c'était techniquement impossible d'avoir un système de diffusion par les fils : le système CPL. Donc au départ c'est la raison pour laquelle j'ai pris deux abonnements. Si c'était à refaire, peut être que je m'orienterai plutôt vers un abonnement unique avec des relais en Wifi ou en CPL. Maintenant, l'avantage que j'ai vu au fil du temps, même si ça me coûte plus cher, c'est que si il y a, comme ça m'est arrivé, un dysfonctionnement sur l'une des lignes, j'en ai une deuxième en secours ou en dépannage.

NP : Quel type d'engagement avez-vous ?

I : A ma connaissance, je n'ai pas d'engagement, c'est-à-dire que je pourrai résilier mon abonnement du jour au lendemain.

NP : Quel type d'amélioration pensez-vous qu'il faudrait apporter à la box ?

I : Il y a eu une amélioration importante qui a été apportée à la box, c'est la possibilité de brancher plusieurs câbles Ethernet. Puisque la première Live Box ne la permettait pas. La nouvelle a aussi une portée wifi plus importante. C'est également un avantage certain. Je dirai que pour moi, je n'ai pas d'attente particulière en ce qui concerne la Live Box.

NP : Utilisez-vous une clé 3G ?

I : J'ai également une clé 3G, mais que j'utilise très peu. Je n'ai pas de forfait permanent. En fait j'achète des heures et je les utilise quand je suis en déplacement dans un endroit où je ne suis pas certain de me brancher sur un réseau filaire. Donc j'ai une utilisation limitée de ma clé 3G, je dois l'utiliser au total peut être 2 semaines ou 3 grand maximum par an.

NP : Quel prix payez-vous pour ce service ?

I : Je ne peux pas vous répondre précisément mais de tête ... quand j'achète des heures, c'est en général pour des montants de 15 ou 20€ pour 4 heures donc l'heure est très chère, extrêmement chère même ! Mais compte tenu que j'ai une utilisation limitée, au total de l'année c'est une bonne solution pour moi parce que ça me coûte cher mais ça me coûte moins cher que si je prenais un forfait et que je payais tout les mois quelque chose qui me serve peu.

NP : Par rapport aux autres offres sur le marché, en ce qui concerne votre forfait mobile, qu'est-ce qui pourrait vous faire passer chez un autre opérateur.

I : Je connais un peu les offres, au moins l'un des 2 concurrents d'Orange parce que dans la famille j'ai un peu près moitié d'abonnement Orange, moitié d'abonnement SFR. Et au fil des ans, il m'arrivait souvent de comparer les offres et de trouver qu'elles étaient souvent équivalentes. Donc je n'ai pas trouvé d'avantage significatif à changer d'opérateur.

NP : Avez-vous déjà vu des publicités concernant ces offres qui vous auraient interpellé ?

I : J'ai vu des publicités et je les ai regardées plus en profondeur pour essayer de comprendre si j'avais un réel avantage mais je n'ai jamais souhaité changer. Il faut aussi rappeler que pendant de nombreuses années, car comme je vous l'ai dit cet abonnement je l'ai depuis donc 17 ans, ce qui est long. Donc pendant de nombreuses années changer d'opérateur m'aurait obligé à changer de numéro de téléphone, ce que je ne voulais pas. Bien évidemment aujourd'hui, cette raison n'est plus valable parce que je pourrai garder mon numéro de téléphone mais je le répète lorsqu'il m'est arrivé de regarder les offres de SFR, je n'ai rien trouvé qui soit beaucoup plus attractif que ce dont

je bénéficie chez Orange. Donc je n'ai pas l'impression qu'Orange soit particulièrement intéressant mais d'un autre côté, je n'ai pas trouvé d'offres concurrentes financièrement plus attractives. Celle peut être qui peut avoir un certain intérêt et qu'Orange ait l'air de vouloir imiter qui existe depuis quelques années et qui m'a tenté un moment, c'est l'offre illimitée de Bouygues. Mais j'aurai beaucoup hésité compte tenu que la couverture de Bouygues à ma connaissance n'est pas aujourd'hui aussi bonne que celle d'Orange.

NP : Qu'est ce qui pourrait vous faire passer chez l'autre opérateur ? Le prix ? Une assurance d'une couverture et d'un service impeccable ?

I : Le service aujourd'hui en téléphonie mobile, ça marche bien. En principe il n'y a pas de problème. Il faudrait que la couverture soit au moins de la même qualité. Maintenant, vu que je n'ai pas vu de différences tarifaires, ce n'est à priori pas ça qui pourrait me faire changer d'avis. Après peu être (en réfléchissant tout haut), ce qui pourrait me faire hésiter, c'est si la concurrence offrait ce qui existe à ma connaissance pour les professionnels, un abonnement avec un bon forfait qui permette et qui offre le renouvellement du téléphone tout les ans ou tout les 18 mois. Ce pourrait être à ce moment là, une offre intéressante parce que j'ai l'habitude de changer assez régulièrement et à chaque fois ça a un coût et un coût relativement élevé.

NP : A quelle fréquence changer vous votre téléphone ?

I : Je change de téléphone un peu près tout les 18 mois.

NP : Avez-vous entendu parler de l'entrée sur ce marché de Free en tant que nouvel opérateur ?

I : J'ai entendu parler effectivement de l'entrée sur le marché de Free. J'ai cru comprendre aujourd'hui dans l'offre internet, il était les moins chère. Leur qualité de service était raisonnable, si ce n'est la meilleur. Mais j'ai quelques doutes sur leur capacité d'offrir en téléphonie mobile un service à la hauteur d'Orange ou de SFR. Parce que aujourd'hui l'équipement d'un pays comme la France en relais téléphonique et en relais 3G c'est extrêmement coûteux et je n'ai pas compris que Free avait l'intention d'investir suffisamment pour rattraper ses concurrents. Donc à priori pour cette raison là, je ne serai pas intéressé par l'offre mobile de Free.

NP : Et quelle serait votre réaction par rapport à la possibilité de Free propose un prix bien en dessous de ses concurrents ? Cela pourrait il vous faire changer d'avis ?

I : Me faire changer d'avis je ne sais pas. M'intéresser suffisamment pour regarder oui. Mais me faire changer, je ne le sens pas vraiment pour la raison que j'évoquer tout à l'heure. Même si je ne me déplace pas vraiment, j'ai besoins d'avoir un accès au réseau en permanence et j'aurai la crainte d'avoir un réseau beaucoup moins étendu et donc beaucoup moins performant que celui d'Orange et de SFR qui ont une très grande longueur d'avance par rapport à Bouygues ou demain à Free.

NP : Avez-vous entendu parler de nouvelles offres autres que les forfaits pour mobile et les boxes ?

I : J'ai entendu parler de ce qui s'appelle le quadruple play, les offres combinés téléphone/internet/télévision et téléphone mobile. Mais je ne suis pas convaincu que financièrement se soit attractif. Ça enlève énormément de flexibilité et ça oblige à passer un contrat unique avec un seul fournisseur alors qu'on peut imaginer que chaque opérateur a ses forces et ses faiblesses. Certains sont plus performants en téléphonie mobile et d'autres en Internet et inversement. Donc la formule du quadruple play ne me tente pas.

NP : Seriez-vous intéresser ou vous freiner par rapport à une offre qui serait quintuple play, c'est-à-dire qui regrouperai le téléphone/internet/le téléphone mobile/la télévision et la clef 3G ?

I : Je répète : je serais intéressé de regarder mais je regarderai d'abord ces offres chez Orange, voir chez SFR parce qu'ils ont une longueur d'avance par rapport aux autres. Je ne sais pas si je regarderai avec le même intérêt une offre équivalente chez un Bouygues ou chez un Free. Mais l'idée d'avoir une clef 3G associée avec les autres abonnements ça pourrait être effectivement une idée.

NP : Seriez-vous attiré par cette offre si les prix étaient très attractifs ?

I : Si les prix étaient réellement attractifs et si la qualité du service était démontré oui. Bien sur : D'autant plus que grâce à l'utilisation de mon téléphone, je suis convaincu que internet par le 3G c'est la solution d'avenir. Je constate aujourd'hui que la vitesse d'accès à l'information est impressionnante et au moins dans les villes, l'accès est possible pratiquement partout.

NP : Très bien Monsieur je vous remercie énormément des remarques intéressantes que vous venez de me donner et surtout du temps que vous avez passé à répondre à cette enquête.

I : Vos questions étaient pertinentes, je vous souhaite bonne chance dans la poursuite de votre étude.

Interview n°5

Informations :

Personne interviewée : 30 ans, manager dans le prêt à porter

Date : Lundi 1^{er} Novembre

Durée : 57 minutes

Retranscription

Stéphanie BONNET : Bonjour,

Vincent ARBONA : Bonjour,

Stéphanie BONNET : je me présente Stéphanie BONNET, enquêtrice chez IPSOS. Pour commencer nous tenons à vous remercier infiniment d'avoir répondu à mon mail concernant cet entretien et également d'avoir accepté aujourd'hui, de répondre à nos questions. Donc je suis ici pour que nous discussions ensemble des télécommunications en général et de votre consommation en particulier. Nous collaborons actuellement avec une entreprise du secteur des télécommunications, qui souhaiterait lancer un nouveau concept sur son marché

Stéphanie BONNET : Nous allons tout d'abord commencer par vous Monsieur ARBONA

Vincent ARBONA : oui pas de souci

Stéphanie BONNET : qui êtes-vous et quelle est votre profession ?

Vincent ARBONA : je suis un homme de 30 ans, je suis manager pour le compte d'une marque de prêt-à-porter homme et je gère une équipe de 10 personnes dans un grand magasin parisien.

Stéphanie BONNET : d'accord très bien. Donc comme je vous les expliqué précédemment, nous allons parler ensemble des télécommunications et je vais commencer par vous demander quels équipements possédez-vous afin de communiquer ?

Vincent ARBONA : je possède un lato et un téléphone portable

SB : d'accord, ensuite quels sont les outils que vous utilisez le plus ?

VA : mon téléphone indéniablement

SB : votre téléphone d'accord. Dites-moi, qu'est ce qui vous a poussé, un jour ou l'autre, à utiliser ces équipements ?

VA : pas vraiment le choix...Ne serait-ce que pour mes études je n'ai pas eu le choix, ce sont des équipements qui sont devenus obligatoires dans la vie de tous les jours. Et en plus, il faut savoir les utiliser et être « à la page ».

SB : très bien. Parmi les différents outils de télécommunications, à savoir internet sur ordinateur, la télévision, le téléphone fixe et portable, quels sont ceux que vous utilisez, à quel moment et dans quel contexte ?

VA : je les utilise tous. Je les utilise vraiment à n'importe quel moment du coup ! Mon téléphone je l'utilise pour de nombreuses occasions, que ce soit pour la rédaction de mails, la consultation de mails, pour contacter des personnes et être contacté. Egalement pour des choses qui peuvent me servir au travail mais également dans le cadre de ma vie privée aussi. Quant à l'ordinateur portable, c'est plus quand je suis installé sur mon bureau

Stéphanie BONNET : d'accord, donc vous les utilisez plutôt chez vous, plutôt au travail ? Par exemple la télévision ?

VA : la télé, chez moi évidemment

SB : votre ordinateur, vous l'utilisez plutôt à domicile qu'au travail ?

VA : les deux mais je n'en ai pas la même utilisation au travail que chez moi

SB : et quand vous dites que vous n'en avez pas la même utilisation chez vous qu'au travail, qu'est ce qui différencie ces deux utilisations ?

VA : et bien à domicile je m'en sers pour gérer toute ma musique, mes vidéos ainsi que la photographie

SB : et donc que en est l'utilisation quand vous êtes à travail ?

VA : c'est pour gérer des aspects moins ludiques, pour communiquer enfin je veux dire pour envoyer des mails par exemple. On est quand même mieux installé devant son ordinateur sur un bureau pour gérer toutes les tâches administratives qu'avec son Smartphone dans la main.

SB : et votre téléphone portable, vous l'utilisez aussi bien chez vous qu'au travail ?

VA : oui et également quand je suis en déplacement pour raisons professionnels

SB : est-ce que quelque chose vous dérange dans ces outils de télécommunications ?

VA : oui et non. Le fait que l'on puisse joindre tout le monde à n'importe quel moment même si ce n'est pas directement. Enfin je veux dire, laisser une trace lorsqu'on veut joindre une personne, par exemple avec un message qu'il soit écrit ou oral, ou tout simplement joindre la personne en direct a un gros avantage certes, mais à l'inverse on peut toujours être joint et on tend de plus en plus à devoir être joint !

SB : d'accord. Quels seraient donc les points à améliorer selon vous, par rapport à ce type d'outils ?

VA : la réponse qui me vient tout de suite à l'esprit c'est, plus de services.

SB : C'est-à-dire ?

VA : et bien c'est-à-dire qu'il y ait un tri plus évident à faire en matière de téléphonie par exemple. Que ce soit moins un fil à la patte.

SB : et au niveau de la télévision ?

VA : plus de liberté je veux dire... l'emploi du temps aujourd'hui est plus variable et malléable qu'avant, mais les grilles de programmes n'ont pas évoluées depuis 40 à 50 ans donc voilà.

SB : et concernant les ordinateurs ?

VA : que ce soit plus ludique et moins compliqués. Avec moins de théories et plus de choses faites pour les utilisateurs que pour les programmeurs.

SB : d'accord, maintenant nous allons passer a des aspects qui vous concerne directement, et nous allons commencer par votre forfait mobile : possédez-vous un forfait qui englobe le téléphone portable, fixe, internet et le boitier internet, ou avez-vous des forfaits séparés les uns des autres ?

VA : en fait j'ai un forfait Orange Origami star qui regroupe la téléphonie mobile, internet et la télévision sur mon i phone, et séparément j'ai forfait internet pour chez moi avec la télévision en numérique

SB : alors maintenant, pourriez-vous nous parler plus précisément de votre forfait mobile ?

VA : j'ai un forfait avec 4h de communication, avec internet en illimité, des communications gratuites pendant 12 heures par jour, de 20h à 8h du matin, avec accès internet illimité, je reçois mes mails en direct, et avec des sms illimités évidemment, la télévision,

SB : vous utilisez beaucoup la télévision sur votre téléphone portable ?

VA : rire, à Saint-Lazare beaucoup oui

SB : Pourquoi Saint-Lazare ?

VA : quand je suis bloqué, à une heure ou je devrais être entrain de regarder un programme tv, ou si j'avais quelque chose de prévu et que je suis bloqué et ça peut dépanner de temps à autre.

SB : comment avez-vous entendu parler de votre forfait actuel ?

VA : au préalable, j'en ai entendu parler à la télévision et un jour en appelant mon service client et en questionnant le vendeur

SB : pourquoi avez-vous alors pris ce forfait et par quel mode d'achat, par internet, directement en boutique...

VA : j'ai décidé de prendre ce forfait qui avait l'air de me convenir et j'ai donc appelé directement

SB : grâce à votre service client alors ?

VA : oui car de toute façon, il n'y a aucun service dans les boutiques maintenant.

SB : est-ce que vous changez régulièrement votre mobile ? Silence...

Plutôt tous les 12 mois, 24 mois, ou avant, après ?

VA : cela dépend, mais en général lorsque mon opérateur a un portable qui pourrait me convenir encore mieux que celui du moment.

SB : et à ce moment là quand vous voulez changer de mobile, vous arrêtez votre forfait ou faites un programme « changement de mobile » ?

VA : si je peux arrêter mon forfait j'arrête mon forfait

SB : donc c'est un forfait pour particulier ou pour professionnel ?

VA : pour particulier mais je m'en sers également dans ma vie professionnelle de tous les jours car je n'ai pas de portable pro pour le moment.

SB : quel est votre volume d'appels par jour ?

VA : 20 minutes voire jusqu'à une demi heure par jour

SB : vous utilisez beaucoup internet sur votre mobile ?

VA : oui beaucoup, environ 15 minutes tous les jours

SB : vous envoyez des texto ?

VA : oui, en général dans le cadre privé

SB : à quel moment appelez-vous le plus souvent ? Plutôt la semaine plutôt le week-end, plutôt la journée ou le soir ?

VA : la semaine en journée

SB : plutôt sur votre lieu de travail ou à domicile ?

VA : vraiment les deux

SB : plutôt en France ou à l'étranger ?

VA : en France

SB : vous avez des occasions d'appeler à l'étranger ?

VA : Oui souvent

SB : que pensez-vous de votre forfait dans l'ensemble ?

VA : peu satisfait

SB : pourquoi ? Avez-vous déjà eu des soucis avec ce forfait ou votre téléphone ?

VA : oui

SB : quels genres de soucis ?

VA : auparavant j'avais un autre forfait avec les mêmes options que je payais plus cher, j'ai donc changé pour celui-ci, mais la personne que j'ai eue au téléphone m'a réengagé pour 24 mois sans mon avis au préalable.

SB : maintenant on va passer au boîtier internet, donc quel box possédez-vous ?

VA : la live box de chez Orange

SB : comment en avez-vous entendu parler ?

VA : à la télévision

SB : plutôt dans des émissions ou de la publicité ?

VA : publicité

SB : pourquoi avoir pris cette box ? et pourquoi chez cet opérateur ?

VA : parce que c'est celle que j'ai demandé et qu'on ne m'a pas proposé d'autres choix et car je pensais, qu'avec leur campagne de communication, qu'il y aurait plus d'assistance que par rapport aux autres opérateurs

SB : vous l'avez acheté via internet, en boutique et par un autre moyen ?

VA : en boutique

SB : que pensez-vous de votre forfait internet en termes de prix, de qualité et de service après-vente

VA : c'est cher, et le boîtier devrait être donné. Je trouve cela indécent qu'on paye un boîtier chaque mois, pour que l'on soit obligé de le rendre lorsque l'on veut résilier notre abonnement. C'est vraiment une politique France télécom, comme lorsqu'on devait rendre notre vieux téléphone dans le temps. J'estime que je paye un forfait qui est amorti pour l'entreprise en quelques mois, voire même le premier mois, et donc en tant que client je trouve que je ne devrais pas me soucier du fait de le rendre un jour ou l'autre. L'esthétique n'est pas formidable, je pense que cela n'évolue pas très vite, ça ne suit pas la même évolution que les téléphones ou que les lap tops. En termes de service après-vente, ça reste dramatique. Si on est pas quelqu'un qui si connaît en branchement, en outils informatiques, on est complètement perdu

SB : et concernant votre forfait internet, qu'en pensez-vous ?

VA : en termes de prix cela reste raisonnable, car si on regarde par rapport aux autres moyennes européennes, on se place largement en dessous. C'est toujours cher mais bon. Ce qui est dommage aussi, c'est que ça ne suit pas non plus l'évolution des téléphones. Depuis l'apparition des Smartphones et des gros débits internet, il n'y a pas eu de cassage des prix ou de nouvelles offres très intéressantes.

SB : donc si vous aviez des points à améliorer, ce serait... ?

VA : avant toute chose, les prix, mais aussi le design, le service après-vente. Que le dépannage soit vraiment un dépannage et pas une plaisanterie au téléphone. Arrêter d'attendre et attendre lorsqu'on appelle le service client

SB : avez-vous déjà eu des problèmes soit avec votre boîtier internet?

VA : oui

SB : par exemple... ?

VA : ça ce sont des mystères que seuls les techniciens connaissent. Si vous prenez 10 utilisateurs avec la même marque de boîtier internet, il y aura dix soucis différents à chaque fois, c'est-à-dire que chacun aura fait face à des problèmes différents, et que chacun n'aura pas vraiment compris, qui auront duré une heure, un jour, une semaine, mais sans réelles explications.

SB : mais vous personnellement vous avez eu quel type de souci ?

VA : je n'ai jamais su exactement ce qui s'est réellement passé si ce n'est que je ne pouvais plus me connecter à internet pendant quelques heures, j'ai également eu des boîtiers non reconnaissables et qui sont défectueux. Et quand on s'est le temps que cela prend, de renvoyer une box, qu'on a déjà attendu... pour en recevoir une autre et avec en plus toutes les démarches à faire au téléphone d'abord, c'est dingue ! En plus il nous demande de nous connecter ensuite pour résoudre notre problème, mais quand évidemment on a des problèmes de connexions, et qu'en plus il n'existe presque plus de cybercafés, je veux dire ça devient... à se tirer par les cheveux.

SB : d'accord, possédez-vous une clé 3G ?

VA : non

SB : alors très bien. Nous allons continuer. Avez-vous entendu parler d'offres émanant d'autres opérateurs que le votre ?

VA : oui

SB : d'accord, qu'en pensez-vous dans l'ensemble?

VA : je ne sais pas si c'est beaucoup plus intéressant ou moins intéressant ! Je ne pense pas qu'il y ait une telle différence de prix qui vaille toutes les tracasseries afin de changer d'opérateur

SB : umh umh. De manière générale, pourriez-vous dire que vous êtes sensible aux nouvelles offres, quelles émanent de votre opérateur actuelle ou non ?

VA : absolument pas. En plus les nouvelles offres dont on entend parler, viennent plus du bouche à oreille que directement de la pub que l'on peut voir à la télévision et faite par l'opérateur lui-même.

SB : y a-t-il des offres mobiles qui vous ont marqué ? Si oui pourquoi ?

VA : oui, il y a dix quand les premiers forfaits illimités sont sortis, notamment le forfait millénium de Bouygues. Cela a été le début de la révolution du forfait mais malheureusement ils n'ont rien inventés depuis et c'est moins intéressant qu'à l'époque. Si on ramène cela au coup que cela avait en francs...

SB : vous en possédiez un, à l'époque ?

VA : oui, je n'aurais jamais dû le résilier d'ailleurs, parce qu'ils seraient obligés de tenir leurs engagements encore aujourd'hui et au final j'aurais beaucoup plus d'avantages comparé à celui que j'ai aujourd'hui hormis l'internet illimité bien entendu

SB : et y a-t-il des publicités qui vous ont interpellé jusqu'à maintenant ?

VA : idem il y a 10 ans

SB : et pourquoi ?

VA : parce qu'il y avait une réelle innovation à l'époque, je trouve qu'à l'époque il y a eu une véritable cassure par rapport à ce qu'on avait l'habitude d'entendre et de voir, parce qu'à l'époque où ils ont fait ce premier forfait illimité, le consommateur était plus surpris, alors que maintenant je crois que... là où l'opérateur avait de l'avance sur le consommateur, maintenant le consommateur attend plus que ce que l'opérateur peut lui offrir. Ce que je veux dire c'est qu'aujourd'hui, on vit dans un monde où tout nous est du et je pense que les opérateurs n'ont pas encore compris cela, c'est le consommateur qui crée le besoin en quelque sorte alors qu'avant c'était plutôt l'opérateur qui le créait. Du coup les offres et leur campagne ne suivent pas...

SB : maintenant en termes de boitiers internet, avez-vous entendu parler d'offres émanant d'autres opérateurs ?

VA : oui

SB : d'accord, vous en pensez quoi dans l'ensemble ?

VA : je pense que cela doit en revenir au même

SB : qu'est ce qui pourrait vous faire changer d'opérateur ?

VA : une grosse colère au service client

SB : autre chose ?

VA : un forfait illimité tout le temps sur internet, communication et sms illimités H24

SB : ok et qu'est ce qui pourrait vous amener à changer de mobile ?

VA : la même chose, la seule chose qui me motiverait à changer se serait un conflit d'une façon ou d'une autre avec la relation clientèle.

SB : Rien d'autre ?

VA : si un téléphone ultra sophistiqué car je suis assez friand de technologie en matière de téléphone mobile mais il faudrait pour cela que je sois en fin de contrat avec mon opérateur actuel ou que j'ai assez de points pour en changer

SB : connaissez-vous d'autres forfaits hormis ceux pour les mobiles, les fixes, internet, et la télévision ?

VA : oui les clefs 3G, la sortie récente des tablettes numériques sur lesquelles on peut se connecter sur internet, mais bon est-ce que cela a vraiment une utilité si on a un Smartphone et un ordinateur portable que l'on peut adapter à ses besoins au bureau et lors des déplacements... et même au cas où mon ordinateur ne se connecte pas là où je suis, je veux dire si on a un bon Smartphone, on peut parfaitement palier à ce problème là en pour autant utiliser un clé 3G ou une tablette. Je pense que ce sont deux outils qui me sont inutiles car en règle générale je suis au bureau ou chez moi et entre temps je n'ai pas besoin de connexion internet car je suis en voiture.

SB : bien. Avez-vous entendu parler de l'offre quadruple play à savoir une offre qui intègre une offre mobile avec télé et accès à internet, la téléphonie fixe, internet et la télévision chez soi ?

VA : oui

SB : qu'en pensez-vous ?

VA : ce n'est pas mal. Ce serait peut-être la seule évolution de ces dernières années. Qu'enfin tous soit réunis dans un seul et même forfait.

SB : et qu'est ce qui vous attire le plus dans ce type de forfait ?

VA : la simplicité, que tous soient réunis et regroupés mais après, est-ce qu'à l'utilisation c'est vraiment le cas, je ne sais pas. Est-ce qu'au niveau de la relation client on peut appeler un seul et même numéro pour tout cela, sans être transféré 15 fois d'un service à un autre. D'autre part l'avantage c'est évidemment le regroupement en une seule facture de toutes ces dépenses. Je pense que j'y verrais beaucoup plus clair si effectivement tout est regroupé en un seul tarif. Je pense que les tarifs du coup sont baissés par rapport à l'addition d'un forfait internet, d'un forfait téléphone etc. je pense que les opérateurs sont entraînés de revoir leur grille de prix avec la sortie de ce genre de forfait. Sur internet on propose 29,90 par mois, pour le téléphone on propose entre 50 à 90 euros et après il y a toujours la télévision et pour un prix qui est aux alentours de 20 euros je crois. Donc au final on aboutit à des factures de plus de 100 euros mais je pense que les gens ne sont pas prêts à payer un forfait unique de 100 euros, car c'est un prix symbolique. Voilà donc je pense que les opérateurs vont être amenés à passer en dessous de la barre des 100 euros pour regrouper le tout et là ça va devenir intéressant et attractif. C'est dans mon intérêt évidemment mais je pense que c'est dans le leur aussi.

SB : et par exemple, si après les forfaits quadruple play, on mettait en place un forfait quintuple play, c'est le forfait quadruple play dont nous avons déjà parlés préalablement, avec en sus une clef 3G ? Je vous précise mes propos : une clef 3G avec par exemple une possibilité de connexion d'une heure, de deux heures ou en illimitée en France. Donc si on se met dans cette situation, vous en tant que client, quelle serait le mode de communication qui vous attirerait vers cette offre ?

VA : de l'entendre, que ce soit par bouche à oreilles ou à la télévision parce que c'est quelque chose qu'on attend. Mais je privilégie le bouche à oreille avant que l'offre sorte ou une fois qu'elle est sur le marché. Je me fis plus d'une recommandation que d'une campagne de publicités. Alors est-ce que s'est voulu, pas voulu, je n'en sais rien...est ce que c'est un nouveau moyen de communiquer ? le buzz, le bouche à oreille, après tout, les bruits sortent bien de quelque part.

SB : les buzz selon vous, viennent plutôt des consommateurs directement ou plutôt des journaux, de la télévision, de la radio

VA : un peu de tous

SB : donc se serait plutôt le bouche à oreille qui vous...

VA : oui le bouche à oreille car il est vrai qu'on est tellement sollicité... enfin si vous comptez le nombre d'opérateurs téléphoniques, puis après le nombre de distributeurs pour le satellite, le nombre de fournisseurs d'accès à internet, à moins que quelqu'un soit dans la recherche d'une offre alors qu'il ne possède rien à la base, je crois que personne ne lit, n'écoute ces publicités. On peut en voir vingt par jour sans avoir aucune idée de ce qu'elles racontent.

SB : d'accord, et en termes de distribution, si vous deviez acheter ce type de forfait quintuple play, est ce que vous préféreriez la souscrire en joignant votre service client, en boutique propre, ou en boutique franchisée, en grande surface, en magasin spécialisé du type Boulanger, Planète Saturne ?

VA : dans une boutique propre à l'opérateur qui lance l'offre

SB : d'accord

VA : pas dans un magasin agréé ou de franchise et je ne la souscrirais pas non plus dans de grandes enseignes

SB : que pensez-vous de l'offre quintuple play ?

VA : oui mais quitte à lancer cela, il y a déjà des forfaits avec clefs qui donnent des temps impartis de communication, et donc quitte à proposer un forfait, avec une clef dedans, il faudrait que l'on propose internet illimité, toutes les chaînes en illimitées, les appels en illimités, consultation des mails en illimitée, je ne vois pas l'intérêt de lancer ce type de forfait si la clef 3G dont on dispose est limitée à 1h ou 2h par exemple. Là dessus il peut y avoir un hors forfait. Je veux dire, les gens au final, en général font du hors forfait même minime, et payent donc encore plus chaque mois que ce qui était prévu. Mais le but c'est quand même qu'il arrête de payer en plus, et moi personnellement choisir ce type de forfait se serait pour ne plus m'occuper de tout cela et arrêter, excusez-moi de l'expression, de me prendre le chou avec mes factures. C'est illimité, je paye telle somme par mois sans surplus. Mais je pense que cela marchera si l'opérateur est raisonnable au niveau de ses tarifications. En résumé il faudra que l'opérateur facture ce forfait complet en dessous de la somme totale que paye le consommateur pour chacun de ces télécoms.

SB : vous trouveriez cela attractif d'avoir une offre avec des appels illimités 24h sur 24, 7 jours sur 7 ?

VA : oui très, et je trouve même que les appels vers l'étranger, c'est encore trop bloqué. Moins pour les professionnels, mais ils n'en font pas grande publicité.

SB : Et au niveau tarifaire, quel prix seriez-vous prêt à mettre pour souscrire à ce forfait quintuple play ?

VA : pour tout avoir, y compris les appels illimités ?

SB : oui

VA : environ 100 euros par mois, je dirai même 99,90 euros

SB : d'accord, et si je vous dis que l'on peut personnaliser chaque offre mobile selon les besoins de chacun mais sans pour autant avoir les appels illimités H24 et 7j sur 7 et l'illimité sur la clef 3G. Pour cela imaginons que l'offre quintuple play, avec des appels illimités de 20h à 8h du matin ou de 8h du matin à 20h le soir, gratuit le week-end, est ce que vous pensez que cela peut pallier aux problèmes des communications illimitées

VA : et bien oui j'aimerais que se soit fait, si ce n'est pas illimité, je veux qu'on puisse effectivement personnaliser tout ça. Après comment, je ne sais pas, si l'opérateur peut se plier à mes moindres volontés oui mais c'est à l'opérateur lui-même de proposer des choses

SB : et vous, vous aimeriez quoi comme proposition de personnalisation dans une offre quintuple play personnalisée ?

VA : pour moi la meilleure façon que se soit personnalisé se serait que tout soit illimité, après je ne sais pour vous répondre autrement que ça. J'en ai besoin le soir, la journée pour des raisons x ou y, cela peut être pour un usage privé ou professionnel. Une utilisation professionnelle peut passer d'un moment à l'autre à une utilisation privée et vice versa, je ne suis pas tout le temps au bureau quand j'envoie un mail pro. Et puis je veux dire, si on travaille un peu vers l'étranger il y a des décalages horaires qu'on doit savoir respecter et si encore une fois on est limité en termes d'appels téléphoniques de 8h à 20h, il y a un paquet de pays que vous ne pouvez pas couvrir à des heures de bureau.

SB : donc si nous résumons tout cela, quels sont pour vous les points primordiaux que cette offre doit contenir si elle devait exister ?

VA : une meilleure tarification qu'actuellement, un meilleur suivi de la clientèle, qu'on puisse s'adresser à chaque appel au service client à la même personne, que des dossiers soient vraiment créés, qu'on ait plus l'impression d'être un client et pas un simple numéro

SB : d'accord et pourquoi dites vous cela ?

VA : parce qu'à la relation clientèle, on me demande en premier mon numéro de client avant de me demander mon nom. On pourrait nous demander notre nom, contrôler qu'effectivement on est bien la bonne personne. Aujourd'hui c'est l'inverse qui est fait, c'est de la fausse sécurité qui cache un peu le fait qu'ils nous traitent comme de la marchandise.

SB : d'autres choses ?

VA : Donc il n'y a pas assez de suivi clientèle, pas assez de reconnaissance du client, les tarifs restent trop élevés, l'offre doit être moins floue pour le consommateur lambda, la communication doit être plus longue car tout est fait lors du lancement mais après on entend plus parler, que cela évolue... ça a beaucoup évolué dans le milieu des années 90 et ça a connue une évolution beaucoup plus rapide au cours de ces années que depuis ces cinq dernières années

SB : c'est-à-dire ?

VA : en 10 ans on est passé des cabines téléphoniques, il existait des forfaits basics 1h ou 2H, les plus gros clients avaient 3h de communication, on captait mal... résultat maintenant, on a depuis 3 ou 4 ans des téléphones qui peuvent aller sur internet certes mais...

SB : vous trouvez que les téléphones ont beaucoup évolué mais que les offres d'abonnement n'ont pas suivi ?

VA : voilà c'est ça. Cela leur a permis de creuser un peu plus l'écart. Ils ont des gammes, c'est comme les lunettes, on ne sait plus quoi choisir, lors qu'ils pourraient faire un tri beaucoup plus sélectif dans les offres et offrir ce qu'il y a de vraiment mieux. Surtout avec l'arrivée dans peu de temps d'opérateurs nouveau comme Free ou même Apple qui veut se mettre à faire de la téléphonie mobile sur le marché français. Personnellement je serai vraiment attiré vers ce nouvel opérateur si les prix sont attractifs car j'imagine, qu'en créant le Smartphone le plus vendu au monde actuellement, que les offres mobiles seront vraiment cohérentes avec l'utilisation que je fais de mon portable

SB : et sur l'offre quintuple play essentiellement, quels sont les points positifs et négatifs d'une telle offre ?

VA : les factures qui j'imagine seraient regroupées en une seule comme si je ne m'abuse, actuellement avec les forfaits quadruple play. Le gain de temps, si on peut prendre un forfait, un téléphone, un fixe, une box, ça m'éviterait de passer des coups fils à tir l'arigot ou passer du temps sur internet ou en boutique pour acheter ces différents outils. Mais me must se serait un service client qui pourrait m'aider pour l'ensemble des outils de télécommunication de ce pack sans passer par 36 services à chaque fois

SB : parfait. Et bien écoutez nous avons terminé cet entretien. Encore une fois je vous remercie infiniment de nous avoir consacré autant de temps. J'espère que les offres qui vont sortir incessamment sous peu vous conviendront davantage.

VA : j'espère aussi, ce fût un plaisir

SB : merci et à bientôt

VA : au revoir

Grille d'analyse

Catégories	Interviewé n°1	Interviewé n°2	Interviewé n°3	Interviewé n°4	Interviewé n°5
THÈME 1 : Les Outils de communication					
Outils possédés	Blackberry Torch 9800 Ordinateur fixe + ligne fixe Ipad avec une clé 3G	BlackBerry Curve et BlackBerry + ordinateur portable + 2 lignes fixes	Blackberry Curve + ordinateur portable	Smartphone +ordinateur portable + Ipad avec clé 3g	Smartphone + Lap top
Utilisation des outils	Mobile la journée + Ipad la journée Ordinateur le soir 2h	Mobile, toute la journée, ordinateur pendant la journée	Mobile toute la journée, ordinateur en fin de journée.	Portable la journée et ordinateur fin de journée et weekend end. Ipad le soir	Mobile toute la journée, ordinateur dans la journée ou soirée, au domicile comme sur le lieu de travail
Amélioration des outils	Synchronisation Qualité du réseau	Batterie du Blackberry	Synchronisation entre ordinateur et mobile batterie	Question de compromis entre taille de l'écran et portabilité	- Plus de services - Plus de liberté au niveau télévisuel - Plus de ludique et de simplicité pour les ordinateurs
THEME 2 : Les Forfaits					
Forfaits possédé	-Orange Origami Jet tout illimité -Live Box Orange -Ipad avec clé 3g	- Orange Origami Jet tout illimité - Free box de Free	- Bouygues télécom Néo Pro Intégrale - Free box de Free	Orange pour tous les forfaits. 2 boxes. Même forfait mobile depuis 8 ans. Options en plus + carte Sim jumelle pour la voiture	- Forfait Orange Origami Star - Live box Orange
Utilisation	Principalement de l'e-mail, très peu de texto, beaucoup d'appels vers fixes et mobiles. N'utilise pas la TV de la	Principalement e-mail et appels à l'étranger. Peu de texto mais plutôt Messenger. Regarde	Essentiellement de l'Email, en particulier pour le travail. Des appels en France	Principalement des appels, beaucoup Internet mais plus sur	Télé sur portable à certaines occasions, SMS en

	box. Ligne en plus de la Box	très peu la TV, 2 lignes fixes dont il se sert peu.	et à l'Etranger. Les texto en utilisation personnel. Regarde peu la TV, se sert plus d'internet	l'ordinateur. Peu de texto Peu d'appels à l'international Clé 3g utilise très peu	utilisation privée, Internet, plutôt en journée
Perception des autres offres	Bouygues bonne offre adaptée au pro mais mauvaise couverture réseau SFR communication trop dispersée	Mauvaise perception de Bouygues à cause de la couverture réseau, pense que SFR ne s'adresse pas directement aux pros.	SFR trop flou et mauvais sur la communication auprès des clients. Cependant reste sensible aux offres concurrentes.	Doutes sur le réseau et le service client des concurrents Offre quadruple-play d'orange restrictive	Estime les offres plus ou moins équivalentes
Améliorations à apporter	-une option Internationale en fonction du business -Qualité du réseau -Contact avec service client (pas d'appel) -vendeurs spécialisés pros	Plus de pays en illimité	E mail à l'étranger. Plus de chaînes de sport et d'infos à la télé.	-Rapidité de traitement des problèmes - Compétence du personnel SAV - Possibilité de brancher plusieurs câbles Ethernet à une même box / Portée Wifi plus importante	- Les prix - Boxe gratuite - Esthétique de la Boxe - Service après vente (dramatique selon lui) - Attente au service après vente

THEME 3 : Notre offre Quintuple play

Motivations	Simplicité, gain de temps	International,	Simplicité, tout illimité	Clé 3G en illimité incluse	Simplicité, une seule facture, tout illimité
Freins	Sécurité. Peur d'avoir sa ligne coupée	Facture tout en un, a peur de se faire duper.	Clé 3G, changement de ligne et d'installation	Une seule facture	Le prix qu'il ne souhaite pas excessif
Promotion du produit	Belle brochure papier glacé et e-mail. Surtout pas par téléphone	Rendez vous pris par téléphone en magasin. Pas d'appels multiples surtout	Par Email ou courrier de préférence	/	Le buzz, le bouche à oreille, télévision
Distribution	En magasin dans un espace dédié pour pros	En magasin	/	/	Dans une boutique propre à l'opérateur
Prix	Entre 150 et 200 €	Est prêt à mettre 200€	130€ maximum	Prix très attractif	99,90 euros

Grille de quantification

catégories	Int 1	Int 2	Int 3	Int 4	Int 5	Total
THEME 1: les Outils						
Importance du mobile surtout en journée	6	6	6	6	6	30
Importance de posséder un Smartphone	6	6	6	6	6	30
Méfiance quant à la couverture réseau	6	6	0	6	0	18
THEME 2: Les forfaits						
Forfait illimité soir et weekend	6	6	6	0	6	24
Importance des sms	6	1	3	1	3	14
Importance des mails sur son mobile	6	6	6	1	3	22
Utilisation de la télévision sur son mobile et à domicile	0	1	1	0	2	4
Méfiance quant à l'opacité des offres	6	0	6	4	6	22
Theme 3: Notre innovation						
Appels internationaux	6	6	6	0	6	24
Importance du service client	6	0	0	6	6	18
La simplicité d'une offre globale : un vecteur d'achat	6	0	6	0	6	18

Questionnaire

NOM

DATE

N° QUESTIONNAIRE

« Bonjour, nous réalisons actuellement une enquête sur les besoins des Français en termes de télécommunications, voulez-vous bien m'accorder quelques minutes pour répondre à mes questions ? »

QUESTIONS SELECTIVES

Q1. Parmi les outils de communication suivant, lesquels possédez-vous ?

- ☐ Téléphone fixe ☐ Téléphone mobile ☐ Ordinateur fixe ☐ Ordinateur Portable
☐ Tablette internet ☐ Je ne possède aucun de ces outils (*fin du questionnaire*)

Q2. Dans quel cadre utilisez-vous ces outils?

- ☐ Uniquement Privé (*fin questionnaire*) ☐ Uniquement Professionnel ☐ Les deux

Q3. Faites vous partie d'une des structures suivantes ?

- ☐ Auto entrepreneur ☐ TPE-PME ☐ Profession Libérale
☐ Entreprise individuelle ☐ Autres (*fin du questionnaire*)

Q4. Êtes-vous décisionnaire quant aux choix de vos services de télécommunications professionnels ?

- ☐ Oui ☐ Non (*fin du questionnaire*)

Q5. Etes-vous ?

- ☐ Un Homme ☐ Une Femme

Q6. A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

- ☐ 18-24 ans ☐ 25-35 ans ☐ 36-50 ans ☐ Plus de 50 ans

HABITUDES DE CONSOMMATION

Q7. Quelle est votre durée d'appel mensuel avec votre mobile en France ?

- ☐ Moins d'une heure ☐ Entre 1h et 3h ☐ Entre 3h et 6h ☐ Entre 6h et 10h
☐ Plus de 10h

Q8. A l'international ?

- ☐ 0 min ☐ Entre 1 et 30min ☐ Entre 30 min et 1h ☐ Entre 1h et 2h
☐ Entre 2h et 4h ☐ Plus de 4h

Q9. Combien de SMS envoyez-vous en moyenne par jour ?

- ☐ 0 ☐ Entre 1 et 5 ☐ Entre 6 et 10 ☐ Plus de 10

Q10. Quelle est votre consommation Internet quotidienne ?

☐ Moins d'1h ☐ entre 1h et 2h ☐ Entre 2h et 4h ☐ Plus de 4h

Q11. Quelle utilisation faites-vous d'internet ? (plusieurs réponses possible)

☐ Mails ☐ Réseaux sociaux ☐ Recherche d'informations
☐ TV ☐ Autres (précisez)

Q12. Parmi les outils suivants, pouvez-vous nous indiquer le prix que vous payez actuellement ?

Outils	Prix
Offre triple play (Box avec Fixe, TV, Internet)	
Fixe seul	
Mobile seul	
Internet Seul	
Clé 3G	

EVALUATION DE L'OFFRE ACTUELLE

Q13. Quel est votre niveau de satisfaction générale ?

Niveau de satisfaction Outils	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Je ne possède pas cet outil
Téléphone fixe					
Téléphone mobile					
Ordinateur fixe					
Ordinateur Portable					
Tablette internet					

Q14. Sur une échelle de 1 à 10, évaluez votre satisfaction quant au prix que vous payez actuellement ? (1 : pas du tout satisfait, 10 : complètement satisfait)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Q15. Classez les éléments suivant par ordre d'importance pour un service de télécommunication? (choisir de 1 à 4, le chiffre 1 étant le plus important)

☐ Qualité du réseau (couverture)
☐ Fiabilité et durée de vie des outils de communication
☐ Traitement rapide des réclamations

☐ Prix du forfait

EVALUATION D'UNE INNOVATION POSSIBLE

Q16. Si une offre réunissant une box (TV, Fixe, Internet) + un forfait mobile + une clé 3G (sur ordinateur portable ou tablette) vous était proposée en tout illimité avec SMS, mails/Internet, appels vers fixes et mobiles, avec un service client dédié pour l'ensemble quel serait votre degré d'intérêt ? (1 : Pas du tout intéressé(e) et 2 : Très intéressé(e))

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Q17. Seriez-vous prêt à vous engager ?

☐ Oui

☐ Non

Q18. Préféreriez-vous l'international inclus ou en option en fonction de vos besoins ?

☐ Inclus

☐ En option

Q19. Quel est le prix au delà duquel vous n'achèteriez pas cette offre ?

.....€

Q20. Quel est le prix en dessous duquel vous n'achèteriez pas cette offre ?

.....€

Q21. Chez quel opérateur êtes-vous ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Orange

☐ Bouygues

☐ SFR

☐ Autre (précisez).....

Q22. Pour quel opérateur seriez-vous prêt à changer ? (une réponse possible)

Premier choix :

☐ Orange

☐ Bouygues

☐ SFR

☐ Autre (précisez).....

Deuxième choix :

☐ Orange

☐ Bouygues

☐ SFR

☐ Autre (précisez).....

FICHE SIGNALÉTIQUE

Q23. Dans quel secteur d'activité travaillez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

☐ Agroalimentaire

☐ Energie, chimie et industrie pharmaceutique

☐ Bâtiments et travaux publics

☐ Santé

☐ Transports/logistique

☐ Commerce/distribution/négoce

☐ Autres (précisez).....

« Je vous remercie beaucoup d'avoir accepté de répondre à notre questionnaire, et vous souhaite une excellente journée »

Tableaux de tris à plat

QUESTION 1 : Parmi les outils de communication suivants, lesquels possédez-vous ?

	Effectif	N % tableau
Outils de possession outils de communication	92	92,0%
communi Téléphone fixe		
cation possession outils de communication	100	100,0%
Téléphone mobile		
possession outils de communication	66	66,0%
Ordinateur fixe		
possession outils de communication	93	93,0%
Ordinateur Portable		
possession outils de communication	14	14,0%
Tablette internet		
possession outils de communication aucun	0	,0%
de ces outils		

QUESTION 2 : Dans quel cadre utilisez-vous ces outils ?

Statistiques

Cadre

N	Valide	100
	Manquant	0
	e	

Cadre

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Uniquement Professionnel	2	2,0	2	2,0
Les deux	98	98,0	98	100,0
Total	100	100,0	100	

QUESTION 3 : Faites-vous partie d'une des structures suivantes ?

Récapitulatif du traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquante		Total	
	N	Pourcent	N	Pourcent	N	Pourcent
Engagement * Structure	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Tableau croisé Engagement * Structure

		Structure				Total
		Auto-entrepreneur	TPE-PME	Profession libérale	Entreprise individuelle	
Engagement	oui Effectif	8	37	18	9	72
	Effectif théorique	6,5	29,5	22,3	13,7	72,0
	% compris dans Engagement	11,1%	51,4%	25,0%	12,5%	100,0%
	% du total	8,0%	37,0%	18,0%	9,0%	72,0%
	non Effectif	1	4	13	10	28
	Effectif théorique	2,5	11,5	8,7	5,3	28,0
	% compris dans Engagement	3,6%	14,3%	46,4%	35,7%	100,0%
	% du total	1,0%	4,0%	13,0%	10,0%	28,0%
Total	Effectif	9	41	31	19	100
	Effectif théorique	9,0	41,0	31,0	19,0	100,0
	% compris dans Engagement	9,0%	41,0%	31,0%	19,0%	100,0%
	% du total	9,0%	41,0%	31,0%	19,0%	100,0%

QUESTION 4 : Etes-vous décisionnaire quant aux choix de vos services de télécommunications professionnels ?

Statistiques

décisionnaire quant aux
choix de vos services de
télécommunications

N	Valide	100
	Manquant	0
	e	

décisionnaire quant aux choix de vos services de télécommunications

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide oui	100	100,0	100,0	100,0

QUESTION 5 : Etes-vous un homme ou une femme ?

Statistiques

Sexe

N	Valide	100
	Manquant	0
	e	

Sexe

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide homme	70	70,0	70,0	70,0
femme	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 6 : A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

Statistiques

Tranche d'âge

N	Valide	100
	Manquante	0

Tranche d'âge

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 18-24	11	11,0	11,0	11,0
25-35	26	26,0	26,0	37,0
36-50	36	36,0	36,0	73,0
Plus de 50	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 7 : Quelle est votre durée d'appel mensuel avec votre mobile en France ?

Statistiques

durée d'appel mensuel avec
votre mobile en France

N	Valide	100
	Manquante	0

durée d'appel mensuel avec votre mobile en France

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Moins d'une heure	2	2,0	2,0	2,0
Entre 1 et 3h	32	32,0	32,0	34,0
Entre 3 et 6h	33	33,0	33,0	67,0
Entre 6 et 10h	17	17,0	17,0	84,0
Plus de 10h	16	16,0	16,0	100,0

durée d'appel mensuel avec votre mobile en France

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Moins d'une heure	2	2,0	2,0	2,0
Entre 1 et 3h	32	32,0	32,0	34,0
Entre 3 et 6h	33	33,0	33,0	67,0
Entre 6 et 10h	17	17,0	17,0	84,0
Plus de 10h	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 8 : Quelle est votre durée d'appel mensuel avec votre mobile à l'international ?

Statistiques

Appel à l'international

N	Valide	100
	Manquant	0
	e	

Appel à l'international

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Pas d'appel à l'International	35	35,0	35,0	35,0
Entre 1 et 30min	31	31,0	31,0	66,0
Entre 30min et 1h	8	8,0	8,0	74,0
Entre 1h et 2h	10	10,0	10,0	84,0
Entre 2h et 4h	7	7,0	7,0	91,0
Plus de 4h	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 9 : Combien de SMS envoyez-vous en moyenne par jour ?**Statistiques**

SMS envoyez-vous en
moyenne par jour

N	Valide	100
	Manquante	0

SMS envoyez-vous en moyenne par jour

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 0	7	7,0	7,0	7,0
Entre 1 et 5	42	42,0	42,0	49,0
Entre 6 et 10	21	21,0	21,0	70,0
Plus de 10	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 10 : Quelle est votre consommation Internet quotidienne ?**Statistiques**

consommation Internet
quotidienne

N	Valide	100
	Manquante	0

QUESTION 11 : Quelle utilisation faites-vous d'internet ?

		Effectif	N % tableau
Quelle utilisation d'internet	utilisation d'Internet Mails	99	99,0%
	utilisation d'Internet Réseaux sociaux	59	59,0%

utilisation d'Internet Recherche d'informations	94	94,0%
utilisation d'Internet TV	14	14,0%
utilisation d'Internet Autres	18	18,0%

QUESTION 12 : Parmi les outils suivants, pouvez-vous nous indiquer le prix que vous payez actuellement ?

Tableau de fréquences

Prix payé actuellement : Box (offre triple play)

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ,00	9	9,0	9,0	9,0
24,00	1	1,0	1,0	10,0
29,00	3	3,0	3,0	13,0
30,00	61	61,0	61,0	74,0
33,00	1	1,0	1,0	75,0
35,00	5	5,0	5,0	80,0
39,00	2	2,0	2,0	82,0
40,00	7	7,0	7,0	89,0
50,00	8	8,0	8,0	97,0
52,00	1	1,0	1,0	98,0
60,00	1	1,0	1,0	99,0
70,00	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Statistiques

Prix payé actuellement : Téléphone fixe seul

N	Valide	100
	Manquante	0
Moyenne		,9200
Erreur std. de la moyenne		,49516

Médiane	,0000
Ecart-type	4,95164
Intervalle	40,00

Prix payé actuellement : Téléphone mobile

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 20,00	2	2,0	2,0	2,0
23,00	1	1,0	1,0	3,0
24,00	1	1,0	1,0	4,0
25,00	2	2,0	2,0	6,0
29,00	1	1,0	1,0	7,0
30,00	3	3,0	3,0	10,0
32,00	1	1,0	1,0	11,0
35,00	2	2,0	2,0	13,0
39,00	1	1,0	1,0	14,0
40,00	7	7,0	7,0	21,0
44,00	1	1,0	1,0	22,0
45,00	4	4,0	4,0	26,0
47,00	1	1,0	1,0	27,0
49,00	1	1,0	1,0	28,0
50,00	15	15,0	15,0	43,0
51,00	1	1,0	1,0	44,0
58,00	1	1,0	1,0	45,0
60,00	15	15,0	15,0	60,0
65,00	1	1,0	1,0	61,0
70,00	5	5,0	5,0	66,0
75,00	1	1,0	1,0	67,0
80,00	1	1,0	1,0	68,0
85,00	1	1,0	1,0	69,0
89,00	1	1,0	1,0	70,0
90,00	6	6,0	6,0	76,0
95,00	1	1,0	1,0	77,0
99,00	2	2,0	2,0	79,0
100,00	7	7,0	7,0	86,0

105,00	1	1,0	1,0	87,0
120,00	1	1,0	1,0	88,0
130,00	1	1,0	1,0	89,0
135,00	1	1,0	1,0	90,0
149,00	1	1,0	1,0	91,0
150,00	4	4,0	4,0	95,0
180,00	1	1,0	1,0	96,0
200,00	2	2,0	2,0	98,0
300,00	1	1,0	1,0	99,0
600,00	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Statistiques

Prix payé actuellement : Téléphone mobile

N	Valide	100
	Manquante	0
Moyenne		77,5200
Erreur std. de la moyenne		6,90733
Médiane		60,0000
Mode		50,00 ^a
Ecart-type		69,07330
Intervalle		580,00

a. Il existe de multiples modes

Statistiques

Prix payé actuellement : Internet seul

N	Valide	100
	Manquant e	0

Prix payé actuellement : Internet seul

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ,00	92	92,0	92,0	92,0
20,00	1	1,0	1,0	93,0
25,00	1	1,0	1,0	94,0
30,00	3	3,0	3,0	97,0
35,00	2	2,0	2,0	99,0
39,00	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Statistiques

Prix payé actuellement :

Clef 3G

N	Valide	100
	Manquant e	0

Prix payé actuellement : Clef 3G

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ,00	94	94,0	94,0	94,0
19,00	1	1,0	1,0	95,0
25,00	3	3,0	3,0	98,0
31,00	1	1,0	1,0	99,0
39,00	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Question 13 : Quel est votre niveau de satisfaction générale ?

Statistiques

	Niveau satisfaction : téléphone fixe	Niveau satisfaction : téléphone mobile	Niveau satisfaction : ordinateur fixe	Niveau satisfaction : ordinateur mobile	Niveau satisfaction : tablette internet
N	100	100	100	100	100
Valide	100	100	100	100	100
Manquant e	0	0	0	0	0

Niveau satisfaction : téléphone fixe

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide je ne possède pas cet outil	9	9,0	9,0	9,0
très satisfait	53	53,0	53,0	62,0
satisfait	31	31,0	31,0	93,0
peu satisfait	5	5,0	5,0	98,0
pas du tout satisfait	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Niveau satisfaction : téléphone mobile

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide très satisfait	47	47,0	47,0	47,0
satisfait	47	47,0	47,0	94,0
peu satisfait	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Niveau satisfaction : ordinateur fixe

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide je ne possède pas cet outil	33	33,0	33,0	33,0
très satisfait	27	27,0	27,0	60,0
satisfait	34	34,0	34,0	94,0
peu satisfait	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Niveau satisfaction : ordinateur mobile

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide je ne possède pas cet outil	5	5,0	5,0	5,0

très satisfait	52	52,0	52,0	57,0
satisfait	40	40,0	40,0	97,0
peu satisfait	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Niveau satisfaction : tablette internet

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide je ne possède pas cet outil	83	83,0	83,0	83,0
très satisfait	6	6,0	6,0	89,0
satisfait	8	8,0	8,0	97,0
peu satisfait	2	2,0	2,0	99,0
pas du tout satisfait	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 14 : Sur une échelle de 1 à 10, évaluez votre satisfaction quant au prix que vous payez actuellement.

Statistiques

Echelle satisfaction prix actuel

N Valide	100
Manquante	0
Moyenne	6,56
Erreur std. de la moyenne	,179
Médiane	7,00
Ecart-type	1,788
Minimum	1
Maximum	10

Echelle satisfaction prix actuel

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	2	2,0	2,0	2,0
2	1	1,0	1,0	3,0
3	1	1,0	1,0	4,0

4	7	7,0	7,0	11,0
5	16	16,0	16,0	27,0
6	13	13,0	13,0	40,0
7	32	32,0	32,0	72,0
8	18	18,0	18,0	90,0
9	5	5,0	5,0	95,0
10	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 15 : Classez ces éléments suivants par ordre d'importance pour un service de télécommunication.

Statistiques

		Classement importance élément service télécommunication : qualité du réseau	Classement importance élément service télécommunication : fiabilité et durée de vie des outils	Classement importance élément service télécommunication : traitement rapide	Classement importance élément service télécommunication
N	Valide	100	100	100	100
	Manquante	0	0	0	0

Tableau de fréquences

Classement importance élément service télécommunication : qualité du réseau

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide qualité du réseau	66	66,0	66,0	66,0
fiabilité et durée de vie des outils de communication	6	6,0	6,0	72,0

traitement rapide des réclamations	4	4,0	4,0	76,0
prix du forfait	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Classement importance élément service télécommunication : fiabilité et durée de vie des outils

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide qualité du réseau	22	22,0	22,0	22,0
fiabilité et durée de vie des outils de communication	23	23,0	23,0	45,0
traitement rapide des réclamations	28	28,0	28,0	73,0
prix du forfait	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Classement importance élément service télécommunication : traitement rapide

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide qualité du réseau	8	8,0	8,0	8,0
fiabilité et durée de vie des outils de communication	43	43,0	43,0	51,0
traitement rapide des réclamations	27	27,0	27,0	78,0
prix du forfait	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Classement importance élément service télécommunication

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide qualité du réseau	4	4,0	4,0	4,0
fiabilité et durée de vie des outils de communication	28	28,0	28,0	32,0

traitement rapide des réclamations	39	39,0	39,0	71,0
prix du forfait	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 16 : Si une offre réunissant une box (TV, Fixe, Internet) + un forfait mobile + une clé 3G (sur ordinateur portable ou tablette) vous était proposée en tout illimité avec SMS, mails/Internet, appels vers fixes et mobiles, avec un service client dédié pour l'ensemble quel serait votre degré d'intérêt ?

Statistiques

Intérêt offre illimité en une facture

N	Valide	100
	Manquante	0
Moyenne		4,64
Erreur std. de la moyenne		,149
Médiane		5,00
Ecart-type		1,494
Minimum		1
Maximum		6

Intérêt offre illimité en une facture

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	3	3,0	3,0	3,0
2	9	9,0	9,0	12,0
3	12	12,0	12,0	24,0
4	15	15,0	15,0	39,0
5	19	19,0	19,0	58,0
6	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 17 : Seriez-vous prêt à vous engager ?

Statistiques

Engagement

N	Valide	100
	Manquante	0

Engagement

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide oui	72	72,0	72,0	72,0
non	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 18 : Préférez-vous l'international inclus ou en option en fonction de vos besoins ?

Statistiques

International

N	Valide	100
	Manquante	0

International

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide inclus	40	40,0	40,0	40,0
en option	60	60,0	60,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 19 : Quel est le prix au-delà duquel vous n'achèteriez pas cette offre ?

Statistiques

Prix maximum d'achat

N	Valide	100
	Manquante	0
Moyenne		130,43
Erreur std. de la moyenne		6,401
Médiane		120,00
Ecart-type		64,009
Minimum		30
Maximum		500

Prix maximum d'achat

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	30	1	1,0	1,0	1,0
	60	2	2,0	2,0	3,0
	70	2	2,0	2,0	5,0
	80	10	10,0	10,0	15,0
	90	4	4,0	4,0	19,0
	95	2	2,0	2,0	21,0
	100	21	21,0	21,0	42,0
	110	5	5,0	5,0	47,0
	120	15	15,0	15,0	62,0
	129	1	1,0	1,0	63,0
	130	7	7,0	7,0	70,0
	135	1	1,0	1,0	71,0
	140	6	6,0	6,0	77,0
	150	6	6,0	6,0	83,0
	160	2	2,0	2,0	85,0
	180	2	2,0	2,0	87,0
	199	1	1,0	1,0	88,0
	200	4	4,0	4,0	92,0
	210	1	1,0	1,0	93,0
	250	5	5,0	5,0	98,0
	400	1	1,0	1,0	99,0
	500	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 20 : Quel est le prix en dessous duquel vous n'achèteriez pas cette offre ?

Statistiques

Prix minimum d'achat

N	Valide	100
	Manquante	0
Moyenne		59,85
Erreur std. de la moyenne		2,821
Médiane		50,00
Ecart-type		28,214
Minimum		0
Maximum		200

Prix minimum d'achat

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	1	1,0	1,0	1,0
	10	1	1,0	1,0	2,0
	20	3	3,0	3,0	5,0
	30	11	11,0	11,0	16,0
	40	11	11,0	11,0	27,0
	45	1	1,0	1,0	28,0
	50	25	25,0	25,0	53,0
	60	10	10,0	10,0	63,0
	70	10	10,0	10,0	73,0
	80	12	12,0	12,0	85,0
	81	1	1,0	1,0	86,0
	89	1	1,0	1,0	87,0
	90	5	5,0	5,0	92,0
	100	5	5,0	5,0	97,0
	120	1	1,0	1,0	98,0
	150	1	1,0	1,0	99,0
	200	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 22 : Pour quel opérateur seriez-vous prêt à changer ?

Statistiques

Opérateur "prêt à changer"
choix 1

N	Valide	100
	Manquante	0

Opérateur "prêt à changer" choix 1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide orange	25	25,0	25,0	25,0
Bouygues	21	21,0	21,0	46,0
SFR	43	43,0	43,0	89,0
Autres	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Statistiques

Opérateur "prêt à changer"
choix 2

N	Valide	100
	Manquante	0

Opérateur "prêt à changer" choix 2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide orange	30	30,0	30,0	30,0
Bouygues	28	28,0	28,0	58,0
SFR	26	26,0	26,0	84,0
Autres	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

QUESTION 23 : Dans quel secteur d'activité travaillez-vous ?

Vecteur de réponses multiples

Remarques

Résultat obtenu	10-déc.-2010 11:13:45
Commentaires	
Entrée	Données
	X:\Mes documents\SPSS\SFR_AVE_FINAL.sav
	Ensemble de données actif
	Filtrer
	Poids
	Scinder fichier
	N de lignes dans le fichier de travail
Syntaxe	MRSETS /MDGROUP NAME=\$SECTEURR LABEL="secteur d'activité" CATEGORYLABELS=VARLABELS VARIABLES=Q23.1 Q23.2 Q23.3 Q23.4 Q23.5 Q23.6 Q23.7 VALUE=1 /DISPLAY NAME=[\$SECTEURR].
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé
	0:00:00.000
	0:00:00.000

[Ensemble_de_données1] X:\Mes documents\SPSS\SFR_AVE_FINAL.sav

Vecteurs de réponses multiples

Nom	Etiquette	Codé comme	Valeur comptée	Type de données	Variables élémentaires
-----	-----------	------------	----------------	-----------------	------------------------

Vecteurs de réponses multiples

Nom	Etiquette	Codé comme	Valeur comptée	Type de données	Variables élémentaires
\$SECTEURR	secteur d'activité	Dichotomies	1	Numérique	Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Agroalimentaire Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Energie chimie et industrie pharmaceutique Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Bâtiments et travaux publics Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Santé Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Transports/logistique Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Commerce/distribution/négoce Secteur d'activité dans lequel la personne travaille :

		Effectif	N % tableau
secteur d'activité	Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Agroalimentaire	5	5,1%
	Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Energie chimie et industrie pharmaceutique	4	4,1%
	Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Bâtiments et travaux publics	3	3,1%
	Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Santé	17	17,3%
	Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Transports/logistique	4	4,1%
	Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Commerce/distribution/négoce	34	34,7%
	Secteur d'activité dans lequel la personne travaille : Autre	32	32,7%

Tableaux de tris croisés

TRI CROISE 1 : QUESTION 3 et QUESTION 17

- Faites-vous partie d'une des structures suivantes ?
- Seriez-vous prêt à vous engager ?

Récapitulatif du traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquante		Total	
	N	Pourcent	N	Pourcent	N	Pourcent
Engagement * Structure	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Tableau croisé Engagement * Structure

		Structure				Total
		Auto- entrepreneur	TPE- PME	Profession libérale	Entreprise individuelle	
Engagement oui	Effectif	8	37	18	9	72
	Effectif théorique	6,5	29,5	22,3	13,7	72,0
	% compris dans Engagement	11,1%	51,4%	25,0%	12,5%	100,0%
	% du total	8,0%	37,0%	18,0%	9,0%	72,0%

	non Effectif	1	4	13	10	28
	Effectif	2,5	11,5	8,7	5,3	28,0
	théorique					
	% compris	3,6%	14,3%	46,4%	35,7%	100,0%
	dans					
	Engagement					
	% du total	1,0%	4,0%	13,0%	10,0%	28,0%
Total	Effectif	9	41	31	19	100
	Effectif	9,0	41,0	31,0	19,0	100,0
	théorique					
	% compris	9,0%	41,0%	31,0%	19,0%	100,0%
	dans					
	Engagement					
	% du total	9,0%	41,0%	31,0%	19,0%	100,0%

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	16,747 ^a	3	,001
Rapport de vraisemblance	17,645	3	,001
Association linéaire par linéaire	14,182	1	,000

Nombre d'observations valides	100		
----------------------------------	-----	--	--

a. 1 cellules (12,5%) ont un effectif théorique inférieur à

5. L'effectif théorique minimum est de 2,52.

TRI CROISE NON CHOISI 1 : 7 et Q17

- **Quelle est votre durée d'appel mensuel avec votre mobile en France ?**
- **Seriez-vous prêt à vous engager ?**

Récapitulatif du traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquante		Total	
	N	Pourcent	N	Pourcent	N	Pourcent
Engagement * durée d'appel mensuel avec votre mobile en France	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Tableau croisé Engagement * durée d'appel mensuel avec votre mobile en France

		durée d'appel mensuel avec votre mobile en France					Total
		Moins d'une heure	Entre 1 et 3h	Entre 3 et 6h	Entre 6 et 10h	Plus de 10h	
Engagement oui	Effectif	0	17	25	14	16	72
	Effectif théorique	1,4	23,0	23,8	12,2	11,5	72,0
	% compris dans Engagement	,0%	23,6%	34,7%	19,4%	22,2%	100,0%

	% compris dans durée d'appel mensuel avec votre mobile en France	,0%	53,1%	75,8%	82,4%	100,0%	72,0%
	% du total	,0%	17,0%	25,0%	14,0%	16,0%	72,0%
non Effectif		2	15	8	3	0	28
	Effectif théorique	,6	9,0	9,2	4,8	4,5	28,0
	% compris dans Engagement	7,1%	53,6%	28,6%	10,7%	,0%	100,0%
	% compris dans durée d'appel mensuel avec votre mobile en France	100,0%	46,9%	24,2%	17,6%	,0%	28,0%
	% du total	2,0%	15,0%	8,0%	3,0%	,0%	28,0%
Total	Effectif	2	32	33	17	16	100
	Effectif théorique	2,0	32,0	33,0	17,0	16,0	100,0
	% compris dans Engagement	2,0%	32,0%	33,0%	17,0%	16,0%	100,0%
	% compris dans durée d'appel mensuel avec votre mobile en France	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% du total	2,0%	32,0%	33,0%	17,0%	16,0%	100,0%

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	18,155 ^a	4	,001
Rapport de vraisemblance	21,956	4	,000
Association linéaire par linéaire	15,876	1	,000
Nombre d'observations valides	100		

a. 4 cellules (40,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,56.

TRIS CROISE NON CHOISI 2 : Q3 et Q16

- **Faites-vous partie d'une des structures suivantes ?**
- **Si une offre réunissant une box (TV, Fixe, Internet) + un forfait mobile + une clé 3G (sur ordinateur portable ou tablette) vous était proposée en tout illimité avec SMS, mails/Internet, appels vers fixes et mobiles, avec un service client dédié pour l'ensemble quel serait votre degré d'intérêt ?**

Récapitulatif du traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquant		Total	
	N	Pourcent	N	Pourcent	N	Pourcent
Structure * Intérêt offre illimité en une facture	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Tableau croisé Structure * Intérêt offre illimité en une facture

			Intérêt offre illimité en une facture						Total
			1	2	3	4	5	6	
Structure	Auto-entrepreneur	Effectif	0	0	1	1	1	6	9
		Effectif	,3	,8	1,1	1,4	1,7	3,8	9,0
		théorique							
		%	,0%	,0%	11,1%	11,1%	11,1%	66,7%	100,0%
compris dans Structure									

	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	,0%	,0%	8,3%	6,7%	5,3%	14,3%	9,0%
	% du total	,0%	,0%	1,0%	1,0%	1,0%	6,0%	9,0%
TPE-PME	Effectif	0	1	3	6	7	24	41
	Effectif théoriqu e	1,2	3,7	4,9	6,2	7,8	17,2	41,0
	% compris dans Structur e	,0%	2,4%	7,3%	14,6%	17,1%	58,5%	100,0 %
	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	,0%	11,1%	25,0%	40,0%	36,8%	57,1%	41,0%
	% du total	,0%	1,0%	3,0%	6,0%	7,0%	24,0%	41,0%

Profession libérale	Effectif	1	6	5	6	6	7	31
	Effectif théorique	,9	2,8	3,7	4,7	5,9	13,0	31,0
	% compris dans Structur e	3,2%	19,4%	16,1%	19,4%	19,4%	22,6%	100,0 %
	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	33,3%	66,7%	41,7%	40,0%	31,6%	16,7%	31,0%
	% du total	1,0%	6,0%	5,0%	6,0%	6,0%	7,0%	31,0%
Entreprise individuelle	Effectif	2	2	3	2	5	5	19
	Effectif théorique	,6	1,7	2,3	2,9	3,6	8,0	19,0
	% compris dans Structur e	10,5%	10,5%	15,8%	10,5%	26,3%	26,3%	100,0 %

	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	66,7%	22,2%	25,0%	13,3%	26,3%	11,9%	19,0%
	% du total	2,0%	2,0%	3,0%	2,0%	5,0%	5,0%	19,0%
Total	Effectif	3	9	12	15	19	42	100
	Effectif théoriqu e	3,0	9,0	12,0	15,0	19,0	42,0	100,0
	% compris dans Structur e	3,0%	9,0%	12,0%	15,0%	19,0%	42,0%	100,0 %
	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	% du total	3,0%	9,0%	12,0%	15,0%	19,0%	42,0%	100,0 %

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	22,551 ^a	15	,094
Rapport de vraisemblance	23,623	15	,072
Association linéaire par linéaire	12,053	1	,001
Nombre d'observations valides	100		

a. 18 cellules (75,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,27.

TRI CROISE NON CHOISI 3 : Q8 et Q18

- **Quelle est votre durée d'appel mensuel à l'international**
- **Préférez-vous l'international inclus ou en option en fonction de vos besoins ?**

Récapitulatif du traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquant		Total	
	N	Pourcent	N	Pourcent	N	Pourcent
Appel à l'international * International	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Tableau croisé Appel à l'international * International

			International		Total
			inclus	en option	
Appel à l'international	Pas d'appel à l'International	Effectif	3	32	35
		Effectif théorique	14,0	21,0	35,0
		% compris dans Appel à l'international	8,6%	91,4%	100,0%
		% compris dans International	7,5%	53,3%	35,0%
		% du total	3,0%	32,0%	35,0%
Entre 1 et 30min		Effectif	11	20	31

	Effectif théorique	12,4	18,6	31,0
	% compris dans Appel à l'international	35,5%	64,5%	100,0%
	% compris dans International	27,5%	33,3%	31,0%
	% du total	11,0%	20,0%	31,0%
Entre 30min et 1h	Effectif	4	4	8
	Effectif théorique	3,2	4,8	8,0
	% compris dans Appel à l'international	50,0%	50,0%	100,0%
	% compris dans International	10,0%	6,7%	8,0%
	% du total	4,0%	4,0%	8,0%
Entre 1h et 2h	Effectif	8	2	10
	Effectif théorique	4,0	6,0	10,0
	% compris dans Appel à l'international	80,0%	20,0%	100,0%
	% compris dans International	20,0%	3,3%	10,0%
	% du total	8,0%	2,0%	10,0%
Entre 2h et 4h	Effectif	5	2	7
	Effectif théorique	2,8	4,2	7,0
	% compris dans Appel à l'international	71,4%	28,6%	100,0%

		% compris dans International	12,5%	3,3%	7,0%
		% du total	5,0%	2,0%	7,0%
Plus de 4h	Effectif		9	0	9
	Effectif théorique		3,6	5,4	9,0
	% compris dans Appel à l'international		100,0%	,0%	100,0%
	% compris dans International		22,5%	,0%	9,0%
	% du total		9,0%	,0%	9,0%
Total	Effectif		40	60	100
	Effectif théorique		40,0	60,0	100,0
	% compris dans Appel à l'international		40,0%	60,0%	100,0%
	% compris dans International		100,0%	100,0%	100,0%
	% du total		40,0%	60,0%	100,0%

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	38,049 ^a	5	,000
Rapport de vraisemblance	44,328	5	,000
Association linéaire par linéaire	35,864	1	,000
Nombre d'observations valides	100		

a. 6 cellules (50,0%) ont un effectif théorique inférieur à

5. L'effectif théorique minimum est de 2,80.

TRIS CROISE NON CHOISI 4 : Q5 et Q16

- **Êtes-vous un homme ou une femme ?**
- **Si une offre réunissant une box (TV, Fixe, Internet) + un forfait mobile + une clé 3G (sur ordinateur portable ou tablette) vous était proposée en tout illimité avec SMS, mails/Internet, appels vers fixes et mobiles, avec un service client dédié pour l'ensemble quel serait votre degré d'intérêt ?**

Récapitulatif du traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquante		Total	
	N	Pourcent	N	Pourcent	N	Pourcent
Sexe * Intérêt offre illimité en une facture	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Tableau croisé Sexe * Intérêt offre illimité en une facture

	Intérêt offre illimité en une facture						Total
	1	2	3	4	5	6	
Sexe homme Effectif	2	5	5	9	15	34	70
Effectif théorique	2,1	6,3	8,4	10,5	13,3	29,4	70,0
% compris dans Sexe	2,9%	7,1%	7,1%	12,9%	21,4%	48,6%	100,0%

	% compris dans	66,7%	55,6%	41,7%	60,0%	78,9%	81,0%	70,0%
	Intérêt offre illimité en une facture							
	% du total	2,0%	5,0%	5,0%	9,0%	15,0%	34,0%	70,0%
femme	Effectif	1	4	7	6	4	8	30
	Effectif théorique	,9	2,7	3,6	4,5	5,7	12,6	30,0
	% compris dans Sexe	3,3%	13,3%	23,3%	20,0%	13,3%	26,7%	100,0%
	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	33,3%	44,4%	58,3%	40,0%	21,1%	19,0%	30,0%
	% du total	1,0%	4,0%	7,0%	6,0%	4,0%	8,0%	30,0%
Total	Effectif	3	9	12	15	19	42	100
	Effectif théorique	3,0	9,0	12,0	15,0	19,0	42,0	100,0
	% compris dans Sexe	3,0%	9,0%	12,0%	15,0%	19,0%	42,0%	100,0%
	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% du total	3,0%	9,0%	12,0%	15,0%	19,0%	42,0%	100,0%

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	9,335 ^a	5	,096
Rapport de vraisemblance	9,040	5	,107
Association linéaire par linéaire	6,310	1	,012
Nombre d'observations valides	100		

a. 5 cellules (41,7%) ont un effectif théorique inférieur à

5. L'effectif théorique minimum est de ,90.

TRIS CROISE NON CHOISI 5 : Q10 et Q6

- **Quelle est votre consommation Internet quotidienne ?**
- **A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?**

Récapitulatif du traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquante		Total	
	N	Pourcent	N	Pourcent	N	Pourcent
consommation Internet quotidienne * Intérêt offre illimité en une facture	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Tableau croisé consommation Internet quotidienne * Intérêt offre illimité en une facture

	Intérêt offre illimité en une facture						Total
	1	2	3	4	5	6	
consommation Internet quotidienne	1	0	3	1	1	3	9
s Effectif	,3	,8	1,1	1,4	1,7	3,8	9,0
d'une heure							
Effective	11,1%	,0%	33,3%	11,1%	11,1%	33,3%	100,0%
% compris dans consommation Internet quotidienne							

		% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	33,3%	,0%	25,0%	6,7%	5,3%	7,1%	9,0%
		% du total	1,0%	,0%	3,0%	1,0%	1,0%	3,0%	9,0%
	entre 1 et 2h	Effectif	1	2	4	8	1	7	23
		Effectif théorique	,7	2,1	2,8	3,5	4,4	9,7	23,0
		% compris dans consommation Internet quotidienne	4,3%	8,7%	17,4%	34,8%	4,3%	30,4%	100,0 %
		% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	33,3%	22,2%	33,3%	53,3%	5,3%	16,7%	23,0%
		% du total	1,0%	2,0%	4,0%	8,0%	1,0%	7,0%	23,0%
	entre 2 et 4h	Effectif	0	5	4	5	9	14	37
		Effectif théorique	1,1	3,3	4,4	5,6	7,0	15,5	37,0

	% compris dans consommation Internet quotidienne	0,0%	13,5%	10,8%	13,5%	24,3%	37,8%	100,0%
	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	0,0%	55,6%	33,3%	33,3%	47,4%	33,3%	37,0%
	% du total	0,0%	5,0%	4,0%	5,0%	9,0%	14,0%	37,0%
plus de 4h	Effectif	1	2	1	1	8	18	31
	Effectif théorique	0,9	2,8	3,7	4,7	5,9	13,0	31,0
	% compris dans consommation Internet quotidienne	3,2%	6,5%	3,2%	3,2%	25,8%	58,1%	100,0%
	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	33,3%	22,2%	8,3%	6,7%	42,1%	42,9%	31,0%
	% du total	1,0%	2,0%	1,0%	1,0%	8,0%	18,0%	31,0%
Total	Effectif	3	9	12	15	19	42	100

Effectif théorique	3,0	9,0	12,0	15,0	19,0	42,0	100,0
% compris dans consommation Internet quotidienne	3,0%	9,0%	12,0%	15,0%	19,0%	42,0%	100,0%
% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
% du total	3,0%	9,0%	12,0%	15,0%	19,0%	42,0%	100,0%

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	27,268 ^a	15	,027
Rapport de vraisemblance	28,642	15	,018
Association linéaire par linéaire	6,668	1	,010
Nombre d'observations valides	100		

a. 18 cellules (75,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,27.

TRIS NON CHOISI 6 : Q7 et Q16

- **Quelle est votre durée d'appel mensuel avec votre mobile en France ?**
- **Si une offre réunissant une box (TV, Fixe, Internet) + un forfait mobile + une clé 3G (sur ordinateur portable ou tablette) vous était proposée en tout illimité avec SMS, mails/Internet, appels vers fixes et mobiles, avec un service client dédié pour l'ensemble quel serait votre degré d'intérêt ?**

Récapitulatif du traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquante		Total	
	N	Pourcent	N	Pourcent	N	Pourcent
durée d'appel mensuel avec votre mobile en France * Intérêt offre illimité en une facture	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Tableau croisé durée d'appel mensuel avec votre mobile en France * Intérêt offre illimité en une facture

			Intérêt offre illimité en une facture						Total
			1	2	3	4	5	6	
durée d'appel mensuel	Moins d'une heure	Effectif	1	1	0	0	0	0	2
		Effectif théorique	,1	,2	,2	,3	,4	,8	2,0

avec votre mobile en France	% compris dans durée d'appel mensuel avec votre mobile en France	50,0%	50,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	33,3%	11,1%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%
	% du total	1,0%	1,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%
Entre 1 et 3h	Effectif	0	5	6	7	5	9	32
	Effectif théorique	1,0	2,9	3,8	4,8	6,1	13,4	32,0
	% compris dans durée d'appel mensuel avec votre mobile en France	,0%	15,6%	18,8%	21,9%	15,6%	28,1%	100,0%

	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	,0%	55,6%	50,0%	46,7%	26,3%	21,4%	32,0%
	% du total	,0%	5,0%	6,0%	7,0%	5,0%	9,0%	32,0%
Entre 3 et 6h	Effectif	1	3	6	7	7	9	33
	Effectif théorique	1,0	3,0	4,0	5,0	6,3	13,9	33,0
	% compris dans durée d'appel mensuel avec votre mobile en France	3,0%	9,1%	18,2%	21,2%	21,2%	27,3%	100,0%
	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	33,3%	33,3%	50,0%	46,7%	36,8%	21,4%	33,0%
	% du total	1,0%	3,0%	6,0%	7,0%	7,0%	9,0%	33,0%
Entre 6 et 10h	Effectif	1	0	0	1	4	11	17
	Effectif théorique	,5	1,5	2,0	2,6	3,2	7,1	17,0

	% compris dans durée d'appel mensuel avec votre mobile en France	5,9%	,0%	,0%	5,9%	23,5%	64,7%	100,0%
	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	33,3%	,0%	,0%	6,7%	21,1%	26,2%	17,0%
	% du total	1,0%	,0%	,0%	1,0%	4,0%	11,0%	17,0%
Plus de 10h	Effectif	0	0	0	0	3	13	16
	Effectif théorique	,5	1,4	1,9	2,4	3,0	6,7	16,0
	% compris dans durée d'appel mensuel avec votre mobile en France	,0%	,0%	,0%	,0%	18,8%	81,3%	100,0%

	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	,0%	,0%	,0%	,0%	15,8%	31,0%	16,0%
	% du total	,0%	,0%	,0%	,0%	3,0%	13,0%	16,0%
Total	Effectif	3	9	12	15	19	42	100
	Effectif théorique	3,0	9,0	12,0	15,0	19,0	42,0	100,0
	% compris dans durée d'appel mensuel avec votre mobile en France	3,0%	9,0%	12,0%	15,0%	19,0%	42,0%	100,0%
	% compris dans Intérêt offre illimité en une facture	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% du total	3,0%	9,0%	12,0%	15,0%	19,0%	42,0%	100,0%

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
--	--------	-----	---

Khi-deux de Pearson	49,677 ^a	20	,000
Rapport de vraisemblance	47,494	20	,001
Association linéaire par linéaire	21,501	1	,000
Nombre d'observations valides	100		

a. 24 cellules (80,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,06.