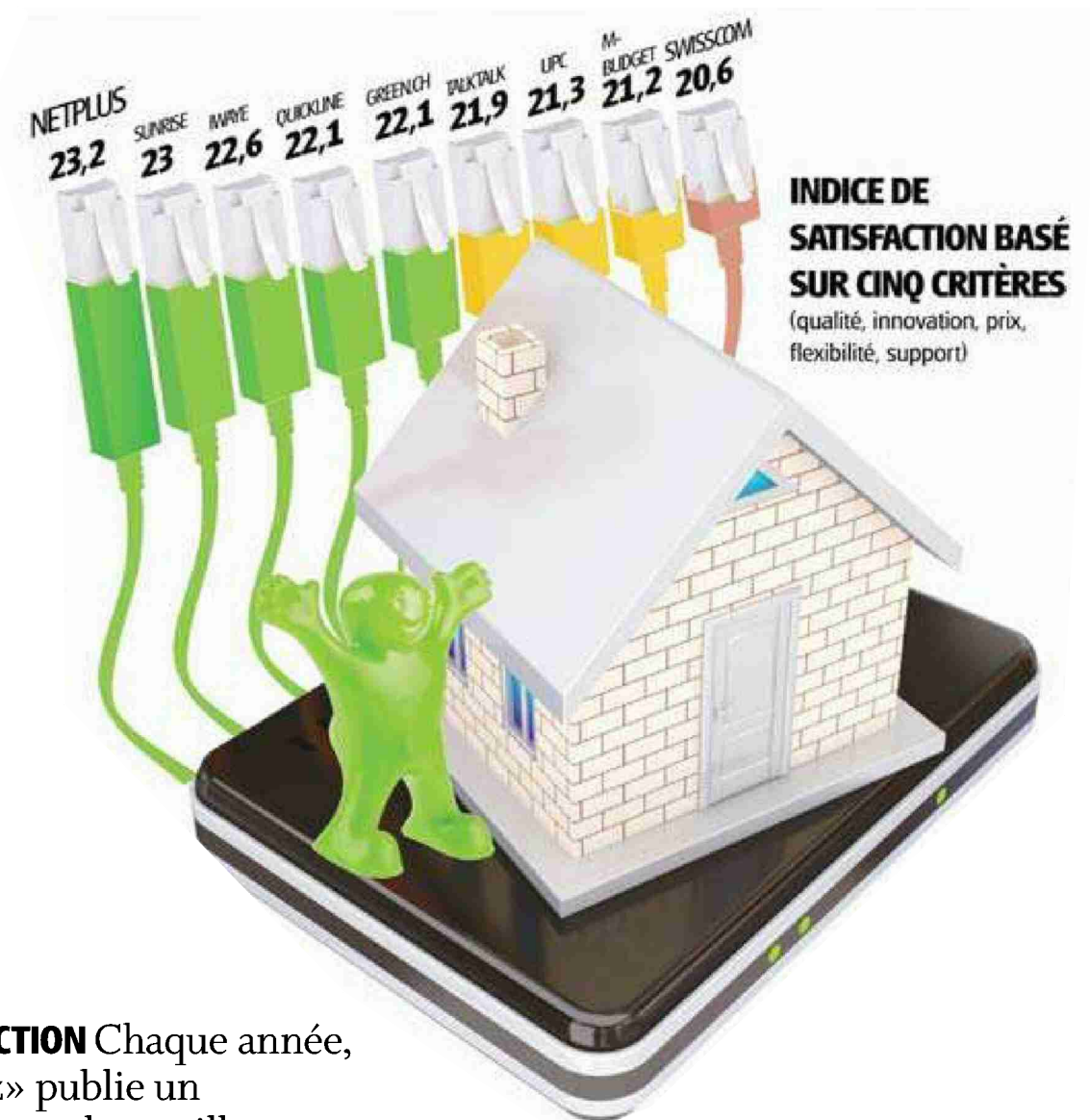




Netplus, meilleur fournisseur



SATISFACTION Chaque année, «Bilanz» publie un classement des meilleures entreprises suisses de télécommunication. Netplus plébiscité. Swisscom est à la traîne.



Le Nouvelliste
1950 Sion
027/ 329 75 11
www.lenouvelliste.ch

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenpresse
Auflage: 38'244
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich

Themen-Nr.: 648.040
Abo-Nr.: 1055395
Seite: 7
Fläche: 55'607 mm²

JULIEN ROBYR

Les résultats du sondage annuel «Bilanz Telekom Rating» placent pour la deuxième fois l'entreprise valaisanne en tête de classement dans la catégorie des fournisseurs d'internet et à la deuxième place des classements TV et téléphonie. En bas du classement, Swisscom conteste et propose ses propres chiffres.

Pour expliquer ce succès, Netplus.ch annonce dans un communiqué avoir fait le bon choix en investissant dans l'innovation et le support local. Son directeur Christian Voide l'affirme: «Nous sommes responsables de la création des produits grâce aux ressources mises en commun tandis que nos actionnaires et partenaires distribuent les services localement et garantissent ainsi dans leur région respective un conseil de proximité, que ce soit à travers des relations commerciales ou des installations chez les clients.»

Déploiement fructueux

Dans le secteur des télécommunications, le monde se rétrécit rapidement. Christian Voide l'annonçait déjà en 2010: «Pour lutter contre l'influence des géants de la télévision comme Google qui vont bientôt arriver en Suisse, nous avons besoin d'une certaine masse critique. Nous allons essayer de l'obtenir en sortant du Valais et en proposant nos services à l'ensemble de la Suisse romande.» La même année, la société se lance dans la télévision numérique et enchaîne, en 2012, avec l'ouverture de son actionnariat aux réseaux valdois et

fribourgeois. Puis en 2015, elle lance un nouveau portefeuille de produits pour particuliers regroupant internet, téléphonie et télévision.

Netplus est actuellement présent dans toute la Suisse romande grâce à onze partenariats avec des distributeurs locaux. L'entreprise n'a pas percé dans les cantons de Genève et Neuchâtel, en raison de la forte présence de Cablecom, mais depuis l'ouverture de son actionnariat en 2012, le nombre de ses raccordements est passé de 60 000 à 160 000.

Swisscom au fond

Concurrent principal de Netplus en Valais, Swisscom occupe le fond du classement du sondage de «Bilanz». Le géant de la télécommunication a aussitôt réagi. Dans un communiqué, il assure que la satisfaction de ses clients constitue une priorité absolue et il regrette le manque de transparence du classement. Face à une méthode d'enquête inconnue, Swisscom explique que les résultats sont «difficilement explicables». Elle poursuit en présentant les résultats de ses propres enquêtes de satisfaction et assure que ses clients sont «très satisfaits». Contacté par nos soins, le porte-

parole de Swisscom Christian Neuhaus n'a pas désiré s'exprimer davantage.

A noter que les résultats du sondage de «Bilanz» ne se reflètent pas dans les chiffres officiels. Le nombre de clients Netplus augmente grâce aux nouveaux partenariats et la société est ainsi devenue le troisième plus grand réseau câblé de Suisse. Selon nos informations cependant, Swisscom continuerait de grignoter des parts du marché valaisan avec toujours plus de raccordements TV.

Christian Maret, responsable marketing de Netplus.ch, dit ne pas disposer de ces informations pour le Valais, mais confirme une légère baisse des raccordements TV. Il nuance: «Cette légère baisse des raccordements traditionnels de 1,5% est largement compensée par la télévision interactive, en hausse de 39%. De plus, nous prenons très au sérieux le développement de la télécommunication mobile et travaillons actuellement sur plusieurs projets.»

Le «Bilanz Telekom Rating»

Cette étude de marché indépendante menée par le magazine «Bilanz» analyse la satisfaction de plus de 10 000 foyers et 1500 entreprises suisses. Basé sur des critères tels que la qualité, l'innovation, le prix, la flexibilité et le support, le sondage a évalué cette année 100 opérateurs internet, 80 acteurs en téléphonie fixe et 100 en télévision.