



**ENQUÊTE :
ORDINATEURS ET FOURNISSEURS D'ACCÈS INTERNET**

Les portables **plus fiables** que les ordinateurs de bureau

C. Rossini et R. Vanparys

Les ordinateurs portables semblent moins propices aux problèmes techniques que les modèles de bureau. Telle est la conclusion des consommateurs. Les fournisseurs d'accès internet suscitent une satisfaction mitigée. Voici quelques résultats de notre dernière enquête.

Les ordinateurs et les fournisseurs d'accès internet font désormais partie du quotidien de nombreux ménages. Comment les consommateurs les choisissent-ils ? Quels éléments jouent dans leur décision ? Et tirent-ils satisfaction de leurs choix ? Seule une enquête menée auprès des consommateurs peut nous apporter les réponses à ces questions. C'est donc ce que nous avons fait (voir encadré "Notre enquête").

Portrait des ordinateurs

En matière de processeurs, les personnes interrogées font majoritairement confiance à Intel, qui se taille la part du lion dans les 4 pays étudiés avec une part de marché de 69 % contre 27 % pour AMD dans le segment des ordinateurs de bureau. L'avance d'Intel s'accroît encore pour les portables, sa part de marché s'élevant à 83 %, contre 14 % pour AMD.

Par ailleurs, il est surprenant de constater que près de 27 % des personnes interrogées ignorent la quantité de mémoire RAM de leur ordinateur. Plus de la moitié d'entre elles ne connaissent pas la mémoire de leur carte graphique et plus de 60 % ne savent pas si la carte graphique dispose d'une mémoire propre ou si elle utilise la mémoire centrale de l'ordinateur (on parle de mémoire "partagée", ce qui nuit notamment à la vitesse de traitement des données pour le rendu et le montage de photos et de vidéos). En d'autres termes, elles risquent d'acheter un logiciel incompatible avec leur ordinateur. Pour remédier à cette situation, nous vous donnons quelques conseils dans l'encadré "Apprenez à connaître votre ordinateur" en p.13.

En ce qui concerne le système d'exploitation, Windows règne en maître aussi bien sur les ordinateurs de bureau que sur les portables : le programme cher à Bill Gates est présent, en diverses versions, sur plus de 95 % des ordinateurs. Les systèmes d'exploitation Mac OS se limitent bien entendu aux Apple, soit 2 à 3 % du marché. Le système open source Linux atteint à peine 1 %.

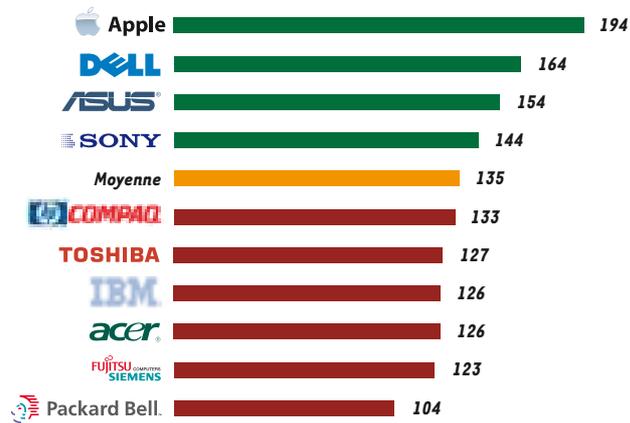
Le type d'applications pour lequel l'ordinateur est utilisé s'avère très varié : surfer sur le net constitue une activité privilégiée (environ 20 % du temps d'utilisation) comme la bureautique (le traitement de texte et les feuilles de calcul représentent 28 % du temps d'utilisation des portables et 22 % des ordinateurs de bureau). Les applications multimédia (musique, photos, vidéos, films, tv) prennent également près d'un quart du temps d'utilisation. Les jeux sont plutôt rarement utilisés sur les portables (6 % du temps) alors qu'ils s'adjugent 11 % du temps d'utilisation des ordinateurs de bureau.

NOTRE ENQUÊTE

Entre la mi-janvier et la mi-mars 2007, nous avons envoyé par courrier un questionnaire à un échantillon représentatif de consommateurs des quatre pays d'Euroconsumers (Belgique, Italie, Portugal et Espagne) en vue de sonder leurs expériences et leur satisfaction par rapport aux ordinateurs et aux fournisseurs d'accès internet. Nous avons reçu suffisamment de réponses utilisables dans ces quatre pays pour tirer des conclusions statistiquement fiables pour toute une série de marques informatiques. Nous ne mentionnons cependant dans cet article que les marques vendues sur le marché belge. Pour sa part, le marché des fournisseurs d'accès internet présente toujours des accents fortement nationaux. Par conséquent, nous nous sommes concentrés uniquement sur les données belges pour ce volet de l'enquête.



Quelle est la durée d'autonomie d'une batterie d'un portable à pleine charge (en minutes) ?



La batterie à pleine charge des portables présente une autonomie de 135 minutes, soit 2 heures et quart. Les batteries des Apple surpassent largement la concurrence. Cette conclusion confirme les résultats que nous publions régulièrement dans nos tests. Les batteries des portables à grand écran tiennent tout aussi longtemps, ce qui tend à indiquer que les fabricants adaptent leurs batteries aux exigences de l'écran.

Acheter un ordinateur

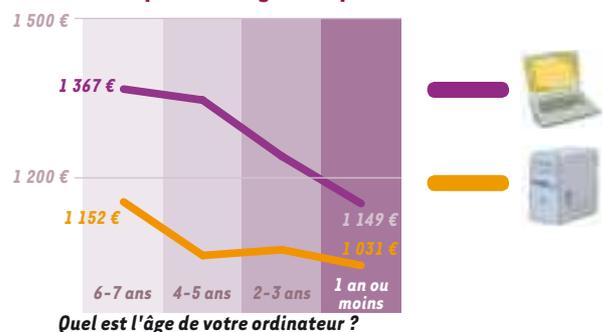
Avant d'acheter leur ordinateur, les personnes interrogées se sont surtout informées auprès d'un magasin spécialisé en informatique (67 % pour un modèle de bureau, 57 % pour un portable) et d'amis (49 % et 43 %) ou de membres de leur famille (21 % et 18 %). Les informations des sites web des fabricants et les forums internet jouent aussi un rôle important.

Interrogés sur l'utilité de ces informations, les sondés abordent avant tout les forums internet, surtout en Belgique : 63 % des personnes interrogées chez nous estiment que les informations qui s'y trouvent sont très utiles.

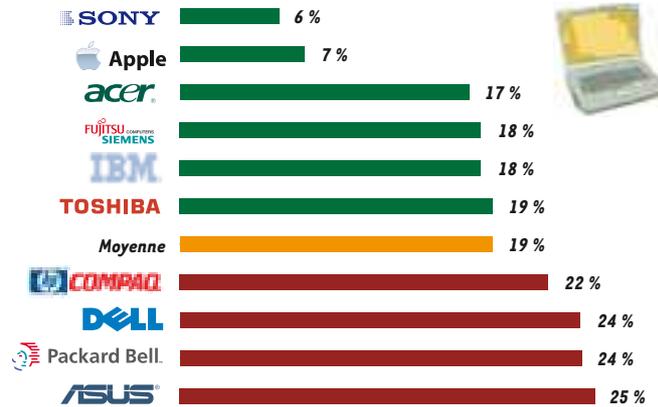
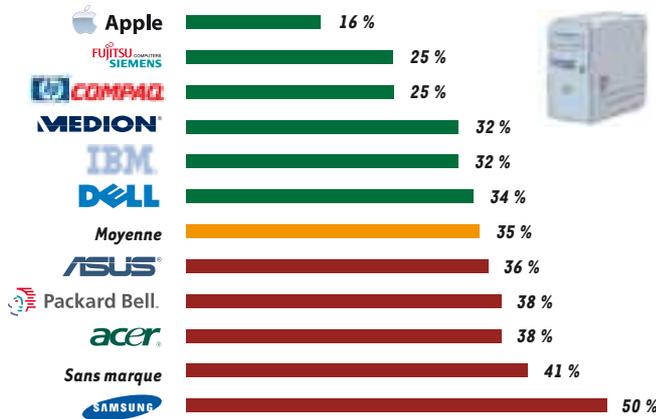
L'élément prépondérant lors de l'acquisition d'un ordinateur est la notoriété de la marque, tant pour les ordinateurs de bureau que pour les portables.

Pour les modèles de bureau, la confiance dans le magasin d'informatique vient ensuite, devant le prix de l'appareil. Pour les portables, le prix se classe en

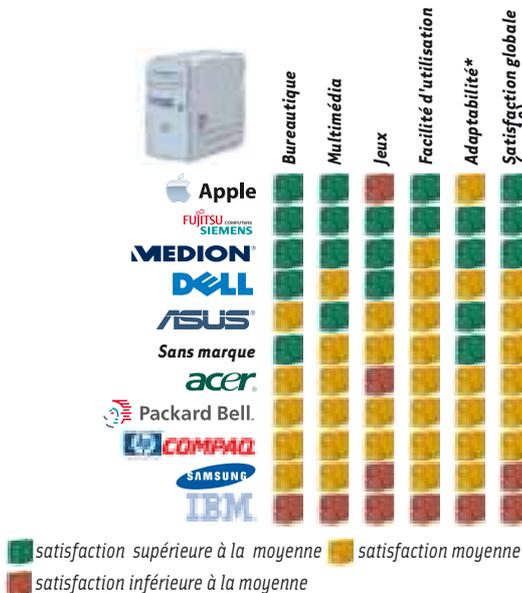
Dépenses moyennes pour un ordinateur



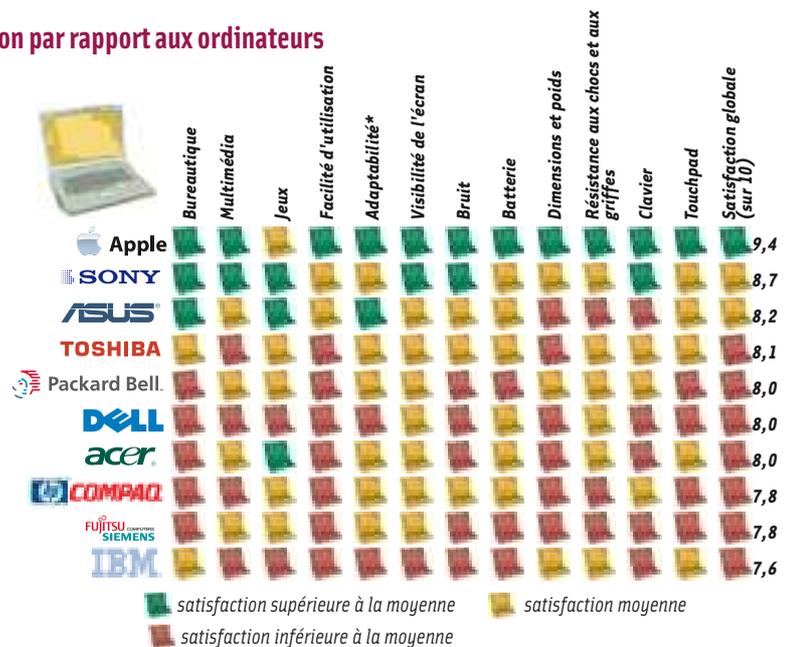
Quel pourcentage d'ordinateurs a rencontré un problème ou une panne technique au cours des 12 derniers mois ?



Satisfaction par rapport aux ordinateurs

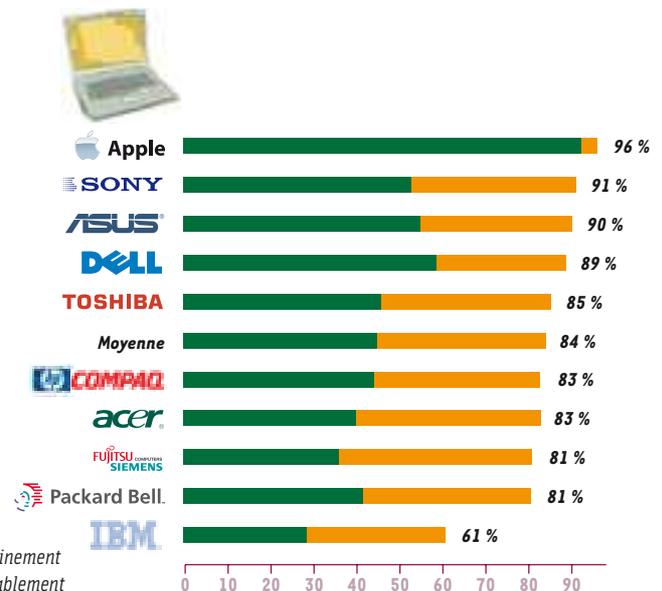
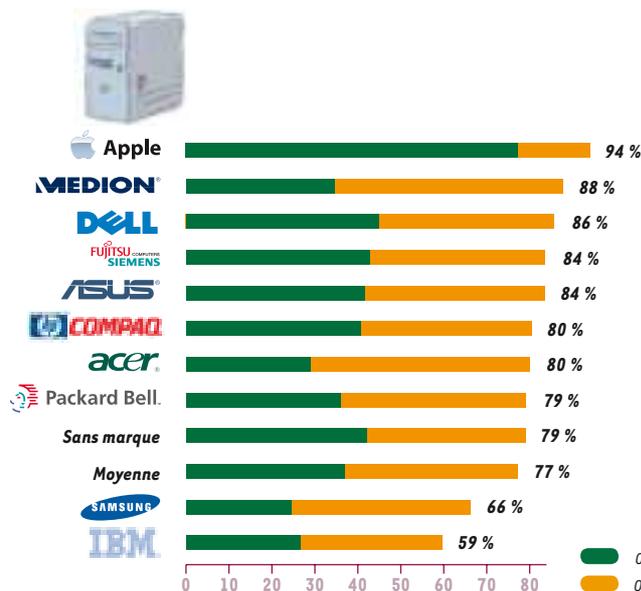


* Possibilités d'extension au moyen de nouveau matériel.



* Possibilités d'extension au moyen de nouveau matériel.

Recommanderiez-vous à un ami d'acheter un ordinateur de la même marque ?



deuxième position et devance les expériences personnelles. D'ailleurs en Belgique, 48 % des ordinateurs de bureau sont achetés dans des magasins spécialisés. Pour les portables, ce taux retombe à 29 %. De plus en plus souvent, les consommateurs se tournent vers les supermarchés (11 % des modèles de bureau, 17 % des portables) et internet (13 % et 14 %).

Les budgets consacrés aux ordinateurs par les sondés suivent, depuis plusieurs années, une tendance à la baisse. Cette dernière est plus perceptible dans le segment des portables qui, en moyenne, sont à peine plus chers que les ordinateurs de bureau (avec écran).

Problèmes et fiabilité

Nous avons demandé aux personnes interrogées combien de problèmes ou défaillances techniques (autres que ceux dus aux logiciels) avait connu leur ordinateur au cours des douze derniers mois. Les portables rencontrent clairement moins de problèmes que les ordinateurs de bureau. Dans 19 % des cas, des problèmes ou défaillances sont survenus sur des ordinateurs de bureau de moins d'un an alors que seuls 12 % des portables de moins d'un an étaient confrontés à des problèmes. Si nous établissons un classement par marque, nous constatons des différences notables. Les utilisateurs d'ordinateurs de bureau ou de portables Apple sont ainsi nettement moins confrontés à des problèmes techniques. Seul Sony fait mieux que la marque à la pomme en matière de portables.

Bien entendu, le nombre de problèmes rencontrés augmente avec la vétusté de l'ordinateur : 40 % des ordinateurs de 3 ans ou plus ont connu un problème au cours des 12 derniers mois, contre 28 % des portables du même âge.

Nous avons aussi demandé aux sondés s'ils avaient dû procéder au remplacement d'un composant de l'ordinateur ou à une réparation durant l'année écoulée ou depuis l'acquisition de leur machine. Pour les modèles de bureau, les 5 composants ayant le plus souvent nécessité une intervention sont la souris, le disque dur, la carte-mère, l'alimentation et la mémoire RAM. Pour les portables, l'élément le plus "sensible" est la batterie, suivi par le disque dur, le lecteur/graveur dvd, l'écran et l'adaptateur.

La garantie pas à 100 %

Dans 26 % des cas, le problème ou la défaillance rencontré(e) par les ordinateurs de bureau s'est produit(e) durant la période de garantie. Pour les portables, ce taux grimpe même à 36 %. Plus de 90 % des sondés ont dès lors évoqué la garantie auprès du magasin d'informatique ou du fabricant, voire des deux.

En fin de compte, l'ordinateur fut réparé selon les conditions de la garantie dans plus de 80 % des cas.

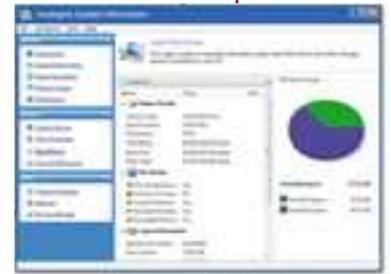
Satisfaction par rapport à l'ordinateur

Nous avons sondé la satisfaction des utilisateurs par rapport à divers aspects de leur ordinateur. Nous avons repris leur appréciation par marque dans nos graphiques. Nous remarquons que les ordinateurs sans marque se maintiennent bien dans la moyenne. A noter aussi les résultats décevants d'une

Apprenez à connaître votre ordinateur

Nous avons constaté lors de notre enquête que bon nombre de propriétaires d'ordinateur ne savent pas combien de mémoire RAM et quelle carte graphique se trouvent dans leur machine. De ce fait, ils risquent d'acheter de nouveaux logiciels, comme des jeux, incompatibles.

Pour éviter cela, vous trouverez dans la Gestion du système (Panneau de configuration > Paramètres > Système > Général) la quantité de mémoire RAM contenue dans votre ordinateur. Pour la carte graphique, la recherche est un peu plus complexe : Panneau de configuration > Système > Matériel > Gestionnaire des périphériques > Adaptateur moniteur vous permet de voir le type de carte graphique présent dans votre ordinateur. La taille précise de la mémoire de cette carte n'y figure toutefois pas toujours. Vous Heureusement, il existe d'autres solutions pratiques permettant de savoir avec précision ce que votre ordinateur a dans le ventre, même si vous ne possédez plus les documents originaux de votre appareil. Vous pouvez ainsi télécharger gratuitement un logiciel sur www.auslogics.com/system-information/ qui vous indiquera toutes les caractéristiques de votre machine.



grande marque comme IBM.

Mais épinglons un résultat général surprenant : les portables sont considérés comme nettement plus silencieux que les modèles de bureau. Alors que 24 % des ordinateurs de bureau sont qualifiés de bruyants, voire de très bruyants, seuls 7 % des utilisateurs de portables considèrent leur machine comme bruyante. A cet égard, les ordinateurs Apple sont de loin les plus silencieux, quel que soit le modèle utilisé.

La satisfaction engendrée par une certaine marque se note dans la propension des sondés à recommander certainement ou probablement la marque de leur ordinateur à leurs amis. A ce propos, Apple et Medion jouissent d'une bonne image pour les ordinateurs de bureau et Apple, Sony et Asus en matière de portables.

Le haut débit bien répandu

Près de 68 % des sondés belges possèdent une connexion internet chez eux. A l'étranger, c'est moins le cas : l'Italie s'inscrit légèrement en retrait (63 %), suivie par l'Espagne (56 %) et le Portugal, où à peine la moitié des personnes interrogées sont connectées à internet chez elles (50 %).

Les propriétaires d'un ordinateur en Belgique ne disposant pas d'une connexion internet l'expliquent en raison des tarifs trop élevés (dans 50 % des cas). Vient ensuite l'absence de besoin ou le manque d'intérêt vis-à-vis d'un tel service (42 %). La possibilité d'accéder à internet ailleurs joue également (38 %). En matière de connexions, le modem analogique est en train de disparaître du marché (plus que

5 %) au profit de l'ADSL (62 %) et du câble (33 %). Le succès d'internet à haut débit n'est pas étonnant puisque 71 % des internautes consultent (presque) tous les jours le web et que 12 % l'utilisent 4 à 5 jours par semaine. Seuls 9 % ne surfent qu'un jour, voire moins par semaine.

Les sondés utilisent principalement internet pour la consultation de leur e-mails et de sites ainsi que, dans une moindre mesure, pour chatter ou accomplir des opérations bancaires.

Un fournisseur d'accès n'est pas l'autre

Le Belge privilégie en général le contact physique dans un magasin ou la filiale d'un fournisseur d'accès internet pour signer un premier contrat. Un constat vérifié auprès de 43 % des personnes interrogées. Néanmoins, le nombre de contrats conclus par téléphone est considérable (29 %).

Plus d'un tiers des personnes interrogées ont attendu tout au plus 5 jours entre le premier contact avec leur fournisseur et la mise en service de leur connexion internet. En moyenne, 14 jours sont requis. Telenet et Belgacom font mieux que la moyenne avec un délai d'un peu plus de 11 jours. Les deux autres opérateurs pour lesquels nous avons reçu un nombre suffisant de réponses, Scarlet et Tele2 (Versatel), prennent nettement plus de temps, soit respectivement 21 et presque 27 jours.

Moins d'un quart des personnes interrogées (22 %) ont déjà changé de fournisseur. Visiblement, le Belge voue une grande fidélité à son fournisseur.

Le motif principal poussant cependant un internaute à changer est le prix; 59 % d'entre eux optant pour un fournisseur meilleur marché. Cet argument a joué grandement chez d'anciens abonnés de Belgacom. Un mauvais service (19 %), des problèmes de facturation (18 %) – un argument qui fut prépondérant chez de nombreux ex-clients de Scarlet – et des promesses non-tenues (16 %) constituent d'autres raisons incitant à passer à la concurrence.

La majorité des personnes interrogées ayant changé de fournisseur est davantage satisfaite par le nouveau fournisseur. Inversement, près de 10 % regrettent cette décision.

Problèmes de connexion internet

Les 5 plaintes les plus courantes à propos des connexions internet sont les difficultés d'entrer en contact avec le helpdesk technique ou le service à la clientèle (20 % affirment rencontrer continuellement ou souvent un problème), la lenteur de la connexion (17 %), les échecs de connexion (12 %), les interruptions de connexion (10 %) et les pro-

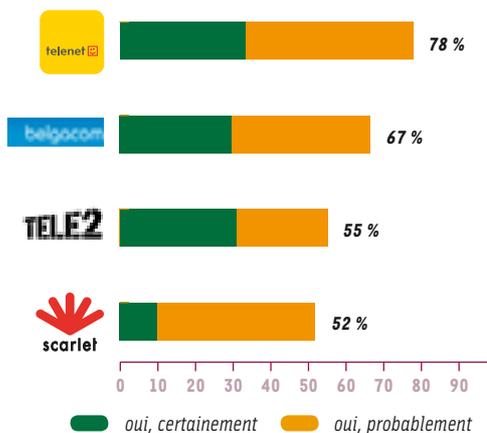
blèmes de facturation (5 %). Si nous analysons en détail les résultats obtenus par les 4 providers pour lesquels nous disposons de suffisamment de réponses, Tele2 (Versatel) et Scarlet se distinguent de manière négative pour certains points. En ce qui les concerne, 38 % et 50 % des personnes interrogées font part de difficultés systématiques ou fréquentes de joindre leur helpdesk technique ou leur service à la clientèle. Quarante pourcents des personnes interrogées affirment également rencontrer continuellement ou souvent des échecs de connexion avec Tele2 (Versatel).

Une satisfaction à 2 vitesses

Lorsque nous avons demandé aux sondés quelle est leur satisfaction générale par rapport aux fournisseurs d'accès internet, aucune différence significative n'est apparue. Pourtant, la satisfaction est sensiblement moins bonne pour certains points déjà abordés ci-dessus : la difficulté d'entrer en contact avec le helpdesk technique et le service à la clientèle de Scarlet, le délai d'attente lié à l'installation et à l'activation de la ligne chez Tele2 (Versatel) et Scarlet qui est, en moyenne, plus long que chez Telenet et Belgacom.

Et à la question de savoir s'ils recommanderaient leur fournisseur d'accès à des amis, 78 % des abonnés de Telenet le feraient certainement ou probablement, ce qui est bien plus élevé que pour Belgacom (67 %) et surtout que pour Tele2 (55 %) et Scarlet (52 %).

Recommanderiez-vous votre fournisseur d'accès internet à un ami ?



POUR FAIRE LE BON CHOIX

Parmi les conclusions surprenantes de notre enquête menée auprès des possesseurs d'ordinateurs et des utilisateurs d'internet, citons le constat que les ordinateurs portables rencontrent clairement moins de problèmes ou défaillances techniques que les modèles de bureau. De même, ils sont souvent considérés comme moins bruyants. Et ils semblent encore à peine plus chers que leurs homologues de bureau. De ce fait, ils peuvent constituer une bonne alternative aux ordinateurs de bureau. Ce qui confirme les conclusions de nos derniers tests. La fiabilité et la satisfaction varient un peu d'une marque à l'autre. Apple est, à cet égard, très apprécié par ses utilisateurs.

Quant aux fournisseurs d'accès internet, Telenet et Belgacom présentent, pour certains points, des résultats nettement meilleurs que Tele2 et Scarlet. Le délai d'attente pour l'activation de la ligne et les difficultés à contacter le helpdesk technique et le service à la clientèle sont les principaux faits jouant en défaveur de ces deux derniers opérateurs.