BON TEST

Médailles p

Trente-trois porte-clés ont été jetés dans

Les clés perdues retournent à 97% vers leur propriétaire, grâce aux porte-clés à jeter dans une boîte à lettres. Mais chaque médaille offre des conditions différentes, que nous avons évaluées.

Les services de renvoi des clés perdues promettent le retour de 97% des trousseaux égarés. *Bon à Savoir*, en collaboration avec son partenaire alémanique *K-Tipp*, les a comparés le mois dernier.

Pour trouver le meilleur porte-clés, nos enquêteurs ont commandé trois médailles à onze sociétés. A chaque fois, ils ont demandé le produit couvrant la période la plus courte possible (les contrats varient entre quelques années et une durée illimitée). Ensuite, ils ont jeté ces trente-trois médailles dans des boîtes à lettres de La Poste.

Services évalués

De manière générale, le résultat peut être qualifié de satisfaisant, puisque tous les trousseaux ont été réexpédiés à la bonne adresse. Mais nous ne nous sommes pas arrêtés là et avons évalué chaque service selon des critères plus précis (en attribuant des notes de 1 à 6 – voir tableau ci-dessous):

- **rapidité** et **prix** du retour;
- **avertissement** avant retour;
- **processus de commande** (possibilités et rapidité);
- **rapidité de livraison** après commande;
- **qualité** et **tarif** éventuel du service clientèle.

Retour rarement rapide

Les clients espèrent toujours retrouver leurs clés rapidement, sinon ils préféreront faire fabriquer des doubles. Dans ce registre, seuls Securitas et Id-Find nous ont

Trois médailles

Très bon = 5,1 pts et plus
Bon = 4,1 à 5 pts
Satisfaisant = 3,1 à 4 pts
Insatisfaisant = moins de 3 pts.

Marque	KeyRefinder	Securitas
Société	Key Company	Securitas
Téléphone	091 600 92 00	031 910 11 11
Siège	Ponte Tresa	Berne
Internet	www.lost.ch	www.securitas.ch
E-Mail	info@lost.ch	info@securitas.ch
Nombre minimum de porte-clés	1	1
Coûts (port inclus)	33 fr.	20 fr., 50 fr. ou 100 fr.[7]
Durée du contrat	5 ans	illimitée
Processus de commande (10%)[1][2]	4,5	5
Rapidité de livraison (10%)[1][3]	5	5
Service clientèle (10%)[1][4]	6	5
Avis avant retour (30%)[1][5]	6	4,5
Retour / prix (40%)[1][6]	5 / gratuit	6 / gratuit
Note moyenne	**5,35**	**5,25**
Appréciation globale	**Très bon**	**Très bon**

[1]Pondération pour l'appréciation totale.
[2]Pts déduits pour tarifs peu clairs et possibilités limitée
[5]Points déduits pour chaque retour non avisé.
[6]Dès 3 jours après le dépôt dans la boîte à lettre