

22.01.2013 – 07:50 Uhr

bonus.ch - téléphonie mobile: les Suisses trouvent les tarifs exagérés mais restent très fidèles à leur opérateur. M-Budget et Aldi les plus appréciés

Lausanne (ots) -

Une étude de satisfaction portant sur plus de 5'000 personnes réalisée par le portail comparateur bonus.ch démontre que les Suisses sont très fidèles à leur opérateur de téléphonie mobile, alors qu'ils ne sont pas satisfaits des tarifs pratiqués et les trouvent injustifiés en comparaison internationale.

Plus des deux tiers des répondants affirment être fidèles à leur opérateur mobile depuis plus de 5 ans. Même ceux qui utilisent des prestations prepaid plutôt qu'un abonnement sont 59% à ne pas avoir changé d'opérateur au cours des 5 dernières années. Ils auraient pourtant la possibilité de le faire à tout moment.

57% des abonnés ont choisi Swisscom, 23% Sunrise et 18% Orange. Les opérateurs dits «virtuels», comme M-Budget Mobile, CoopMobile, yallo, Lebara ou Aldi sont plus présents avec leurs prestations prepaid. M-Budget Mobile s'affirme comme le 4e opérateur de Suisse, avec davantage de répondants utilisant les services prepaid qu'Orange.

Ce sont les clients de M-Budget Mobile et Aldi, à égalité, qui sont globalement les plus satisfaits de leur opérateur, et les seuls à lui décerner une appréciation "bien". M-Budget obtient la meilleure note pour ses prestations mobiles (couverture réseau, qualité auditive, Internet), pour son service client et pour la gestion de ses abonnements. Aldi Mobile est premier pour les services prepaid et la tarification.

Seuls 46% des répondants trouvent le rapport qualité-prix de leur opérateur bon ou très bon. Les clients des opérateurs "virtuels" sont plus nombreux à en être satisfaits, alors que les trois grands opérateurs historiques sont jugés plus sévèrement. Pour les trois quarts des répondants, la différence entre les tarifs des opérateurs suisses et ceux pratiqués à l'étranger n'est pas justifiée.

Au vu de ces résultats, on peut se demander pourquoi les Suisses continuent à rester aussi fidèles à leur opérateur de téléphonie mobile. Le sondage démontre que les opérateurs proposant le meilleur rapport qualité-prix sont également parmi les plus appréciés pour leurs prestations et la gestion de leurs abonnements ou services prepaid. Pourtant, les Suisses hésitent à faire le pas et changer d'opérateur. Comme dans beaucoup d'autres domaines, une certaine inertie ainsi que la crainte du changement jouent certainement un rôle dans la fidélité des utilisateurs à leur opérateur de téléphonie mobile. Il est également possible que le public ne soit pas suffisamment informé sur le haut niveau de satisfaction manifesté par les clients de certains opérateurs virtuels. bonus.ch vient combler cette lacune.

Pour trouver l'opérateur mobile le plus adéquat, bonus.ch met à disposition un comparatif neutre permettant de calculer les frais pratiqués en fonction de son profil d'utilisateur personnel. Les internautes peuvent également consulter un aperçu des conditions pratiquées par chacun des opérateurs, ainsi que les évaluations décernées par les autres internautes dans le cadre de l'enquête de satisfaction, afin de pouvoir mieux s'orienter.

Graphiques et analyses détaillées:

http://www.bonus.ch/RDP-20130122_FR.pdf

Accès direct aux notes de l'enquête de satisfaction des opérateurs mobiles:

<http://www.bonus.ch/zrTSLK1.aspx>

Accès direct au comparatif personnalisé des tarifs de téléphonie mobile:

<http://www.bonus.ch/zr3TW26.aspx>

Contact:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Directeur
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
Tél.: +41/21/312'55'91
E-Mail: ducret@bonus.ch