

29.01.2014 – 07:45 Uhr

**bonus.ch sur la téléphonie mobile: trois quarts des Suisses jugent les tarifs injustifiés par rapport au pays limitrophes***Lausanne (ots) -*

L'étude de satisfaction annuelle réalisée par le site comparateur bonus.ch, portant sur plus de 2800 personnes, démontre, tout comme l'an dernier, que les Suisses sont très fidèles. Plus de 60% d'entre eux sont affiliés auprès du même opérateur depuis plus de cinq ans, alors qu'ils ne sont pas satisfaits des tarifs pratiqués. Ce niveau de fidélité est étonnamment tout aussi élevé pour les clients d'abonnements prepaid, qui auraient pourtant la possibilité de changer de prestataire à tout moment.

Plus de quatre Suisses sur cinq optent pour un abonnement incluant un appareil et 59% d'entre eux s'engagent pour une durée contractuelle minimale de 24 mois. S'ajoutent à cela des renouvellements de contrat d'année en année avec un délai de résiliation exprimé en mois. Il n'est donc pas étonnant que le consommateur soit captif de son opérateur.

Plus de trois quarts des répondants ont opté pour un abonnement de téléphonie mobile. Ils paient en moyenne CHF 75.- par mois à leur opérateur. Concernant les abonnements prepaid, 52% des utilisateurs optent pour un montant de recharge mensuelle inférieur à CHF 15.-, alors que pour 31% d'entre eux le montant de la recharge se situe entre CHF 15.- et CHF 30.- par mois.

L'étude démontre que les Suisses sont de plus en plus exigeants quant à la qualité de la connexion Internet. Cela s'explique par un attrait toujours aussi soutenu envers les smartphones. Plus de trois quarts des Suisses en possèdent un, dont 47% sont des appareils de dernière génération. Les abonnés expriment également le souhait d'une amélioration dans la clarté des communications (adaptations tarifaires, nouveaux types d'abonnement, etc.) et du service fourni par la hotline de leur opérateur.

Ce sont les clients de M-Budget Mobile qui sont globalement les plus satisfaits de leur opérateur, et les seuls à lui décerner la note 5.0 "bien". M-Budget obtient également la meilleure note pour ses prestations mobiles ainsi que pour la gestion de ses abonnements. Avec 4.8 "assez bien", Aldi, Lebara, Swisscom et Yallo partagent à égalité la seconde marche du podium. Aldi mobile est premier pour le rapport qualité/prix (5.3), tandis que les trois opérateurs historiques sont jugés plus sévèrement et se retrouvent en queue de classement.

Pour les clients de téléphonie mobile, la multiplication des offres avec des abonnements forfaitaires ainsi qu'une progression non négligeable des offres combinées (téléphonie fixe, mobile, Internet et TV), compliquent encore plus la compréhension et la comparaison des tarifs et prestations. Le manque d'informations, la crainte du changement et un niveau élevé de fidélité ne favorisent pas une concurrence qui serait profitable au consommateur.

Rapport détaillé: [http://www.bonus.ch/RDP-20140129\\_FR.pdf](http://www.bonus.ch/RDP-20140129_FR.pdf)

Accès aux notes de l'enquête de satisfaction ainsi qu'au comparatif personnalisé des tarifs de téléphonie mobile:

<http://www.bonus.ch/zrHNR4.aspx>

Contact:

bonus.ch SA  
Patrick Ducret  
Directeur  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021 312 55 91  
[ducret@bonus.ch](mailto:ducret@bonus.ch)

