

26.01.2016 – 07:45 Uhr

bonus.ch sur la téléphonie mobile : de plus en plus de Suisses jugent les tarifs des opérateurs injustifiés

Lausanne (ots) -

L'étude de satisfaction annuelle réalisée par bonus.ch auprès de plus de 4500 personnes révèle que les Suisses sont toujours de fidèles clients. Malgré la stabilité de la fidélité des sondés aux opérateurs, 77.7% d'entre eux estiment que les prix sont encore trop élevés, un pourcentage en nette hausse (71% en 2015).

Des prix encore et toujours trop hauts

Alors que plus de trois-quarts des interrogés estiment que les prix pratiqués dans le domaine de la téléphonie mobile sont injustifiés, on constate que plus de deux tiers des personnes interrogées sont affiliées auprès du même opérateur depuis plus de cinq ans. Comment interpréter la longévité des clients chez leur opérateur ? Comme lors de notre précédente enquête, on constate que la peur du changement, celle de la paperasse à gérer et la perception du confort de l'offre combinée semblent inciter les consommateurs à rester chez le même opérateur, au détriment des économies qu'ils pourraient réaliser en changeant de prestataire.

Les abonnements à durée déterminée continuent d'avoir la cote

La hausse de l'utilisation de smartphones de dernière génération, des mobiles qui sont de plus en plus onéreux, sophistiqués et inclus dans des offres de contrat à durée minimale pour en diluer le coût réel, fait croître le taux de fidélisation des consommateurs. Malgré l'arrivée de nouveaux types d'abonnement, les sondés semblent captifs des abonnements avec un engagement de durée de 24 mois.

Roaming et service client pointés du doigt

En ce qui concerne l'utilisation de la téléphonie mobile à l'étranger, on relève que cette année encore trois-quarts des consommateurs n'utilisent leur mobile à l'étranger que pour moins de 10% de leur consommation totale, voire continuent à ne pas l'utiliser. Les tarifs toujours aussi élevés du roaming en sont la cause.

Hormis le roaming qui pose toujours un problème majeur pour l'utilisation des prestations mobiles à l'étranger, la hotline du service client semble être le point à améliorer avec 47% encore des sondés pour lesquels la qualité de ce service n'atteint pas l'évaluation "bien".

Note globale de satisfaction en hausse

L'étude a été élaborée à partir de questions ciblant les prestations proposées par les opérateurs, le service à la clientèle, le rapport qualité/prix, la gestion Prepaid et la gestion des abonnements, toutes notées sur une échelle de 1 à 6, 6 étant la meilleure note et 1 la moins bonne.

Avec une augmentation de 0.2, la note globale de cette année est de 4.9 - "assez bien" - contre 4.7 l'an passé. La satisfaction des Suisses semble donc augmenter, inversement à leur satisfaction concernant les prix. Cette année, ce sont ALDI SUISSE mobile et upc cablecom qui arrivent en tête avec la note globale de 5.1 - "bien". Ils sont suivis de près par M-Budget Mobile et Lebara, respectivement 2e et 3e.

La catégorie service client, catégorie la plus sévèrement notée par les utilisateurs, montre également une amélioration avec la note moyenne de 4.7, "assez bien", contre 4.42 en 2015. Ce sont également ALDI SUISSE mobile et upc cablecom qui arrivent premiers cette année avec la note de 5.0 - "bien".

Rapport détaillé : http://www.bonus.ch/RDP-20160126_FR.pdf

Accès aux notes de satisfaction sur la téléphonie mobile : <http://www.bonus.ch/zrRW3RR.aspx>

Pour plus d'informations :

Av. de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100783197> abgerufen werden.