

26.01.2017 – 07:45 Uhr

bonus.ch sur la téléphonie mobile : 70% des Suisses dépensent plus de CHF 40.- par mois pour leurs communications mobiles

Lausanne (ots) -

L'enquête de satisfaction annuelle réalisée par le site de comparaison en ligne, bonus.ch, révèle, à l'instar de l'an passé, que les Suisses sont de fidèles clients. Cette étude, menée auprès de plus de 2500 personnes, soulève toutefois la question de la justification des prix opérés. Comment interpréter le taux de fidélité constant au regard de l'insatisfaction des prix ?

Alors que presque trois quarts des interrogés estiment que les prix pratiqués dans le domaine de la téléphonie mobile sont injustifiés, on constate que plus de deux personnes sur trois sont affiliées auprès du même opérateur depuis plus de cinq ans. Comment interpréter cette donnée ? 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.

70% des Suisses dépensent plus de CHF 40.- par mois pour leurs communications mobiles. Bien que ce pourcentage représente plus de deux-tiers de la population, on note que ceux qui paient moins de CHF 40.- par mois sont en augmentation par rapport à 2016 : ils étaient alors 23.8% contre 29.5% aujourd'hui.

En outre, on constate que les consommateurs sont plus nombreux qu'en 2016 à préférer les abonnements sans durée minimale (27.5% en 2016 contre 31.1% en 2017). Mais, malgré l'arrivée de ces nouveaux types d'abonnement, les sondés semblent encore bien captifs des abonnements avec un engagement de durée de 24 mois.

On relève également que la consommation des données Internet croît considérablement et induit une plus forte exigence de la part des abonnés, qui ne sont que 41.5% à considérer que la qualité de l'utilisation d'Internet sur leur mobile est très, voire totalement, satisfaisante.

En ce qui concerne l'utilisation de la téléphonie mobile à l'étranger, on relève que deux tiers 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.

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.

Constante, la note globale de cette année est identique à l'année dernière. Cette année, c'est M-Budget Mobile qui arrive en tête avec la note de 5.1, "bien". Il est suivi de près par ALDI SUISE mobile qui obtient la note de 5.0, "bien" et par Sunrise, Swisscom, upc et yallo, 4.9, "assez bien".

La catégorie service client, catégorie la plus sévèrement notée par les clients, enregistre une baisse de satisfaction cette année avec la note de 4.5, "assez bien" contre 4.7 en 2016.

Rapport détaillé : http://www.bonus.ch/RDP-20170126_FR.pdf

Accès aux notes de satisfaction : <http://www.bonus.ch/zr58VWW.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch