

24.01.2018 - 07:50 Uhr

bonus.ch sur la téléphonie mobile : une offre plus intéressante ou une insatisfaction quant aux prestations, des bonnes raisons de changer d'opérateur mobile pour plus de 60% des Suisses*Lausanne (ots) -*

L'enquête de satisfaction annuelle réalisée par le comparateur bonus.ch auprès de 2'500 personnes révèle, tout comme les années précédentes, que les Suisses sont toujours de fidèles clients. Toutefois, une offre plus intéressante ou une insatisfaction quant aux prestations constituent des raisons de changer d'opérateur pour 62.1% d'entre eux.

Alors que presque deux-tiers des interrogés déclarent qu'une offre plus attrayante ou leur mécontentement quant aux services de leur opérateur constituent des raisons valables les poussant à changer, on constate que plus de 60% des personnes 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.

67.2% des consommateurs suisses dépensent plus de CHF 40.- par mois pour leurs communications mobiles. Ce pourcentage ne cesse de diminuer (70% en 2017). Inversement, ceux qui paient moins de CHF 40.- par mois sont en constante augmentation : ils étaient 29.5% en 2017 contre 32.8% aujourd'hui.

46.8% des sondés semblent encore apprécier les abonnements avec un engagement de durée de 24 mois. Cependant, tout comme les années précédentes, les consommateurs sont de plus en plus nombreux à favoriser les abonnements sans durée minimale (34.1% en 2018 contre 31.1% en 2017).

On relève également que la consommation des données Internet ne cesse d'augmenter et induit une plus forte exigence de la part des abonnés. Ils ne sont que 45.1% 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 71.8% des consommateurs, soit 10.9% de plus qu'en 2017, 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.

Avec une diminution de 0.1 par rapport à l'année passée, la note globale de cette année est de 5.0, "bien". Cette année, c'est Wingo qui arrive en tête avec la note de 5.2, "bien". Il est suivi de près par M-Budget Mobile, CoopMobile et ALDI SUISSE mobile qui obtiennent la note de 5.1, "bien" et par UPC et Sunrise avec la note de 5.0, "bien".

Rapport détaillé : <http://www.bonus.ch/Pdf/2018/Telephonie-mobile.pdf>

Accès aux notes de satisfaction : <http://ots.ch/vx5AU>

Pour plus d'informations :

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

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100811529> abgerufen werden.