

13.03.2019 - 08:10 Uhr

## **bonus.ch sur la téléphonie mobile : insatisfaits des prix, les Suisses restent pourtant fidèles à leur opérateur mobile**

*Lausanne (ots) -*

L'enquête de satisfaction annuelle réalisée par le comparateur en ligne bonus.ch démontre que les Suisses sont fidèles à leur opérateur de téléphonie mobile. Cette étude, menée auprès de plus de 2800 personnes, soulève la question de l'insatisfaction concernant les prix, raison principale du changement d'opérateur.

Bien que 60.6% des personnes interrogées avouent être poussées au changement d'opérateur par des offres intéressantes de la concurrence ou une insatisfaction envers les prestations de leur opérateur, ce sont encore 64.4% des sondés qui sont affiliés auprès du même opérateur depuis plus de 5 ans. A quoi donc sont liées la longévité et la fidélité des clients chez leur opérateur ? Le constat est simple : la peur du changement, la paperasse à gérer, les offres combinées ou encore les offres incluant un smartphone dernière génération poussent les clients à rester fidèles à leur opérateur au détriment des économies réalisables.

Mensuellement, 66.7% des Suisses dépensent plus de CHF 40.- pour leurs communications mobiles. Bien que ce pourcentage représente plus de deux tiers de la population, on constate que les personnes payant moins de CHF 40.- par mois sont en constante augmentation depuis plusieurs années : elles étaient 29.5% en 2017, 32.8% en 2018 et sont 33.2% en 2019.

45% des sondés, soit 1.8% de moins qu'en 2018, optent pour les abonnements avec une durée minimale de 24 mois. Cependant, tout comme les années précédentes, les consommateurs sont de plus en plus nombreux à favoriser les abonnements sans durée minimale (36.7% en 2019 contre 34.1% en 2018).

On relève également que plus de 50% des sondés considèrent la qualité d'utilisation d'internet sur leur mobile de très à totalement satisfaisante.

L'utilisation des mobiles à l'étranger tend à changer. Les sondés qui déclarent utiliser leur téléphone mobile à l'étranger pour moins de 10% de leur utilisation totale sont cette année 69.3%, soit 2.5% de moins que l'an dernier. Les tarifs du roaming, toujours aussi onéreux, expliquent le fait que l'utilisation des données mobiles à l'étranger reste tout de même très faible.

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.

Identique à l'année précédente, la note de satisfaction globale est de 5.0, "bien". M-Budget Mobile, Quickline et WinGo sont vainqueurs avec la note de 5.1, "bien". Suivent ALDI SUISSE mobile, Sunrise et UPC qui obtiennent la note de 5.0, "bien". Avec la note de 4.9, "assez bien", CoopMobile, Swisscom et Yallo se partagent la 3ème place.

Rapport détaillé : <https://www.bonus.ch/Pdf/2019/Telephonie-mobile.pdf>

Accès aux notes de satisfaction :

<https://www.bonus.ch/zrW6VTL.aspx>

Pour plus d'informations :

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

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100825833> abgerufen werden.