24.03.2020 – 07:50 Uhr

bonus.ch sur la téléphonie mobile : la guerre des prix pousse les Suisses, en particulier les jeunes, à rester moins fidèles à leur opérateur téléphonique

Lausanne (ots) -

L'enquête de satisfaction annuelle réalisée par le comparateur en ligne bonus.ch auprès de plus de 2100 personnes révèle que la population suisse n'a jamais autant changé de prestataire mobile. La raison : une guerre des prix et une concurrence féroce entre opérateurs, qui incitent les Suisses à aller voir ailleurs et payer toujours moins cher.

En proposant des abonnements ou des cartes Prepaid à des prix cassés, les opérateurs de téléphonie mobile se livrent une rude bataille pour tenter de séduire la population suisse. Ces offres attrayantes ne laissent personne indifférent, puisqu'elles constituent la raison principale du changement d'opérateur pour près de la moitié des sondés. Les jeunes se laissent le plus séduire et restent les moins longtemps affiliés à leur prestataire téléphonique.

Cette guerre des prix permet à la population suisse de payer toujours moins, que ce soit pour l'abonnement mobile ou pour une carte Prepaid. Alors que seulement 22% des Suisses dépensaient moins de CHF 40.- par mois pour leur abonnement en 2014, ce chiffre est désormais passé à 34% en 2020. Pour ce qui est du Prepaid, la différence est encore plus marquée. La proportion des personnes déboursant moins de CHF 15.- a augmenté de 23% en 7 ans.

Conséquence de ces offres ultra-compétitives, la population suisse change davantage d'opérateur téléphonique. Depuis 2014, le taux de clients étant affiliés depuis plus de 5 ans au même prestataire n'a ainsi jamais été aussi bas.

Les moins de 30 ans sont de loin les moins fidèles à leur prestataire mobile. Ils sont près de 21% à être affiliés à leur opérateur depuis moins d'une année, contre moitié moins environ pour les autres catégories d'âge. Seulement 41.7% d'entre eux le sont depuis plus de 5 ans, soit considérablement moins que les autres catégories d'âge.

Cette baisse générale de la fidélité est particulièrement notable en ce qui concerne les abonnements mobiles. D'une part, le pourcentage de répondants étant abonnés depuis plus de 5 ans est passé de 64.1% en 2019 à 58.8% en 2020. D'autre part, celui des Suisses affiliés depuis moins d'une année est en hausse de 1.4%.

Les moins de 30 ans sont les plus satisfaits du rapport qualité-prix de leur opérateur. Sur ce point, plus de 62% d'entre eux attribuent une note de "bien" à "très bien". Les offres très attrayantes proposées aux jeunes par les opérateurs téléphoniques ne sont pas étrangères à ce constat.

Par rapport à 2019, la note de satisfaction globale connaît une hausse de 0.1 point et atteint 5.1 (mention "bien"). Avec sa note moyenne de 5.4, netplus est le grand vainqueur 2020 des opérateurs mobiles. Wingo termine 2ème de ce classement avec la note de 5.3, tandis que yallo prend la 3ème place avec 5.2.

Même si la catégorie du service client conserve la moins bonne note, elle passe cependant de 4.7 à 4.9 et obtient la mention "assez bien". La qualité de la hotline reste le point le plus critique du service client : plus d'un tiers des sondés (36.5%) la jugent inférieure

à "bien".

Rapport détaillé :
https://www.bonus.ch/Pdf/2020/Telephonie-mobile.pdf

Accès aux notes de satisfaction :
https://www.bonus.ch/zrXHWUU.aspx

Contact:

bonus.ch
Patrick Ducret
CEO
Place Chauderon 20B
1003 Lausanne
021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch

Medieninhalte

Télécom. Texte complémentaire par ots et sur www.presseportal.ch/fr/nr/100008668 / L'utilisation de cette image est pour des buts redactionnels gratuite. Publication sous indication de source: "obs/bonus.ch S.A."

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100844906 abgerufen werden.