

23.03.2022 – 07:50 Uhr

bonus.ch sur la téléphonie mobile : jamais la population suisse n'avait autant changé d'opérateur et payé aussi peu pour son abonnement mobile !*Lausanne (ots) -*

En 2014, seulement 22% de la population suisse payait moins de CHF 40.- par mois pour son abonnement mobile. Désormais, ils sont 42% ! Les actions coup de poing des opérateurs téléphoniques pour casser les prix ont un fort impact : les changements de prestataires n'avaient jamais été aussi nombreux.

Le comparateur en ligne suisse bonus.ch a réalisé son enquête de satisfaction annuelle sur la téléphonie mobile. Cette année, plus de 1300 personnes ont pris part à cette étude et ont partagé leur avis sur leur opérateur. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, la meilleure note étant 6. Voici les principaux constats qui ressortent de l'enquête.

Jamais les abonnés mobiles n'ont dépensé aussi peu !

Ces dernières années, les opérateurs de téléphonie mobile ont multiplié les actions afin de casser les prix du marché et d'attirer de nouveaux clients. Inévitablement, les prix baissent, les gens changent de prestataire et paient moins pour leur abonnement mobile. En 2022, 42% des sondés dépensent moins de CHF 40.- mensuellement. Un record !

Les Suisses allemands paient moins que les autres

Près de la moitié des Suisses allemands ont un abonnement mobile dont le coût est inférieur à CHF 40.-. Les Suisses romands (38%) et les Suisses italiens (34%) sont moins bien lotis et doivent faire face à des charges de téléphonie mobile plus élevées.

Fidélité à l'opérateur : un record historiquement bas

La guerre des prix sur le marché de la téléphonie mobile incite la population suisse à changer plus souvent d'opérateur afin de profiter des offres attractives et d'économiser. En 2022, le taux de clients affiliés depuis plus de 5 ans au même prestataire est de 60%. Un record historiquement bas.

Fidélité croissante avec l'âge

Les jeunes sont les moins fidèles à leur opérateur mobile. Si la moitié d'entre eux sont affiliés depuis plus de 5 ans, ils sont tout de même 29% à l'être depuis moins de 2 ans. À l'inverse, 62% des seniors n'ont pas changé de prestataire depuis plus de 5 ans, contre seulement 18% depuis moins de 2 ans.

Les Suisses allemands sont ceux qui changent le plus d'opérateur

Au niveau des régions linguistiques, les Suisses allemands sont ceux qui restent le moins longtemps affiliés à leur opérateur téléphonique. En revanche, c'est du côté de la Suisse italienne que la fidélité est la plus élevée.

Fidélité par opérateur

Les différences sont très marquées au niveau de la fidélité par opérateur. Chez certains opérateurs historiques tels que Swisscom (86%) ou Sunrise (62%), le taux de clients affiliés depuis plus de 5 ans est important. Les prestataires arrivés plus récemment sur le marché tels que Wingo (5%) ou yallo (22%), qui proposent régulièrement des actions coup de poing, ont plus de peine à fidéliser leur clientèle.

Les offres intéressantes comme principale raison du changement d'opérateur

Pour les abonnements et les cartes Prepaid, les offres à des prix cassés constituent la principale raison du changement d'opérateur pour 46% des sondés. Ce phénomène est encore plus marqué chez les jeunes, avec un taux qui atteint 52%.

Les Suisses romands et les Suisses italiens sont les plus sensibles aux offres intéressantes

À noter encore que les Alémaniques (40%) ont un intérêt moins marqué que les Romands (51%) et les Suisses italiens (52%) pour les offres intéressantes.

Satisfaction globale et notes des opérateurs

En 2022, les opérateurs de téléphonie mobile obtiennent la note globale de 5.1 sur 6, mention "bien". Prestataire le plus populaire l'an dernier, Wingo sort à nouveau en tête du sondage de satisfaction avec la note générale de 5.3. Juste derrière, CoopMobile, M-Budget et yallo se partagent la 2ème place avec une moyenne de 5.2. Avec 5.1, Swisscom complète le podium.

Rapport détaillé :

<https://www.bonus.ch/Pdf/2022/Telephonie-mobile.pdf>

Accès aux notes de satisfaction :

<https://www.bonus.ch/zrR5A7E.aspx>

Accès direct au comparatif :

<https://www.bonus.ch/zrPB6DJ.aspx>

Pour plus d'informations :

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

Medieninhalte



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