

29.04.2025 - 07:50 Uhr

bonus.ch sur la téléphonie mobile : fidélité en hausse, 79% des Suisses romands sont affiliés au même opérateur depuis au moins 2 ans



Lausanne (ots) -

La guerre des prix que se livrent les opérateurs mobiles depuis plusieurs années semble atteindre progressivement un seuil où la rentabilité est mise sous pression. Conséquence : les changements de prestataires sont moins nombreux. En 2025, 21% des Suisses romands ont changé d'opérateur au cours des deux dernières années, contre 31% en 2024.

Le comparateur en ligne suisse bonus.ch a réalisé son enquête de satisfaction annuelle sur la téléphonie mobile. Cette année, plus de 3'500 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.

La fidélité à nouveau en hausse

Pour la première fois depuis 2021, le taux de clients affiliés depuis plus de 5 ans au même opérateur est en hausse. En 2025, il atteint 55%, contre 48% l'an dernier (record historiquement bas). Le niveau de fidélité reste néanmoins bien loin de celui d'il y a 10 ans, lorsque 68% des clients étaient affiliés au même prestataire mobile depuis plus de 5 ans.

La part de nouveaux clients en nette baisse

En parallèle, le taux de nouveaux clients diminue nettement. Si 2024 avait été une année record, avec 28% de clients ayant changé d'opérateur au cours des deux années précédentes, il en va autrement en 2025. Ainsi, ce pourcentage chute à 22% et se rapproche des chiffres enregistrées entre 2017 et 2022 (entre 19% et 21%). Il reste cependant encore bien loin du taux de 2015, où seulement 15% de la population suisse avait changé de prestataire mobile au cours des deux années précédentes.

Les actions "coup de poing" ont-t-elles atteints leurs limites ?

Depuis 2014, une intense guerre des prix secoue le marché suisse de la téléphonie mobile. L'émergence de nouveaux acteurs et la prolifération d'offres "coup de poing" ont entraîné une forte chute des tarifs des abonnements. En outre, les périodes promotionnelles, telles que le Black Friday, accentuent encore davantage cette guerre des prix.

Désormais, il est possible de bénéficier d'un abonnement avec des données Internet et des appels illimités en Suisse, voire même des données à l'étranger, pour seulement une vingtaine de francs ou même moins.

Cette stratégie a permis d'attirer de nouveaux clients et de stimuler la concurrence, mais elle atteint progressivement un seuil où la rentabilité des opérateurs est mise sous pression. Certaines hausses de prix récentes, comme celle annoncée par Salt. en 2025, montrent que les coûts d'exploitation (énergie, infrastructure, loyers) deviennent plus difficiles à absorber uniquement par des offres promotionnelles agressives.

Ainsi, si les promotions restent un levier marketing puissant, elles semblent avoir atteint certaines limites financières et leur efficacité paraît désormais limitée, comme en atteste le taux de changement plus faible.

Même les jeunes changent moins d'opérateur mobile

Historiquement, les jeunes sont ceux qui changent le plus de prestataire mobile. En 2024, par exemple, 52% des moins de 30 ans étaient affiliés à leur opérateur depuis 2 ans ou moins. Ce pourcentage n'est plus que de 36% en 2025. En comparaison, il est seulement de 21% pour la tranche d'âge des 60 ans et plus.

De manière générale, la fidélité augmente avec l'âge. Ainsi, 56% des seniors conservent le même prestataire mobile depuis au moins cinq ans, contre seulement 24% chez les plus jeunes.

62% des Suisses italiens conservent le même opérateur depuis plus de cinq ans

Les Suisses italiens sont les plus fidèles : 62% d'entre eux, contre 67% l'an dernier, sont affiliés auprès du même prestataire depuis 5 ans ou plus. Dans les autres régions linguistiques, ce taux atteint 56% (contre 44% en 2024) du côté romand et 53% (contre 47% en 2024) chez les Alémaniques.

À l'inverse, un quart des Suisses allemands ont changé d'opérateur au cours des deux dernières années, contre 20% en Suisse romande et 18% chez les Suisses italiens.

La fidélité varie énormément selon les opérateurs

La durée d'affiliation des clients varie fortement selon les prestataires mobiles. Les opérateurs historiques comme Swisscom (85% de clients présents depuis plus de cinq ans), Sunrise (56%), Salt. (48%) et M-Budget (45%) bénéficient de la clientèle la plus fidèle.

Malgré tout, ceux-ci ont du mal à conserver leur clientèle face à la forte concurrence et aux prix agressifs proposés par les opérateurs plus récents. C'est surtout le cas de Swisscom, qui enregistre l'arrivée de seulement 7% de nouveaux clients au cours des deux dernières années. Par ailleurs, sa part de marché est en déclin : en 2025, 30% des sondé(e)s déclarent être affilié(e)s à Swisscom, contre 47% en 2020.

Les opérateurs mobiles ayant mené des actions "coup de poing" ces dernières années se distinguent par un fort taux d'acquisition de nouveaux clients, même si celui-ci est en nette baisse par rapport à 2024. Ainsi, 47% des abonné(e)s de Wingo (contre 62% l'an dernier), 47% de ceux de CoopMobile (57% en 2024) et 39% de ceux de yallo (47% en 2024) ont souscrit à leur offre au cours des deux dernières années.

Cette diminution conséquente de nouveaux clients laisse une fois de plus à penser que ces offres extrêmement attractives au niveau des prix ont atteint une certaine limite.

Plus de la moitié des changements d'opérateur sont liés à une offre intéressante de la concurrence

Les offres intéressantes de la concurrence sont la cause de 51% des changements de prestataire mobile. Ce pourcentage grimpe même à 56% en Romandie et en Suisse italienne, tandis que les Alémaniques y sont les moins sensibles (43%). La deuxième raison mentionnée est l'insatisfaction par rapport aux prestations (18%).

Près de la moitié des client(e)s paient moins de CHF 40.- par mois pour leur abonnement

En 2015, seulement 23% des clients payaient moins de CHF 40.- pour leur abonnement, tandis qu'en 2025, cette proportion s'élève à 47%. En Suisse allemande, ce pourcentage se monte même à 50%, contre 47% en Romandie et 42% en Suisse italienne.

Rapport qualité-prix : 87% des clients sont satisfaits

En 2015, l'étude de bonus.ch montrait que 71% des gens en Suisse n'étaient pas satisfaits des prix pratiqués par leur opérateur mobile. Depuis, la tendance s'est complètement inversée. En 2025, ils ne sont ainsi plus que 11% à être mécontents du rapport qualité-prix.

Satisfaction globale et notes des opérateurs 2025

En 2025, les opérateurs mobiles maintiennent le niveau de satisfaction record atteint l'année dernière avec la note globale de 5.2 sur 6, mention "bien".

Pour la cinquième année consécutive, Wingo reste l'opérateur le plus apprécié de Suisse. À l'instar de 2024, il ne domine pas seul le classement, puisque GoMo occupe également la première place de ce classement 2025. Ces deux prestataires obtiennent la note générale de 5.4.

Avec une belle moyenne de 5.3, Lidl Connect et netplus occupent conjointement la deuxième place du classement général.

Enfin, pas moins de quatre opérateurs mobiles se partagent la troisième marche du podium avec une note globale de 5.2 : CoopMobile, Lebara Mobile, Quickline et TalkTalk.

Rapport détaillé :

<https://www.bonus.ch/Pdf/2025/Telephonie-mobile.pdf>

Accès aux notes de satisfaction de la téléphonie mobile :

<https://www.bonus.ch/zrVTU8I.aspx>

Accès direct au comparatif Télécom :

<https://www.bonus.ch/zrHW9QG.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 à des fins éditoriales est autorisée et gratuite, pourvu que toutes les conditions d'utilisation soient respectées. La publication doit inclure le crédit de l'image.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100930899> abgerufen werden.