

31.03.2026 - 07:50 Uhr

bonus.ch : la guerre des prix ralentit et les jeunes sont plus fidèles à leur opérateur mobile, passant de 52% à 30% de changement en deux ans



Lausanne (ots) -

Après des taux de changement record en 2023 et 2024, le marché mobile suisse se stabilise depuis 2025, signe que la guerre des prix atteint certaines limites. Même les moins de 30 ans, historiquement les plus enclins au changement, sont restés plus fidèles : seulement 30% ont changé au cours des deux dernières années, contre 52% 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.

Fidélité client : une stabilisation en 2026 après un creux historique en 2024

En 2026, la part de clients affiliés depuis plus de cinq ans atteint 54%, un niveau supérieur au point historiquement bas de 48% enregistré en 2024, mais encore éloigné du pic de 68% observé en 2015 et 2016. Après plusieurs années de recul, ce résultat confirme une stabilisation de la fidélité client, tout en restant en dessous des niveaux historiques.

Nouveaux clients : de 28% en 2024 à 23% en 2026

Après les niveaux records observés en 2023 et 2024, où 28% des clients avaient changé d'opérateur mobile au cours des deux années précédentes, le marché retrouve un rythme plus modéré en 2026, avec un taux de 23%. Ce niveau se rapproche de ceux enregistrés entre 2017 et 2022 (entre 19% et 21%), tout en restant au-dessus du point particulièrement bas de 2015, où seulement 15% de la population suisse avait changé de prestataire mobile au cours des deux années précédentes.

La guerre des prix dans le mobile suisse atteint-elle ses limites ?

Depuis une dizaine d'années, le marché suisse de la téléphonie mobile connaît une guerre des prix sans précédent. L'arrivée de nouveaux acteurs et les offres "coup de poing" ont fait chuter les tarifs, permettant aujourd'hui des abonnements avec des données Internet et des appels illimités en Suisse, voire même à l'étranger, pour seulement une vingtaine de francs ou même moins.

Si ces promotions ont attiré de nombreux clients et dynamisé la concurrence, elles mettent désormais la rentabilité des opérateurs sous pression. Les récentes hausses de prix, comme celles annoncées par Salt., Swisscom ou Sunrise, 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 enregistré entre 2025 et 2026.

Changement récent d'opérateur chez les jeunes : de 52% en 2024 à 30% en 2026

Historiquement, les moins de 30 ans changent le plus souvent d'opérateur mobile. En 2024, par exemple, plus de la moitié d'entre eux (52%) étaient chez leur prestataire depuis 2 ans ou moins. Ce taux a néanmoins fortement chuté pour atteindre 36% en 2025 et 30% en 2026. En comparaison, il est seulement de 23% chez les 60 ans et plus.

De manière générale, la fidélité augmente avec l'âge : 55% des seniors conservent le même prestataire mobile depuis au moins cinq ans, contre seulement 38% chez les plus jeunes.

59% des Suisses italiens conservent le même opérateur depuis plus de cinq ans

La Suisse italienne se distingue par la plus forte fidélité envers les opérateurs mobiles. Près de six clients sur dix (59%) restent auprès du même prestataire depuis plus de cinq ans. Ce taux atteint 56% en Suisse romande et 49% en Suisse alémanique.

À l'inverse, les clients alémaniques se montrent les plus enclins à changer d'opérateur : 27% l'ont fait au cours des deux dernières années, contre 21% en Romandie et 24% en Suisse italienne.

54% de nouveaux clients chez yallo, contre seulement 7% chez Swisscom

La durée d'affiliation des clients varie fortement selon les opérateurs mobiles. Les acteurs historiques bénéficient de la clientèle la plus fidèle : 87% des clients de Swisscom sont abonnés depuis plus de cinq ans, contre 57% chez Sunrise, 47% chez M-Budget et 45% chez Salt.

Malgré cette fidélité, la pression concurrentielle s'intensifie. Les offres agressives des opérateurs plus récents rendent la conquête de nouveaux clients plus difficile pour les acteurs établis. C'est particulièrement visible pour Swisscom : seuls 7% de ses clients ont rejoint l'opérateur au cours des deux dernières années. Sa part de marché recule également, passant de 47% en 2020 à 29% en 2026 parmi les personnes interrogées.

À l'inverse, les opérateurs ayant multiplié les offres "coup de poing" enregistrent une forte dynamique d'acquisition. Plus de la moitié des abonnés de yallo (54%) et de CoopMobile (51%) ont souscrit leur abonnement au cours des deux dernières années, tout comme près d'un client sur deux chez Wingo (49%).

51% des changements d'opérateur motivés par de meilleures offres

En Suisse, plus d'un changement de prestataire mobile sur deux est motivé par une offre jugée plus attractive chez la concurrence. Au total, 51% des clients ayant changé d'opérateur évoquent ce facteur. Cette sensibilité aux promotions est encore plus marquée en Suisse italienne (59%) et en Suisse romande (54%), tandis que les Suisses alémaniques y sont moins réceptifs (43%). La seconde raison la plus fréquemment citée reste l'insatisfaction vis-à-vis des prestations proposées par l'opérateur actuel (17%).

49% des client(e)s paient moins de CHF 40.- par mois pour leur abonnement, contre 23% en 2015

En 2015, moins d'un quart des clients mobiles (23%) payaient moins de CHF 40.- par mois pour leur abonnement, tandis qu'en 2026, cette proportion s'élève à près de la moitié des utilisateurs (49%). En Suisse alémanique, ce pourcentage grimpe même à 54%, contre 47% en Romandie et 42% en Suisse italienne.

Rapport qualité-prix : de 71% d'insatisfaction en 2015 à 11% en 2026

En 2015, 71% des clients suisses jugeaient les tarifs de leur opérateur mobile insatisfaisants. Depuis, la situation a radicalement changé : en 2026, seulement 11% des utilisateurs expriment un mécontentement concernant le rapport qualité-prix de leur abonnement.

Satisfaction globale et notes des opérateurs 2026

En 2026, les opérateurs mobiles maintiennent le niveau de satisfaction record atteint depuis 2024 avec la note

globale de 5.2 sur 6, mention "bien".

Cette année, un nouveau leader se démarque en tête du classement des prestataires les mieux notés. spusu, arrivé en Suisse en 2024 avec des offres ultra-compétitives, se hisse en effet sur la plus haute marche du podium 2026. Il obtient la note générale de 5.6, mention "très bien".

Déjà deuxième l'année dernière, Lidl Connect confirme ses bonnes appréciations et sa seconde place avec la note moyenne de 5.4 (+0.1 par rapport à 2025), mention "bien".

Enfin, pas moins de cinq opérateurs mobiles complètent le podium avec une note globale de 5.3 : CoopMobile, Lebara Mobile, netplus, Quickline et Wingo.

Rapport détaillé :

<https://www.bonus.ch/Pdf/2026/Telephonie-mobile.pdf>

Accès aux notes de satisfaction de la téléphonie mobile :

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

Accès direct au comparatif Télécom :

<https://www.bonus.ch/zrSLP8X.aspx>

Contact:

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

Lausanne, le 31 mars 2026

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/100008668/100939265> abgerufen werden.