

## bonus.ch - téléphonie mobile : les deux tiers des Suisses possèdent des smartphones, mais ils sont insatisfaits de la qualité de la connexion Internet

Une étude de satisfaction portant sur plus de 5'000 personnes réalisée par le portail comparateur bonus.ch démontre que les Suisses se sont largement équipés de smartphones, alors même que la qualité de la connexion Internet proposée par leur opérateur laisse à désirer. Le service fourni par la hotline des opérateurs constitue un autre point à améliorer.

Presque la moitié des répondants déclarent détenir un smartphone de dernière génération, tel que l'iPhone 5 ou 4s, le Samsung SIII ou SII, le Nokia Lumia etc. Les moins de 40 ans sont encore plus nombreux à en posséder. Au total, seul un tiers des répondants utilise un téléphone traditionnel plutôt qu'un smartphone.

Les lignes fixes sont en perte de vitesse, et les jeunes adultes sont de plus en plus nombreux à y renoncer : 50% des répondants de moins de 30 ans et 35% des 30-39 ans n'en ont pas, alors que ce taux n'est que de 8% chez les plus de 60 ans.

Les trois quarts des répondants ont opté pour un abonnement de téléphonie mobile. Ils paient en moyenne CHF 78.- par mois à leur opérateur. Le quart restant, en majorité des personnes plus âgées et n'utilisant pas de smartphone, préfère les prestations prepaid. Ces utilisateurs évaluent leurs dépenses mensuelles à CHF 15.- en moyenne.

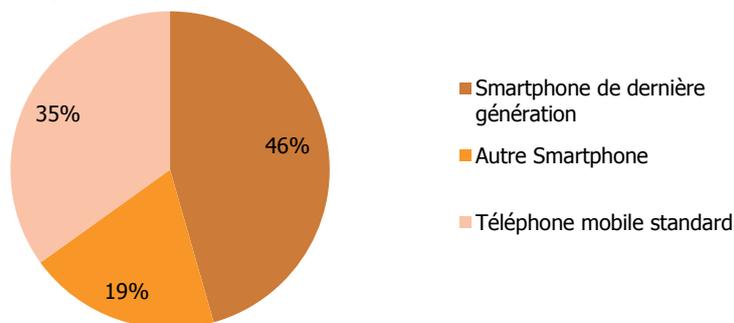
Seul un tiers des utilisateurs de téléphones standard déclare utiliser Internet sur son portable, alors que ce taux monte à 93% chez les utilisateurs de smartphones. Si les utilisateurs sont satisfaits de la qualité auditive et de la couverture réseau, les prestations Internet mobiles, telles la qualité de la connexion, la vitesse, le chargement des emails, ne correspondent pas aux attentes : 63% des répondants ont un avis mitigé.

Par ailleurs, seule une moitié des répondants considère la qualité de la hotline de leur opérateur comme bonne ou très bonne, alors que les informations disponibles en ligne, l'approche et le professionnalisme des collaborateurs de l'opérateur sont en général appréciés.

### Graphiques et analyses détaillées

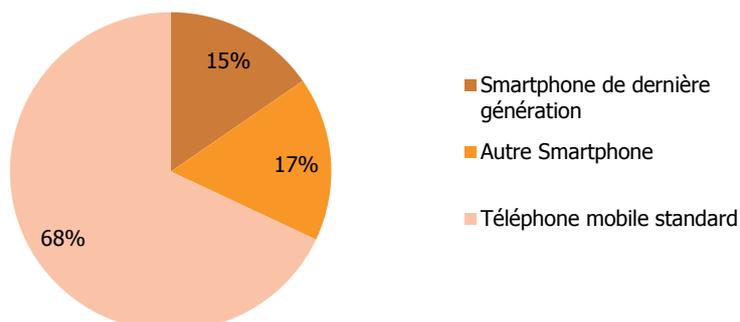
Presque la moitié des répondants déclarent détenir un smartphone de dernière génération, tel que l'iPhone 5 ou 4s, le Samsung SIII ou SII, le Nokia Lumia etc. Seul un tiers des répondants utilise un téléphone traditionnel.

#### Type d'appareil détenu par les répondants



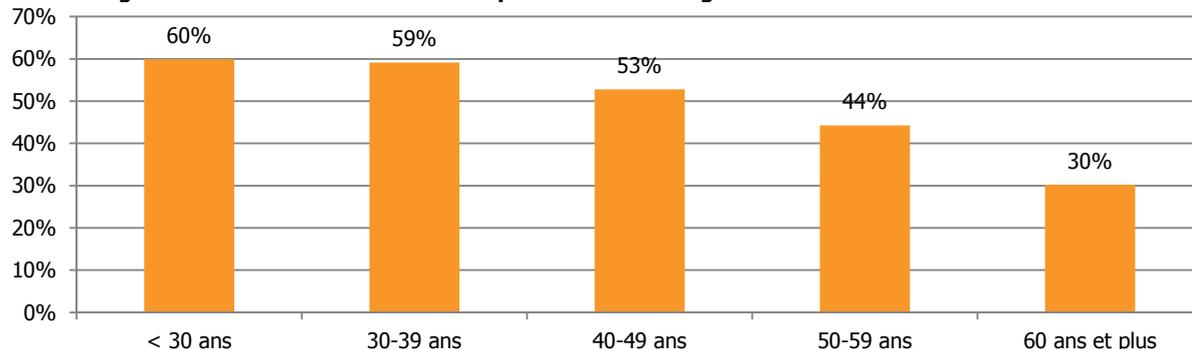
Plus des deux tiers des utilisateurs de services prepaid sont par contre équipés de téléphones traditionnels.

#### Type d'appareil détenu par les utilisateurs de services prepaid



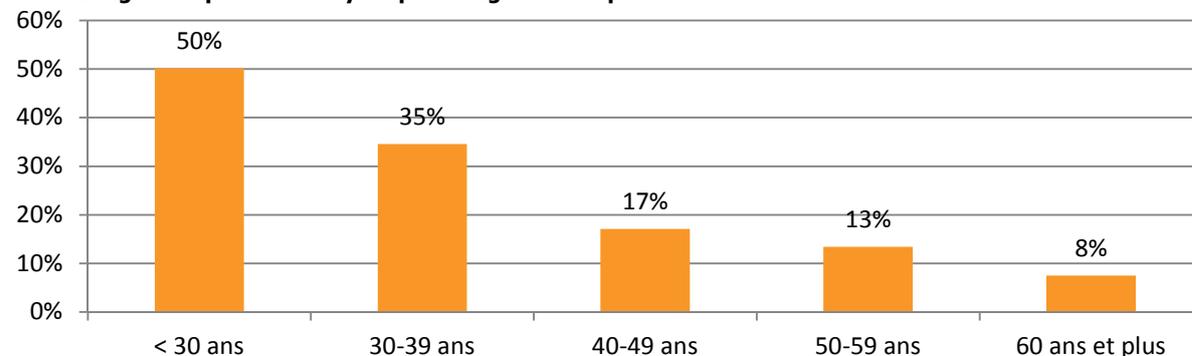
Les jeunes adultes jusqu'à 40 ans sont équipés à 60% de smartphones de dernière génération. Ce taux diminue avec l'âge et atteint 30% seulement pour les plus de 60 ans.

## Pourcentage d'utilisateurs détenant un smartphone de dernière génération



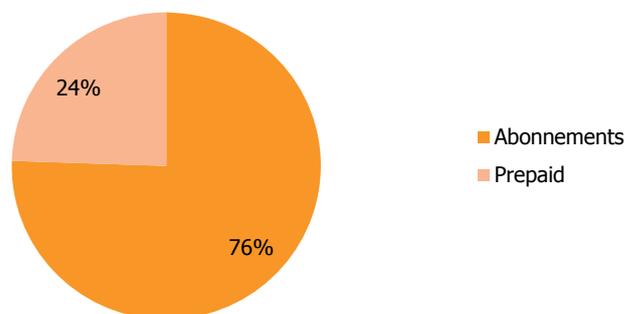
18% des répondants déclarent ne pas avoir de ligne téléphonique fixe. Pour les moins de 30 ans, ce pourcentage atteint 50%.

## Pourcentage de répondants n'ayant pas de ligne de téléphone fixe



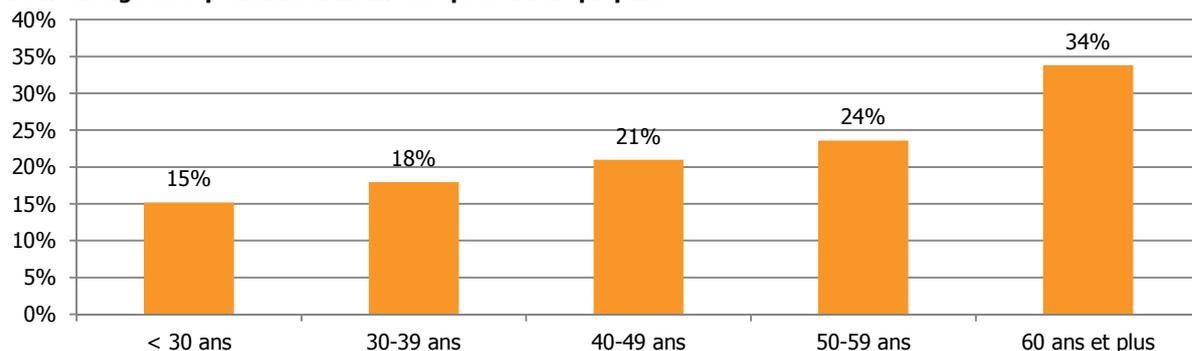
Un peu moins d'un quart des répondants utilisent des prestations prepaid.

## Part des abonnements et des prestations prepaid



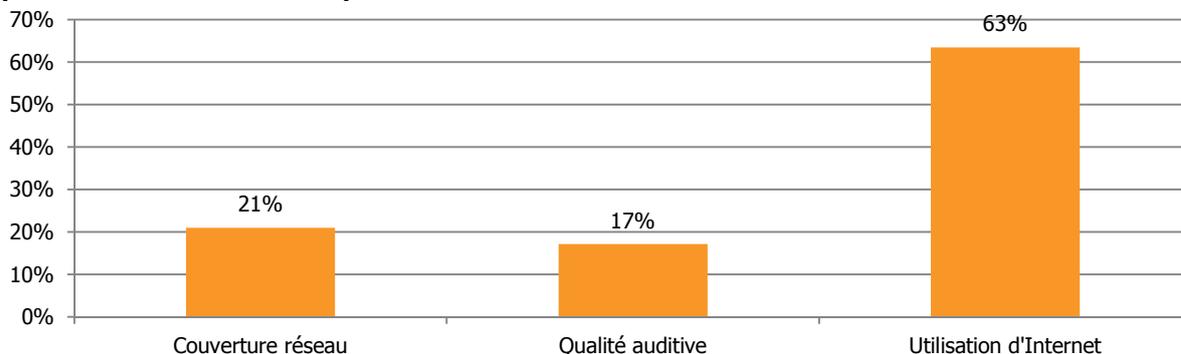
La popularité de ces prestations augmente avec l'âge. Plus d'un tiers des répondants de plus de 60 ans utilise un service prepaid.

## Pourcentage de répondants utilisant des prestations prepaid



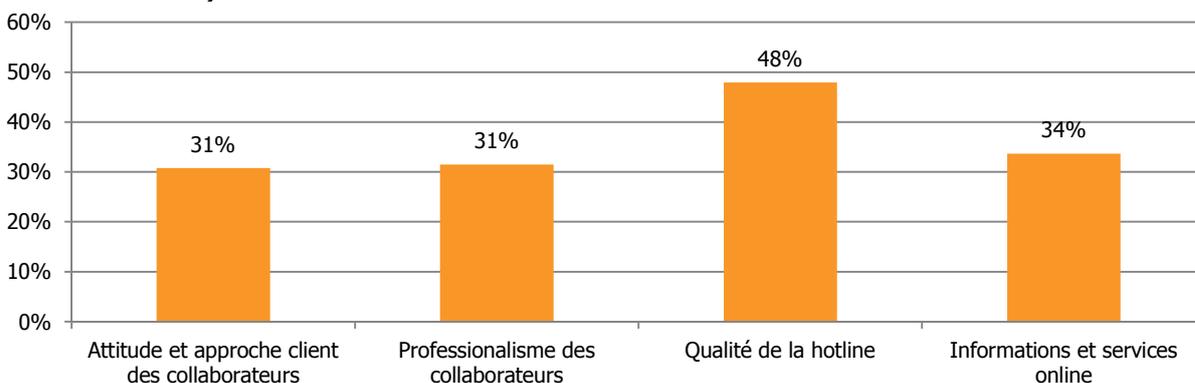
Les utilisateurs sont en général satisfaits de la qualité auditive et de la couverture réseau. Par contre, les prestations Internet mobiles, telles la qualité de la connexion, la vitesse, le chargement des emails, ne correspondent pas aux attentes, puisque 63% des répondants expriment un avis mitigé.

## **Pourcentage de répondants ayant un avis mitigé sur les différentes prestations de téléphonie mobile (évaluations inférieures à "bon")**



Presque la moitié des répondants ayant déjà utilisé la hotline de l'opérateur exprime un avis mitigé quant à sa qualité. L'attitude et approche client des collaborateurs de l'opérateur, leur professionnalisme ainsi que les informations et services disponibles online suscitent moins d'avis critiques.

## **Pourcentage de répondants ayant un avis mitigé sur les différentes dimensions du service client (évaluations inférieures à "bon")**



bonus.ch met à disposition un comparatif gratuit et neutre des tarifs pratiqués par les opérateurs de téléphonie mobile suisses, en fonction de l'utilisation personnelle des différentes prestations. Les internautes peuvent également prendre connaissance des évaluations des autres clients dans le cadre de l'enquête de satisfaction, ainsi que des conditions pratiquées par chacun des opérateurs.

Accès direct au comparatif personnalisé des tarifs de téléphonie mobile : <http://www.bonus.ch/Telecom-Telephonie-Mobile/Comparatif-abonnement-reseau-telephone-mobile.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA  
Patrick Ducret  
Directeur  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021.312.55.91  
ducret@bonus.ch

Lausanne, le 15 janvier 2013