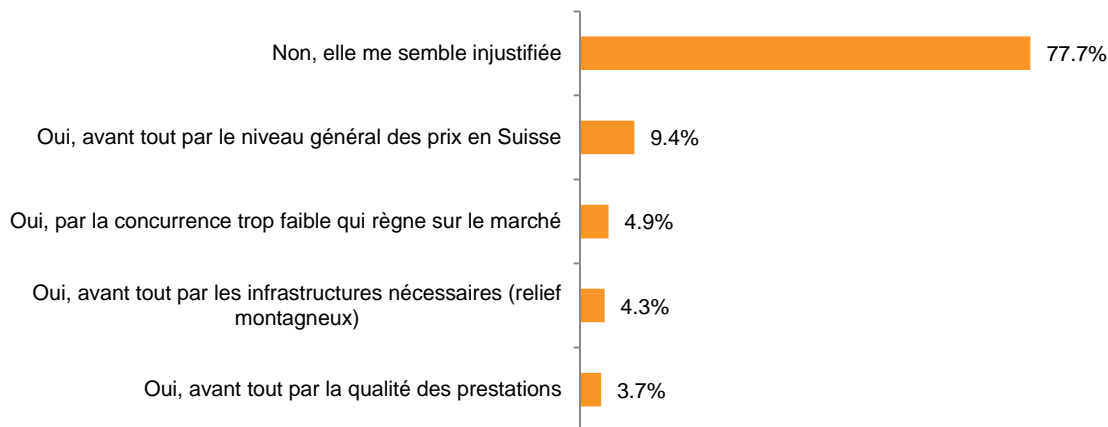


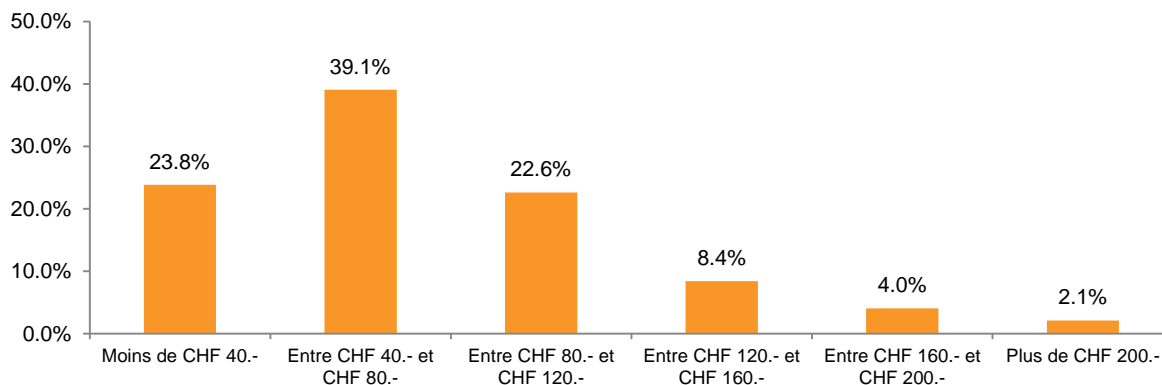
## bonus.ch sur la téléphonie mobile : de plus en plus de Suisses jugent les tarifs des opérateurs injustifiés

L'étude de satisfaction annuelle réalisée par bonus.ch auprès de plus de 4500 personnes révèle que les Suisses sont toujours de fidèles clients. Malgré la stabilité de la fidélité des sondés aux opérateurs, 77.7% d'entre eux estiment que les prix sont encore trop élevés, un pourcentage en nette hausse (71% en 2015).

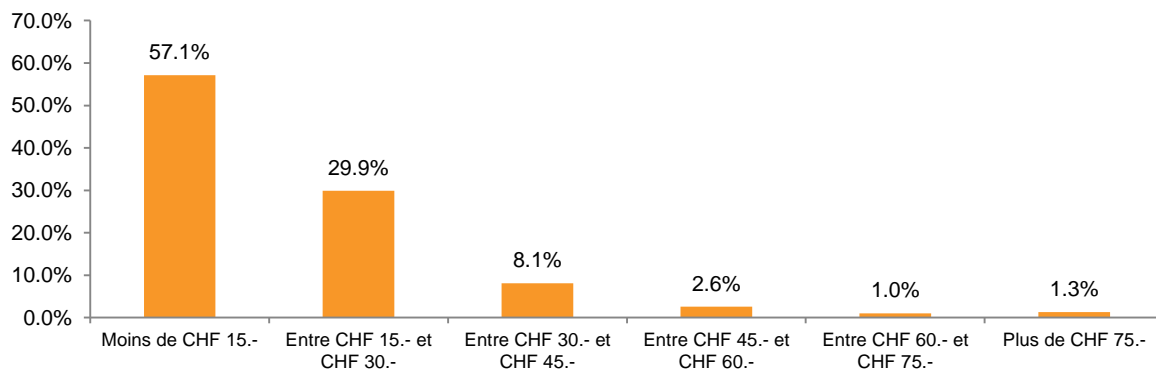
### Différence des tarifs suisses de téléphonie mobile par rapport aux pays voisins



### Somme mensuelle déboursée par les détenteurs d'abonnement

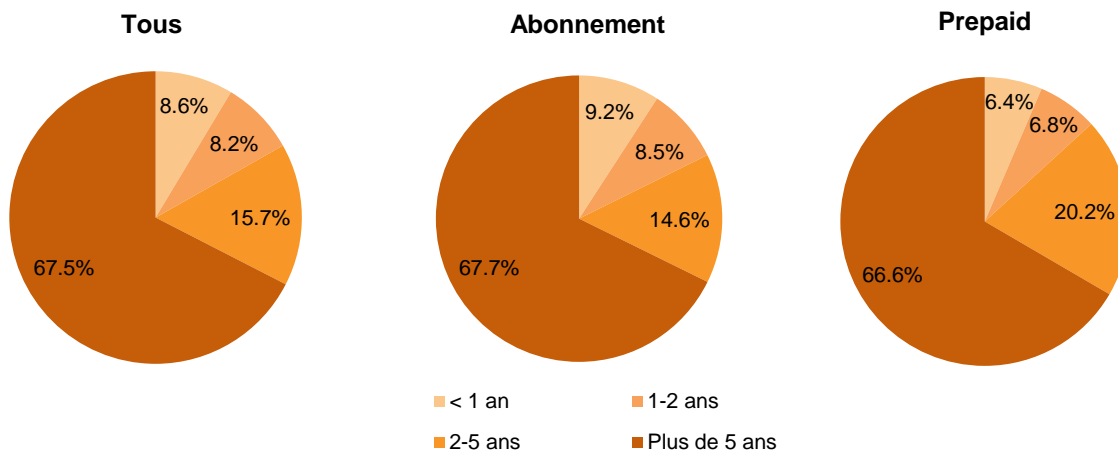


### Somme mensuelle déboursée par les bénéficiaires de services Prepaid

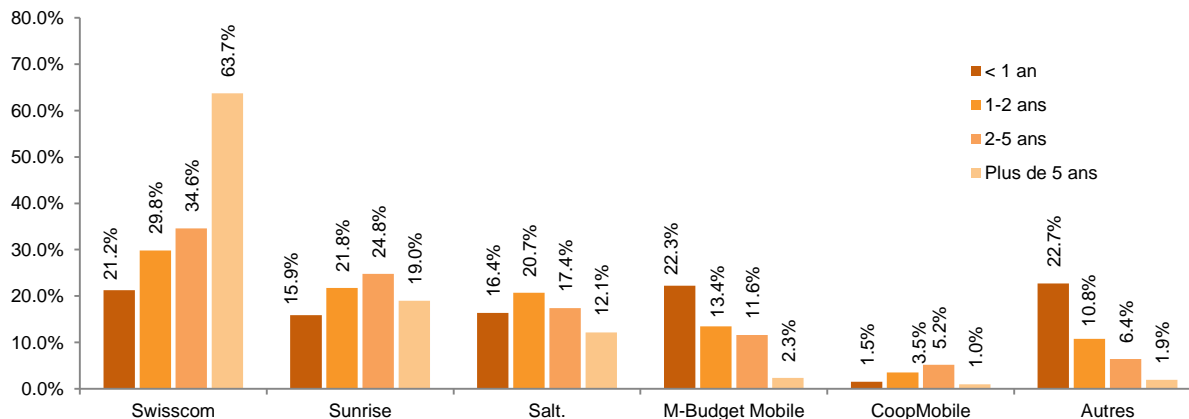


Alors que plus de trois-quarts des interrogés estiment que les prix pratiqués dans le domaine de la téléphonie mobile sont injustifiés, on constate que plus de deux tiers des personnes interrogées sont affiliées auprès du même opérateur depuis plus de cinq ans. Comment interpréter la longévité des clients chez leur opérateur ? Comme lors de notre précédente enquête, on constate que la peur du changement, celle de la paperasse à gérer et la perception du confort de l'offre combinée semblent inciter les consommateurs à rester chez le même opérateur, au détriment des économies qu'ils pourraient réaliser en changeant de prestataire.

## Temps d'affiliation

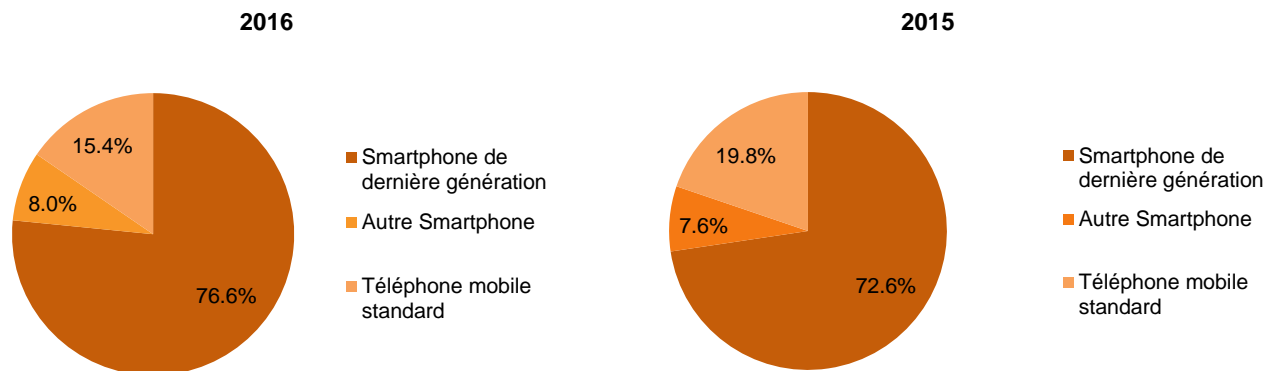


## Fidélité par opérateur

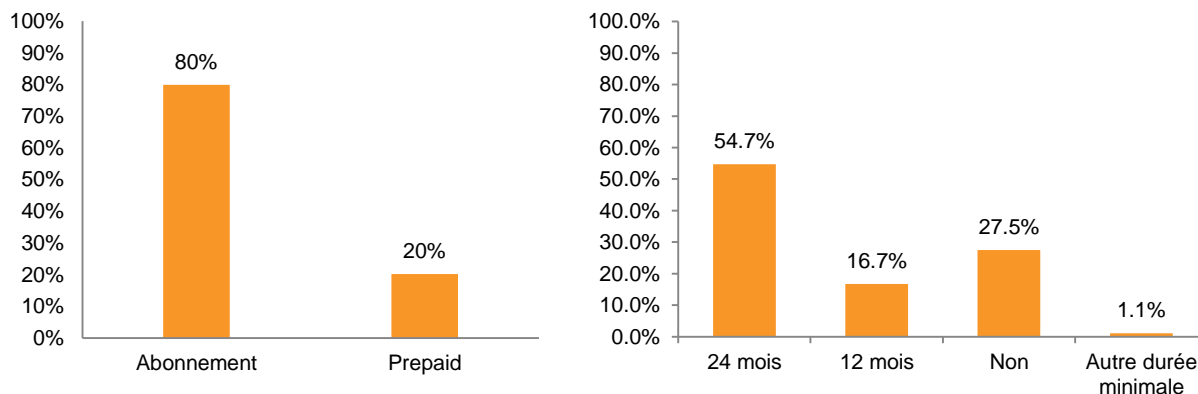


La hausse de l'utilisation de smartphones de dernière génération, des mobiles qui sont de plus en plus onéreux, sophistiqués et inclus dans des offres de contrat à durée minimale pour en diluer le coût réel, fait croître le taux de fidélisation des consommateurs. Malgré l'arrivée de nouveaux types d'abonnement, les sondés semblent captifs des abonnements avec un engagement de durée de 24 mois.

## Répartition des appareils

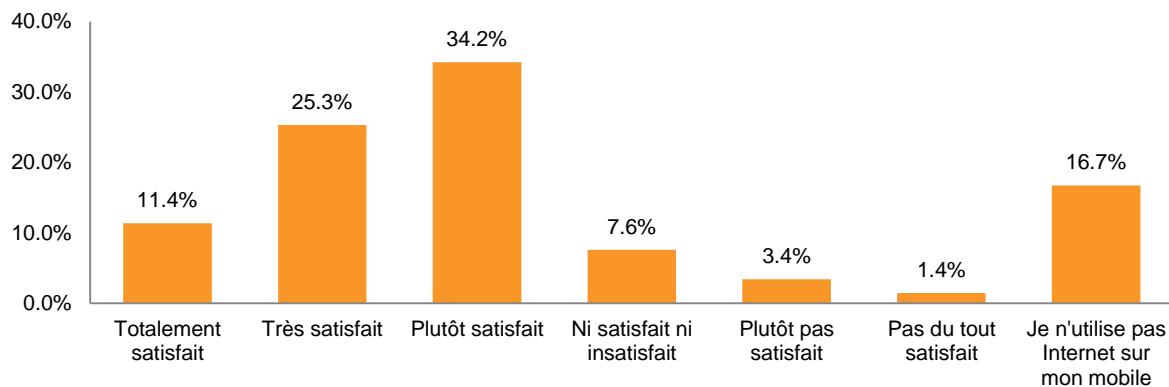


## Répartition par genre et durée de contrat



## Satisfaction Internet

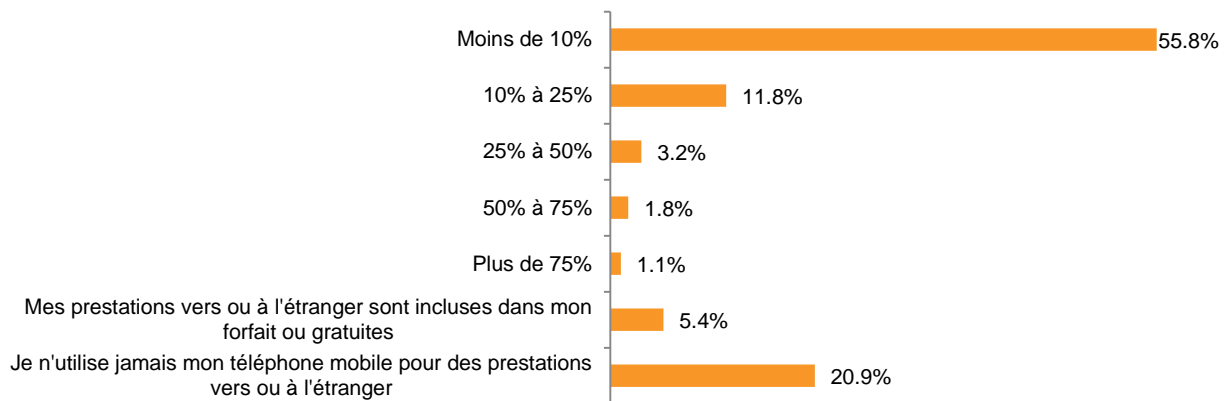
On relève également que la consommation des données Internet croît considérablement et induit une plus forte exigence de la part des abonnés qui ne sont que 36.7% à considérer que la qualité de l'utilisation d'Internet sur leur mobile est très, voire totalement, satisfaisante.



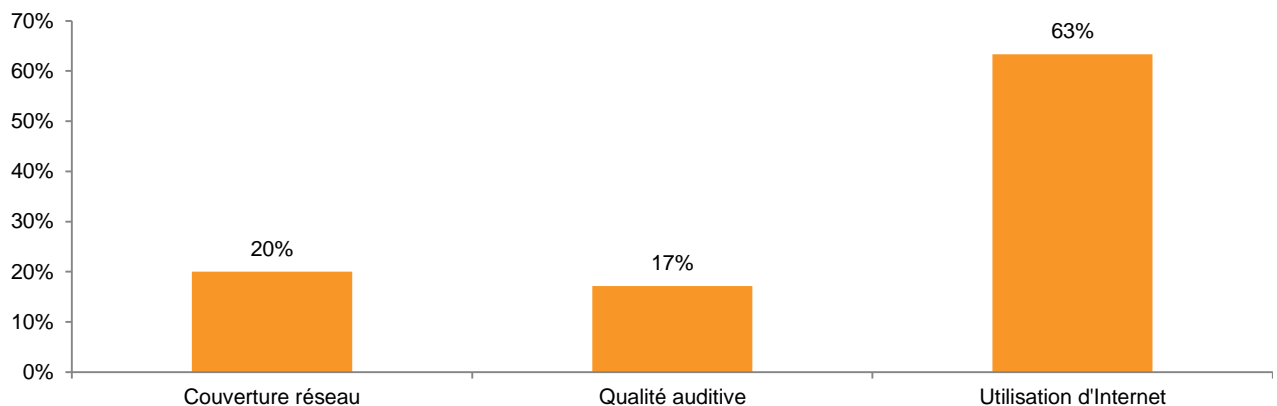
En ce qui concerne l'utilisation de la téléphonie mobile à l'étranger, on relève que cette année encore trois-quarts des consommateurs n'utilisent leur mobile à l'étranger que pour moins de 10% de leur consommation totale, voire continuent à ne pas l'utiliser. Les tarifs toujours aussi élevés du roaming en sont la cause.

Hormis le roaming qui pose toujours un problème majeur pour l'utilisation des prestations mobiles à l'étranger, la hotline du service client semble être le point à améliorer avec 47% encore des sondés pour lesquels la qualité de ce service n'atteint pas l'évaluation "bien".

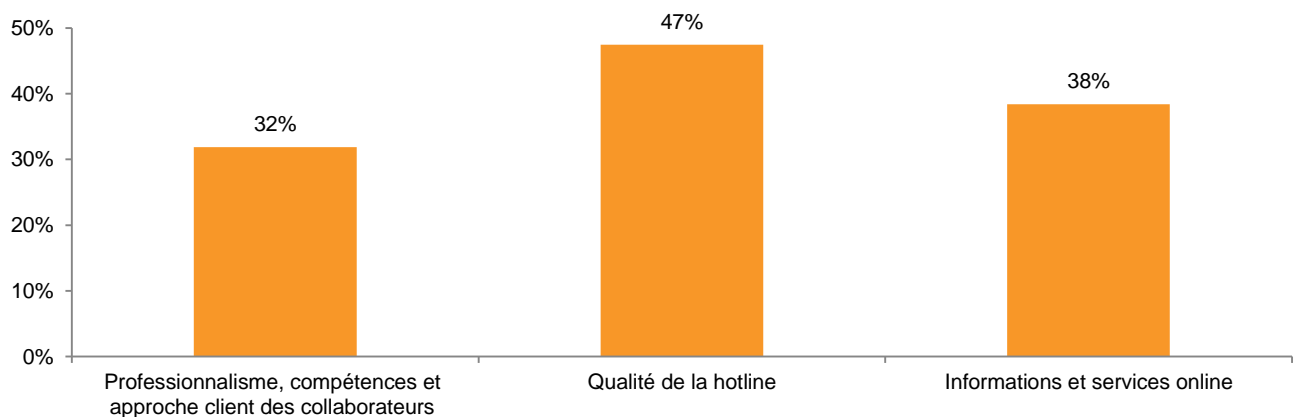
## Utilisation du mobile à l'étranger



## Avis mitigé sur les prestations mobiles (inférieur à bien)



## Avis mitigé sur le service client (inférieur à bien)



## Note globale de satisfaction en hausse

L'étude a été élaborée à partir de questions ciblant les prestations proposées par les opérateurs, le service à la clientèle, le rapport qualité/prix, la gestion Prepaid et la gestion des abonnements, toutes notées sur une échelle de 1 à 6, 6 étant la meilleure note et 1 la moins bonne.

Avec une augmentation de 0.2, la note globale de cette année est de 4.9 - "assez bien" - contre 4.7 l'an passé. La satisfaction des Suisses semble donc augmenter, inversement à leur satisfaction concernant les prix. Cette année, ce sont ALDI SUISSE mobile et upc cablecom qui arrivent en tête avec la note globale de 5.1 - "bien". Ils sont suivis de près par M-Budget Mobile et Lebara, respectivement 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup>.

La catégorie service client, catégorie la plus sévèrement notée par les utilisateurs, montre également une amélioration avec la note moyenne de 4.7, "assez bien", contre 4.42 en 2015. Ce sont également ALDI SUISSE mobile et upc cablecom qui arrivent premiers cette année avec la note de 5.0 - "bien".

Note globale	
ALDI SUISSE mobile	5.1
upc cablecom	5.1
M-Budget Mobile	5.0
Lebara Mobile	4.9
Swisscom	4.9
TalkTalk	4.9
yallo	4.8
CoopMobile	4.8
Salt.	4.7
Sunrise	4.7

Service à la clientèle	
ALDI SUISSE mobile	5.0
upc cablecom	5.0
Swisscom	4.9
M-Budget Mobile	4.8
Lebara Mobile	4.7
TalkTalk	4.6
CoopMobile	4.5
Salt.	4.5
Sunrise	4.5
yallo	4.5

Prestations	
M-Budget Mobile	5.2
Swisscom	5.2
Lebara Mobile	5.0
upc cablecom	5.0
CoopMobile	4.9
Salt.	4.9
Sunrise	4.9
yallo	4.9
ALDI SUISSE mobile	4.8
TalkTalk	4.8

Rapport qualité/prix	
ALDI SUISSE mobile	5.4
upc cablecom	5.3
Lebara Mobile	5.2
M-Budget Mobile	5.1
CoopMobile	5.0
yallo	5.0
TalkTalk	4.9
Sunrise	4.8
Salt.	4.6
Swisscom	4.6

Gestion Prepaid	
ALDI SUISSE mobile	5.1
M-Budget Mobile	5.1
Swisscom	5.0
TalkTalk	5.0
yallo	4.9
Sunrise	4.8
CoopMobile	4.7
Lebara Mobile	4.7
Salt.	4.7

Gestion des abonnements	
upc cablecom	5.1
TalkTalk	5.0
M-Budget Mobile	4.9
CoopMobile	4.9
Swisscom	4.9
Sunrise	4.7
yallo	4.7
Salt.	4.6



Accès aux notes de satisfaction sur la téléphonie mobile : <http://www.bonus.ch/Telecom/Operateurs-telephonie-mobile-enquete-note-satisfaction.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA  
Patrick Ducret  
Directeur  
Av. de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021 312 55 91  
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 26 janvier 2016