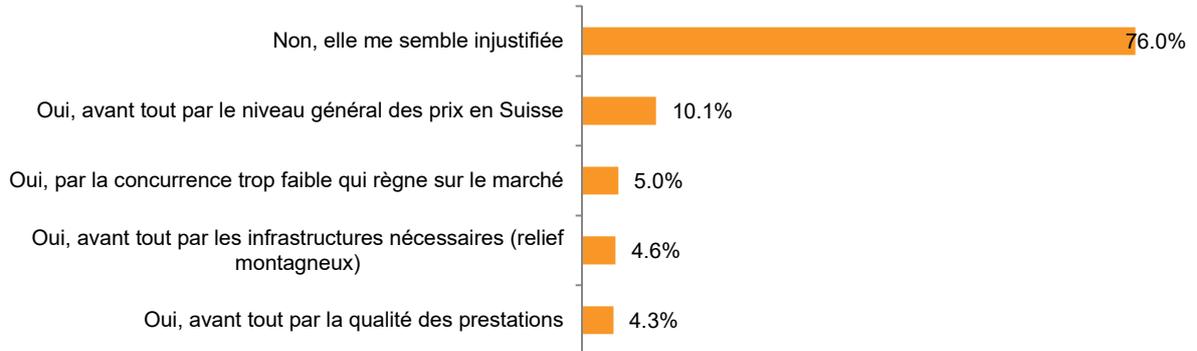


70% des Suisses dépensent plus de CHF 40.- par mois pour leurs communications mobiles

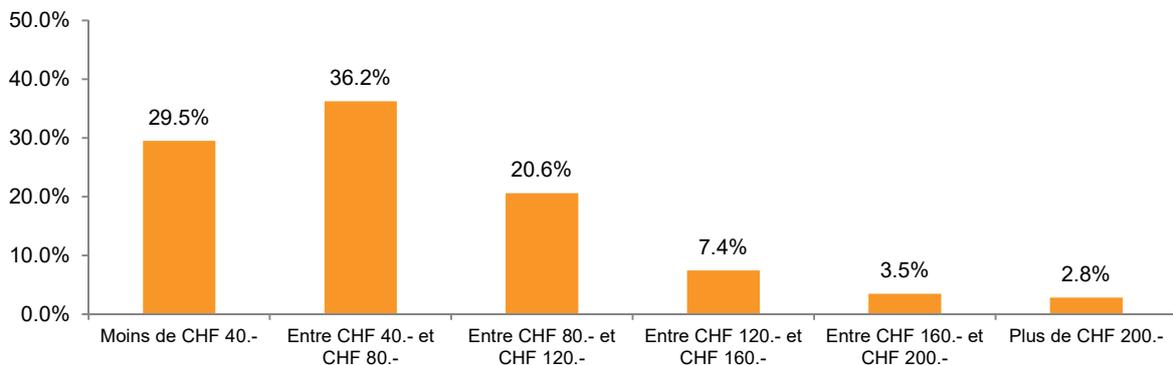
L'enquête de satisfaction annuelle réalisée par le site de comparaison en ligne, bonus.ch, révèle, à l'instar de l'an passé, que les Suisses sont de fidèles clients. Cette étude, menée auprès de plus de 2500 personnes, soulève toutefois la question de la justification des prix opérés. Comment interpréter le taux de fidélité constant au regard de l'insatisfaction des prix ?

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



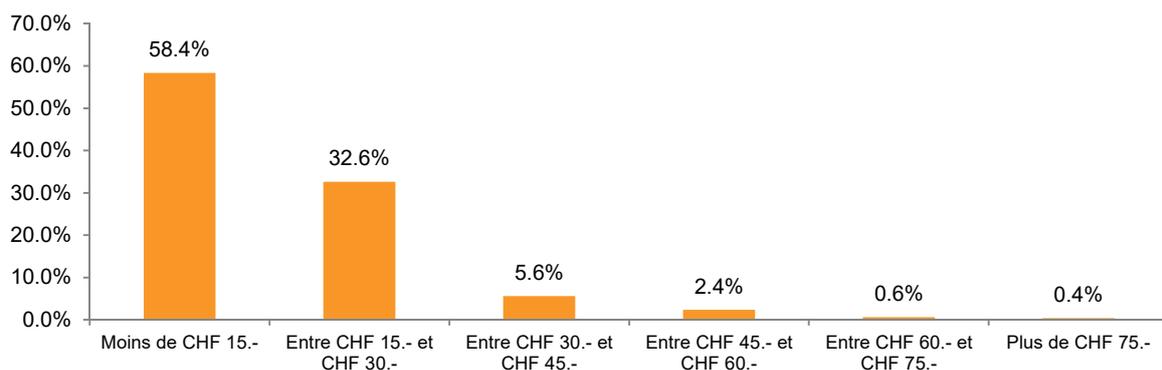
Somme mensuelle déboursée par les détenteurs d'abonnement

70% des Suisses dépensent plus de CHF 40.- par mois pour leurs communications mobiles. Bien que ce pourcentage représente plus de deux tiers de la population, on note que ceux qui paient moins de CHF 40.- par mois sont en augmentation par rapport à 2016 : ils étaient alors 23.8% contre 29.5% aujourd'hui.



Somme mensuelle déboursée par les bénéficiaires de services Prepaid

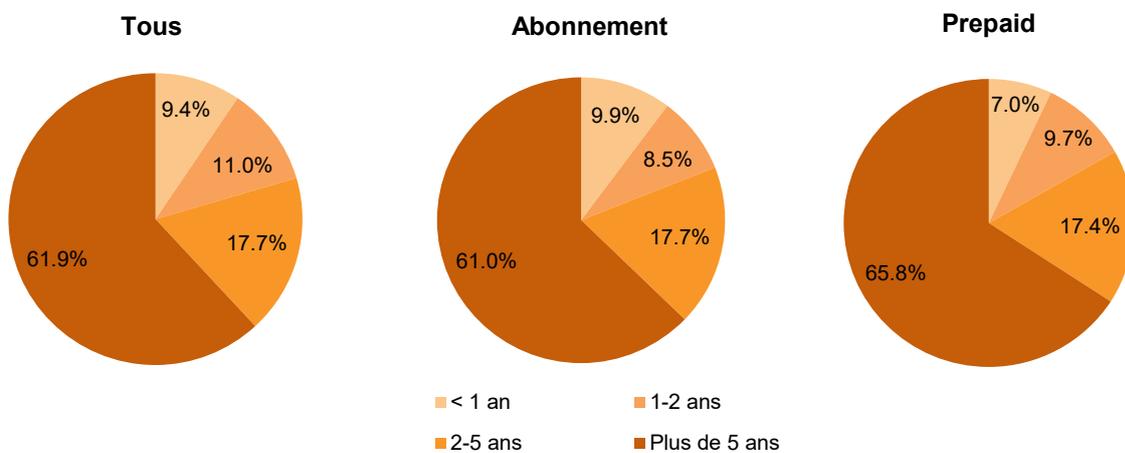
On remarque le même genre de situation pour ceux qui utilisent les abonnements Prepaid, avec, toutefois, une augmentation moins marquée : ils étaient 57.1% à payer moins de CHF 15.- en 2016 contre 58.4% en 2017.



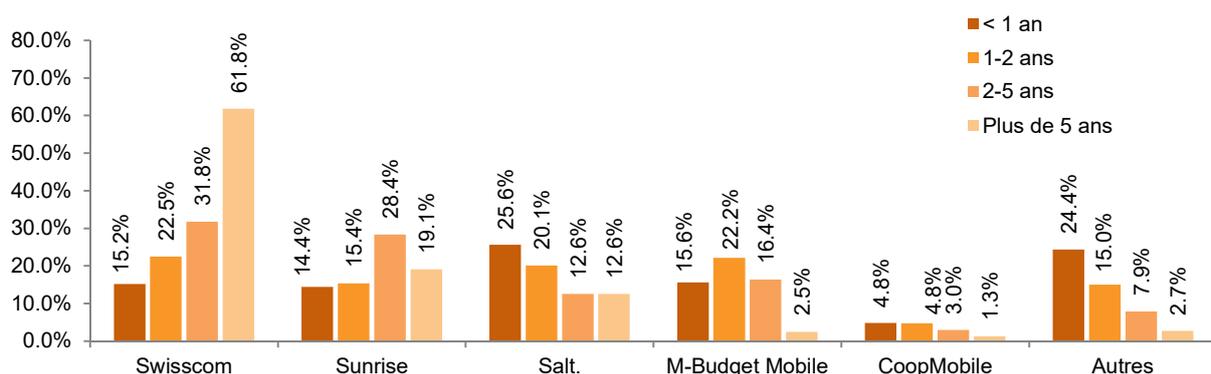
Alors que presque trois-quarts des interrogés estiment que les prix pratiqués dans le domaine de la téléphonie mobile sont injustifiés, on constate que plus de deux personnes sur trois sont affiliées auprès du même opérateur depuis plus de cinq ans. Comment interpréter la longévité des clients chez leurs opérateurs ? 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

En 2014, on relevait que 63% des Suisses restaient chez le même opérateur pendant plus de 5 ans. On a pu constater une augmentation de ce pourcentage pendant deux ans (68% en 2015 et 67.5% en 2016). En revanche, en 2017, on remarque que ce chiffre redescend plus bas encore que ce qui avait été comptabilisé en 2014. Abonnements sans durée fixe, revente de mobiles neufs sur les réseaux sociaux, concurrence croissante des prix des abonnements, les offres des nombreux concurrents suisses semblent avoir un impact sur la fidélité des clients à l'égard de leur opérateur.

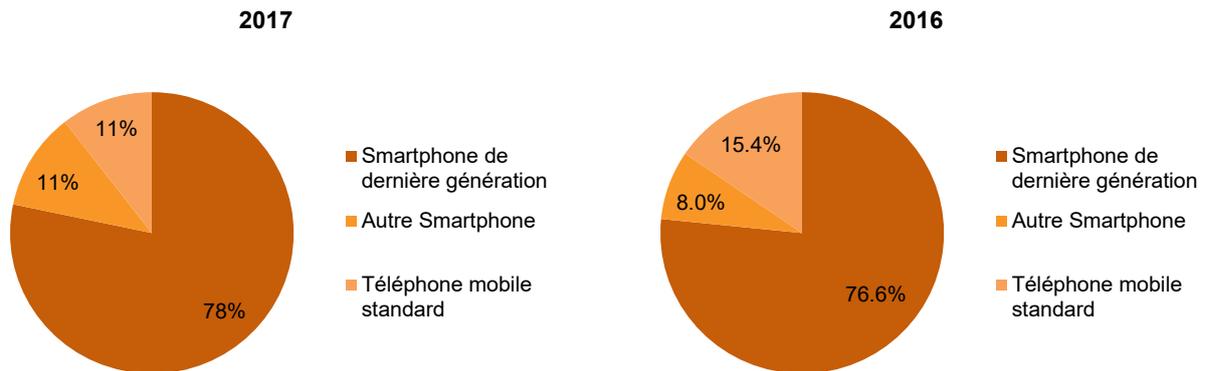


Fidélité par opérateur



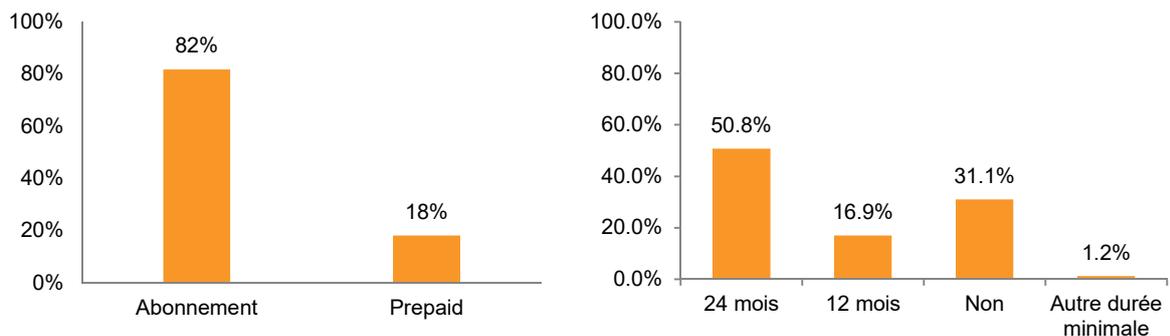
La hausse de l'utilisation de smartphones de dernière génération, des mobiles qui sont de plus en plus onéreux, sophistiqués et inclus dans des offres de contrat à durée minimale pour en diluer le coût réel, augmente le taux de fidélisation des consommateurs. Malgré l'arrivée de nouveaux types d'abonnement,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

Répartition des appareils



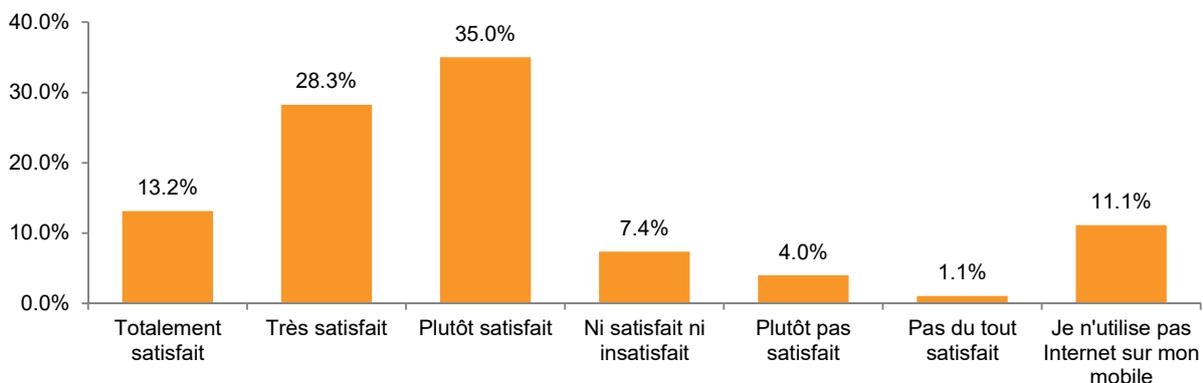
Répartition par type et durée de contrat

On note une légère augmentation des abonnements par rapport aux services prepaid depuis l'année passée (+2%). On constate également que les consommateurs sont plus nombreux qu'en 2016 à préférer les abonnements sans durée minimale (27.5% en 2016 contre 31.1% en 2017).



Satisfaction Internet

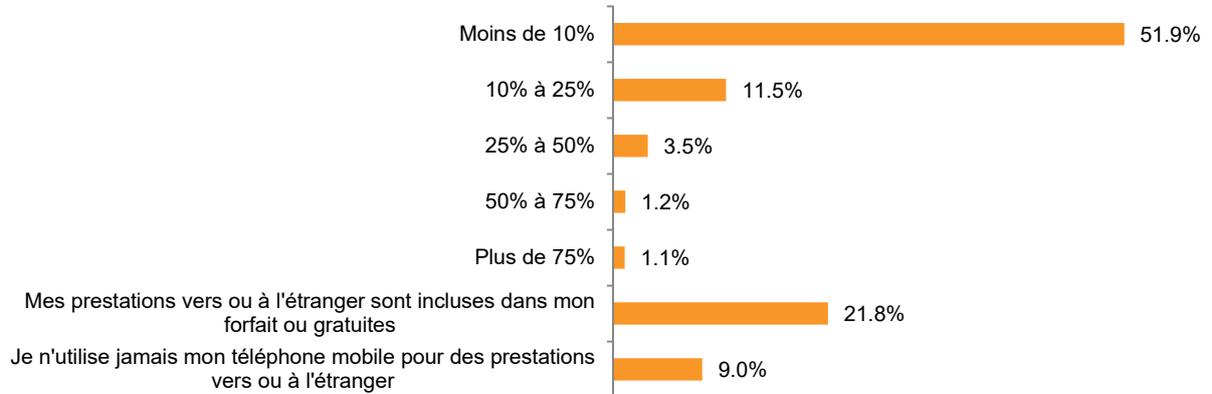
On relève également que la consommation des données Internet croît considérablement et induit une plus forte exigence de la part des abonnés, qui ne sont que 41.5% à considérer que la qualité de l'utilisation d'Internet sur leur mobile est très, voire totalement, satisfaisante.



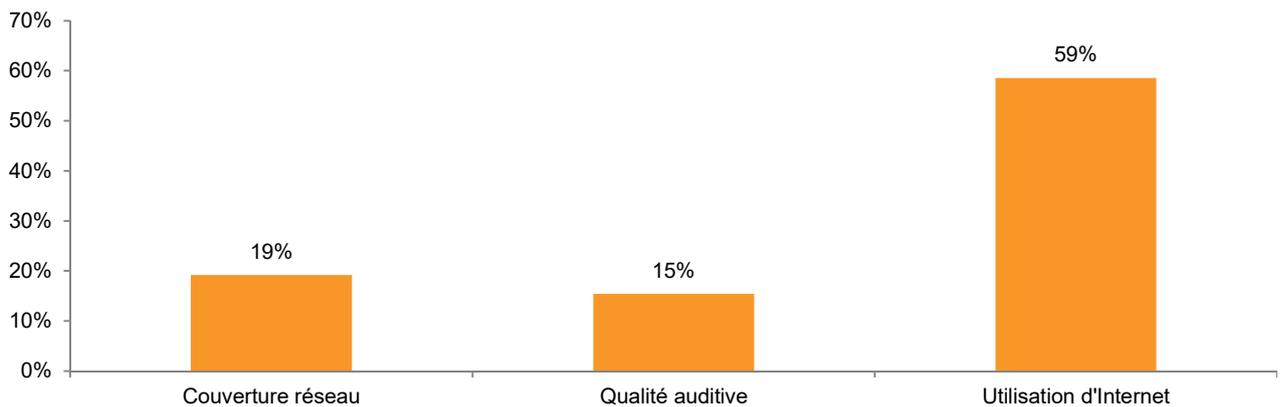
En ce qui concerne l'utilisation de la téléphonie mobile à l'étranger, on relève que deux tiers des consommateurs n'utilisent leur mobile à l'étranger que pour moins de 10% de leur consommation totale, voire continuent à ne pas l'utiliser. Les tarifs toujours aussi élevés du roaming en sont la cause.

Hormis le roaming qui semble toujours poser un problème majeur à l'utilisation des prestations mobiles à l'étranger, la hotline du service client semble être le point à améliorer avec 47% encore des sondés qui estiment sa qualité inférieure au niveau correspondant à l'évaluation "bien".

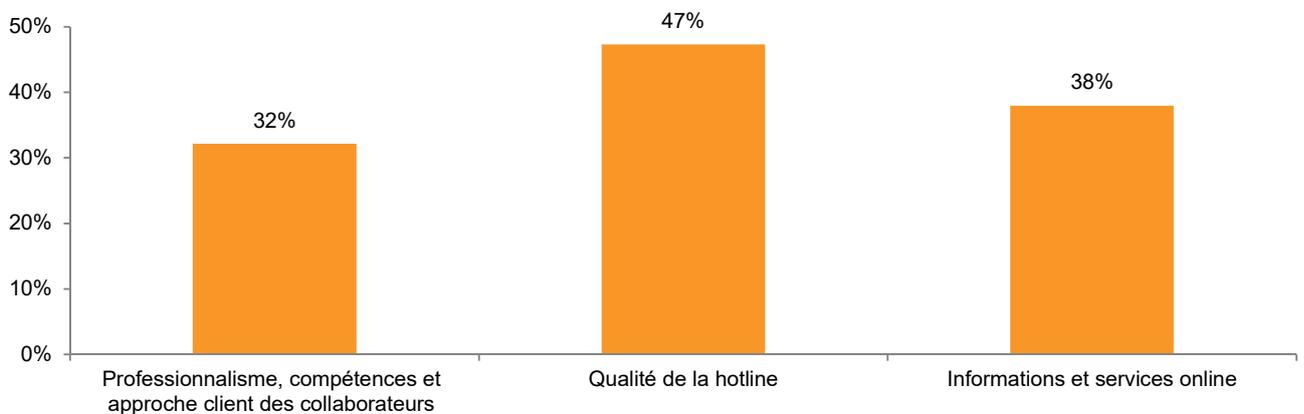
Utilisation du mobile à l'étranger



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



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



Note globale de satisfaction

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.

Constante, la note globale de cette année est identique à celle de l'année passée. En tête, M-Budget Mobile avec la note de 5.1, "bien". Il est suivi de près par ALDI SUISSE mobile qui obtient la note de 5.0, "bien" et par Sunrise, Swisscom, upc et yallo, qui reçoivent toutes la note de 4.9 "assez bien".

En ce qui concerne la catégorie service client, catégorie la plus sévèrement notée par les clients, le sondage indique une baisse de satisfaction cette année avec la note de 4.5, "assez bien" contre 4.7 en 2016.

Prestations	
M-Budget Mobile	5.3
Swisscom	5.2
Sunrise	5.1
upc	5.1
ALDI SUISSE mobile	4.9
CoopMobile	4.9
Lycamobile	4.9
Salt.	4.9
yallo	4.9

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

Gestion des abonnements	
M-Budget Mobile	5.0
Sunrise	4.9
upc	4.9
Swisscom	4.8
Salt.	4.7
CoopMobile	4.7
yallo	4.6

Gestion prepaid	
yallo	5.4
M-Budget Mobile	5.0
ALDI SUISSE mobile	5.0
Swisscom	4.9
Sunrise	4.9
Salt.	4.7
CoopMobile	4.7
Lycamobile	4.5

Service à la clientèle	
Swisscom	4.9
ALDI SUISSE mobile	4.8
M-Budget Mobile	4.8
Sunrise	4.7
upc	4.6
Salt.	4.5
yallo	4.4
CoopMobile	4.3
Lycamobile	3.9

Rapport qualité/prix	
Lycamobile	5.6
ALDI SUISSE mobile	5.4
M-Budget Mobile	5.2
yallo	5.1
CoopMobile	5.0
upc	5.0
Sunrise	4.9
Salt.	4.7
Swisscom	4.6

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

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch
Lausanne, le 26 janvier 2017