

bonus.ch – téléphonie mobile : les Suisses trouvent les tarifs exagérés mais restent très fidèles à leur opérateur. M-Budget et Aldi les plus appréciés.

Une étude de satisfaction portant sur plus de 5'000 personnes réalisée par le portail comparateur bonus.ch démontre que les Suisses sont très fidèles à leur opérateur de téléphonie mobile, alors qu'ils ne sont pas satisfaits des tarifs pratiqués et les trouvent injustifiés en comparaison internationale.

Plus des deux tiers des répondants affirment être fidèles à leur opérateur mobile depuis plus de 5 ans. Même ceux qui utilisent des prestations prepaid plutôt qu'un abonnement sont 59% à ne pas avoir changé d'opérateur au cours des 5 dernières années. Ils auraient pourtant la possibilité de le faire à tout moment.

57% des abonnés ont choisi Swisscom, 23% Sunrise et 18% Orange. Les opérateurs dits « virtuels », comme M-Budget Mobile, CoopMobile, yallo, Lebara ou Aldi sont plus présents avec leurs prestations prepaid. M-Budget Mobile s'affirme comme le 4e opérateur de Suisse, avec davantage de répondants utilisant les services prepaid qu'Orange.

Ce sont les clients de M-Budget Mobile et Aldi, à égalité, qui sont globalement les plus satisfaits de leur opérateur, et les seuls à lui décerner une appréciation "bien". M-Budget obtient la meilleure note pour ses prestations mobiles (couverture réseau, qualité auditive, Internet), pour son service client et pour la gestion de ses abonnements. Aldi Mobile est premier pour les services prepaid et la tarification.

Seuls 46% des répondants trouvent le rapport qualité-prix de leur opérateur bon ou très bon. Les clients des opérateurs "virtuels" sont plus nombreux à en être satisfaits, alors que les trois grands opérateurs historiques sont jugés plus sévèrement. Pour les trois quarts des répondants, la différence entre les tarifs des opérateurs suisses et ceux pratiqués à l'étranger n'est pas justifiée.

Au vu de ces résultats, on peut se demander pourquoi les Suisses continuent à rester aussi fidèles à leur opérateur de téléphonie mobile. Le sondage démontre que les opérateurs proposant le meilleur rapport qualité-prix sont également parmi les plus appréciés pour leurs prestations et la gestion de leurs abonnements ou services prepaid. Pourtant, les Suisses hésitent à faire le pas et changer d'opérateur. Comme dans beaucoup d'autres domaines, une certaine inertie ainsi que la crainte du changement jouent certainement un rôle dans la fidélité des utilisateurs à leur opérateur de téléphonie mobile.

Il est également possible que le public ne soit pas suffisamment informé sur le haut niveau de satisfaction manifesté par les clients de certains opérateurs virtuels. bonus.ch vient combler cette lacune.

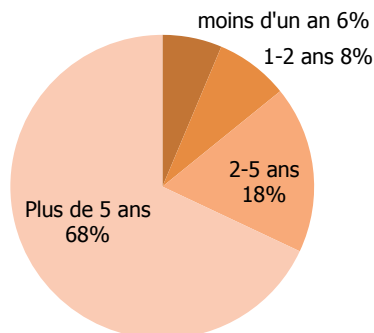
Pour trouver l'opérateur mobile le plus adéquat, bonus.ch met à disposition un comparatif neutre permettant de calculer les frais pratiqués en fonction de son profil d'utilisateur personnel. Les internautes peuvent également consulter un aperçu des conditions pratiquées par chacun des opérateurs, ainsi que les évaluations décernées par les autres internautes dans le cadre de l'enquête de satisfaction, afin de pouvoir mieux s'orienter.

Graphiques et analyses détaillées

L'enquête, portant sur un échantillon de 5'052 personnes, a été réalisée en décembre 2012.

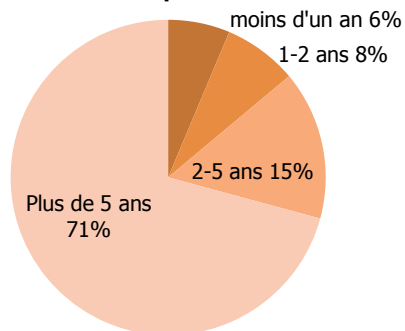
68% des répondants affirment utiliser le même opérateur de téléphonie mobile depuis plus de 5 ans.

Durée de la relation client (ensemble des répondants)



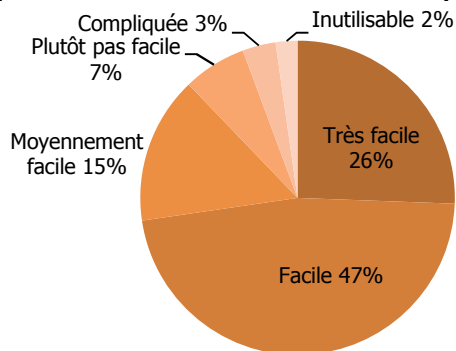
Pour les répondants qui disposent d'un abonnement, ce pourcentage est même supérieur : 71%.

Durée de la relation client pour les clients disposant d'un abonnement



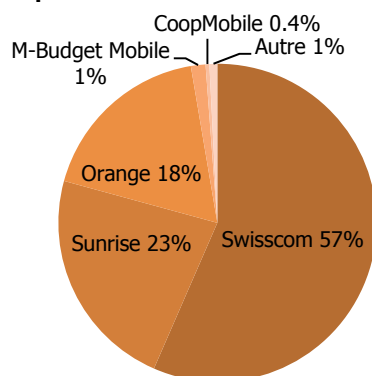
Quant aux répondants utilisant un service prepaid, le pourcentage de ceux qui sont fidèles à leur opérateur depuis plus de 5 ans est légèrement inférieur : 59%. C'est tout de même un pourcentage très élevé, sachant qu'il leur est possible de changer d'opérateur à tout moment et en toute facilité. De plus, le transfert de numéro chez l'opérateur prepaid ne semble guère poser de problème. En effet, 73% des répondants ayant procédé au transfert de leur numéro vers un opérateur prepaid l'ont trouvé facile voire très facile.

Évaluation de la procédure de transfert de numéro vers l'opérateur prepaid



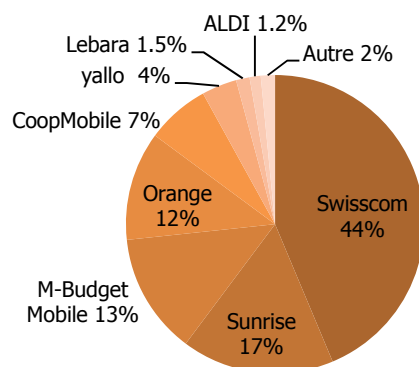
Plus des 97% des répondants au bénéfice d'un abonnement ont choisi l'un des 3 opérateurs historiques : Swisscom, Sunrise ou Orange. Swisscom se taille la part du lion, avec 57% des abonnés répondants.

Opérateurs utilisés par les répondants titulaires d'un abonnement de téléphonie mobile



Pour ce qui est des services prepaid, Swisscom regroupe également de loin le plus grand nombre de répondants, avec 44%. Cependant, les trois opérateurs historiques ne monopolisent pas ce marché, avec 72% des répondants au total. En effet, les opérateurs dits « virtuels », comme M-Budget Mobile, CoopMobile, yallo, Lebara ou ALDI sont plus présents. M-Budget Mobile s'affirme comme le 4ème opérateur de Suisse, avec davantage de répondants utilisant les services prepaid qu'Orange.

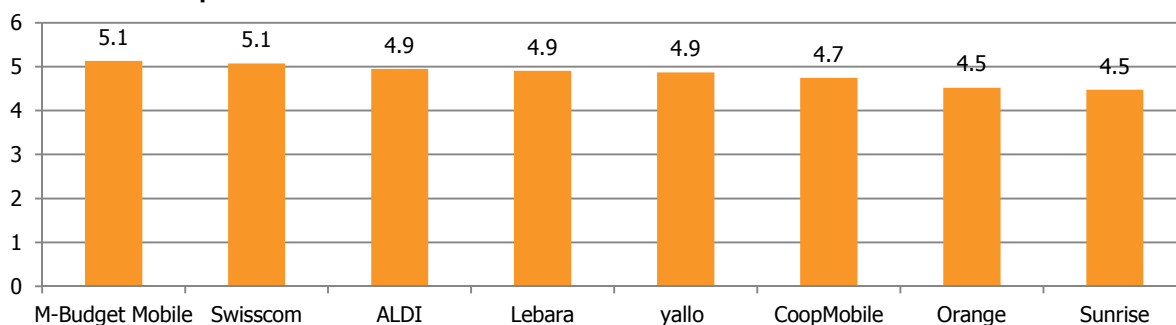
Opérateurs utilisés par les répondants ayant opté pour un service prepaid



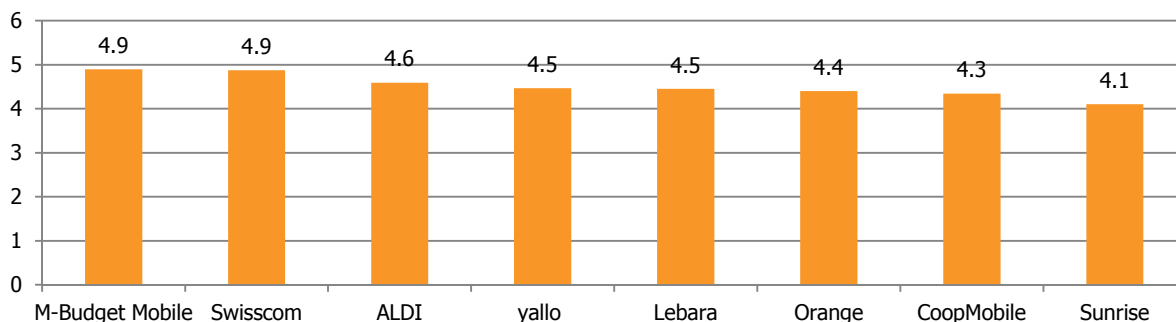
Dans le sondage de satisfaction, les répondants pouvaient attribuer à leur opérateur des notes sur différents critères allant de 1 (insuffisant) à 6 (très bien). Ces critères ont ensuite été regroupés par domaine.

La première note correspond aux prestations de téléphonie mobile, les critères étant la couverture réseau, la qualité auditive, et la satisfaction de l'utilisation d'Internet mobile. Vient ensuite la note du service client (critères : l'attitude et l'approche client des collaborateurs de l'opérateur, leur professionnalisme et niveau de compétence, la qualité de la hotline et les informations disponibles online) et la note de la gestion des abonnements (critères : clarté des factures, politique commerciale concernant les renouvellements et les résiliations, procédure de transfert de numéro, clarté des communications sur les adaptations tarifaires ou les nouveaux abonnements). Dans chacun de ces trois domaines, M-Budget Mobile est classé premier, ex aequo ou suivi par Swisscom.

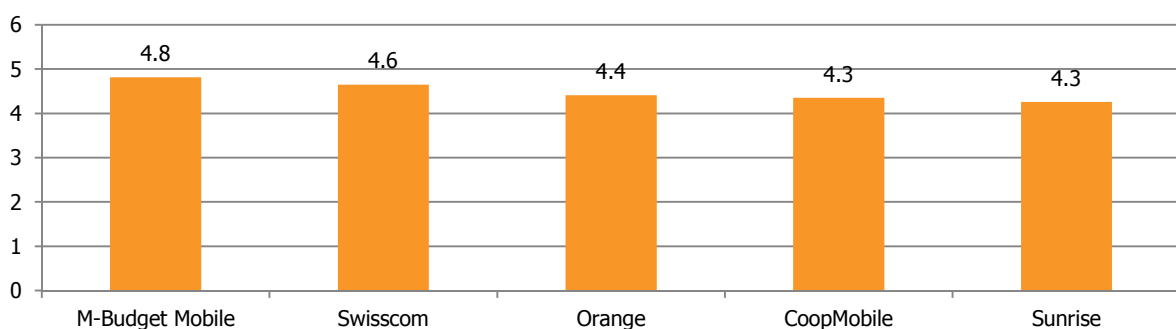
Prestations de téléphonie mobile



Service client

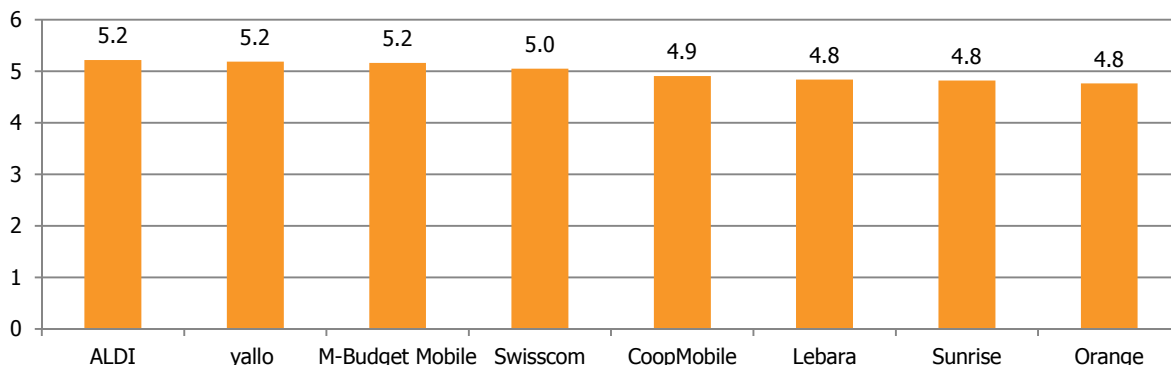


Gestion des abonnements



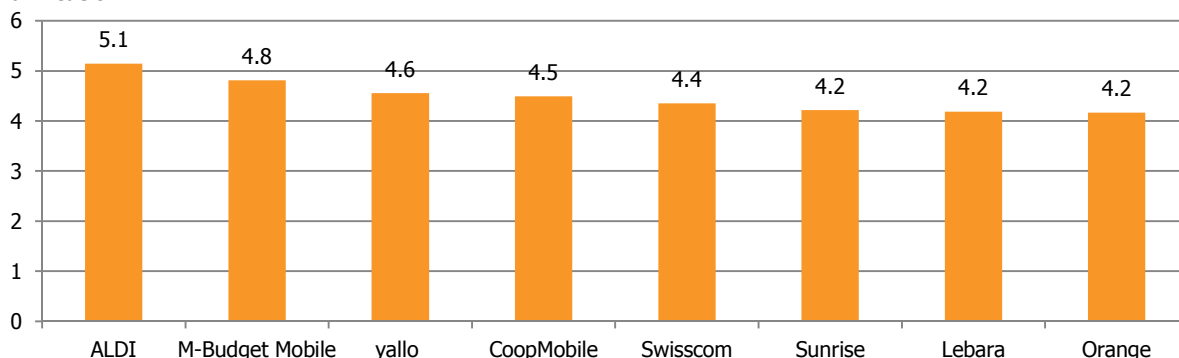
Pour ce qui est de la gestion des prestations prepaid, ALDI, M-Budget Mobile et yallo sont classés premiers à égalité. Les critères pris en compte pour cette note sont : la facilité d'achat de crédit supplémentaire, la facilité de recharge, la procédure de transfert de numéro vers l'opérateur, et enfin la clarté des communications sur les adaptations tarifaires ou les nouvelles options disponibles.

Gestion des prestations prepaid



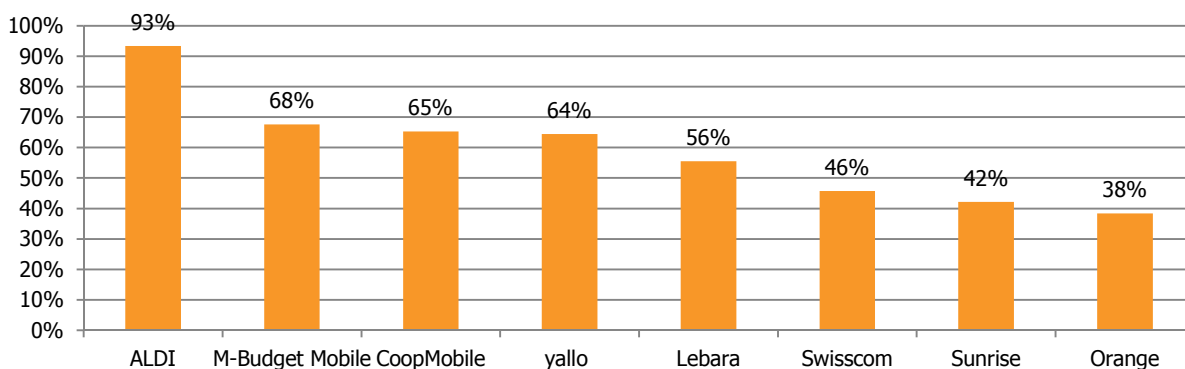
La dernière note partielle concerne la tarification, et notamment la politique de facturation, la clarté des coûts et le rapport qualité-prix. Ici, les opérateurs « virtuels » obtiennent les meilleures notes, avec ALDI en première position.

Tarification



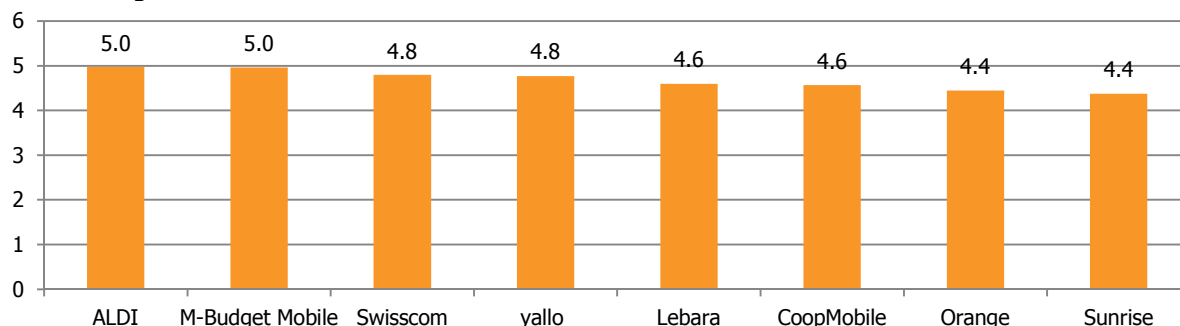
En particulier, le pourcentage de clients trouvant le rapport qualité-prix de leur opérateur bon ou très bon est nettement plus élevé chez les opérateurs virtuels.

Pourcentage de répondants trouvant le rapport qualité-prix de leur opérateur bon ou très bon



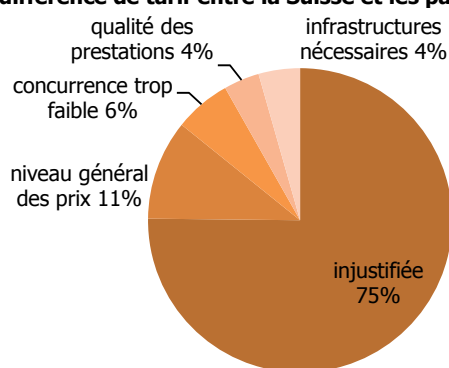
La note de satisfaction globale est calculée en tant que moyenne des notes par domaine. Seuls les clients d'ALDI et ceux de M-Budget Mobile décernent à leur opérateur une note « bien » (5.0 au moins). Remarquons cependant qu'au contraire de M-Budget Mobile, ALDI ne propose pas d'abonnements. Or, les notes sur les critères relatifs à la gestion des abonnements sont parmi les plus basses du sondage.

Satisfaction globale



Finalement, les répondants étaient invités à s'exprimer sur la différence des tarifs mobiles entre les pays limitrophes et la Suisse. Plusieurs explications leur étaient proposées, mais les trois quarts des répondants ont jugé que cette différence était injustifiée.

Justification de la différence de tarif entre la Suisse et les pays limitrophes



Il y a donc une contradiction apparente entre l'avis critique des répondants sur la tarification, le rapport qualité-prix et le niveau des tarifs d'une part, et la durée de la relation client observée d'autre part. Comme dans beaucoup d'autres domaines, une certaine inertie ainsi que la crainte du changement jouent certainement un rôle dans la fidélité des utilisateurs à leur opérateur de téléphonie mobile. Il est également possible que le public ne soit pas suffisamment informé sur le haut niveau de satisfaction manifesté par les clients de certains opérateurs virtuels. bonus.ch vient combler cette lacune.

Avec son comparatif gratuit et neutre des tarifs pratiqués par les opérateurs de téléphonie mobile suisses, en fonction de l'utilisation personnelle des différentes prestations, bonus.ch aide les internautes à choisir l'abonnement le plus avantageux pour eux. Les utilisateurs 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. Ils seront ainsi à même de choisir leur opérateur de téléphonie mobile en toute connaissance de cause.

Accès direct aux notes de l'enquête de satisfaction des opérateurs mobiles :

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

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 22 janvier 2013