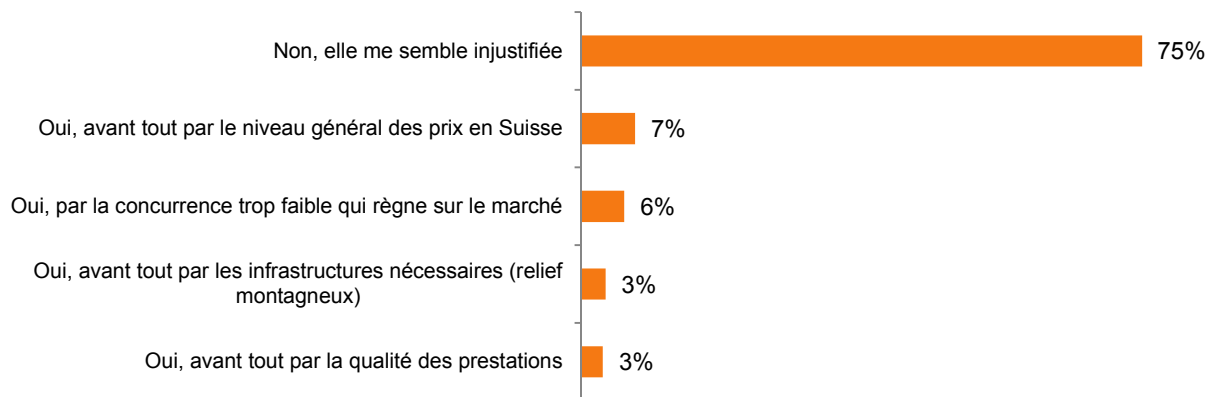


bonus.ch sur la téléphonie mobile : trois quarts des Suisses jugent les tarifs injustifiés par rapport au pays limitrophes

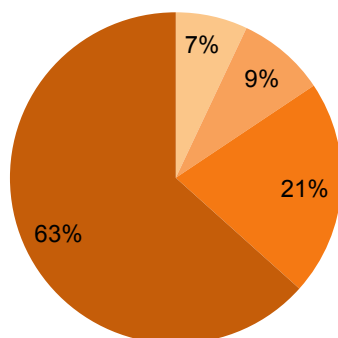
L'étude de satisfaction annuelle réalisée par le site comparateur bonus.ch, portant sur plus de 2800 personnes, démontre, tout comme l'an dernier, que les Suisses sont très fidèles. Plus de 60 % d'entre eux sont affiliés auprès du même opérateur depuis plus de cinq ans, alors qu'ils ne sont pas satisfaits des tarifs pratiqués. Ce niveau de fidélité est étonnamment tout aussi élevé pour les clients d'abonnements prepaid, qui auraient pourtant la possibilité de changer de prestataire à tout moment.

Les tarifs des télécommunications sont en général plus élevés en Suisse que dans les pays voisins. Pensez-vous que cette différence est justifiée ?

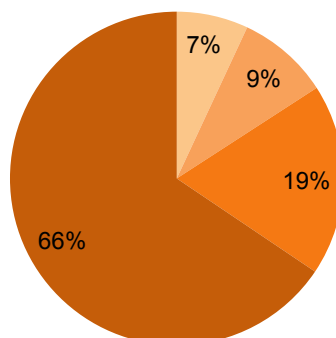


Durée de la relation client

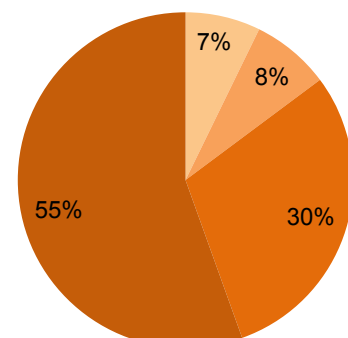
Ensemble des répondants



Clients : abonnement



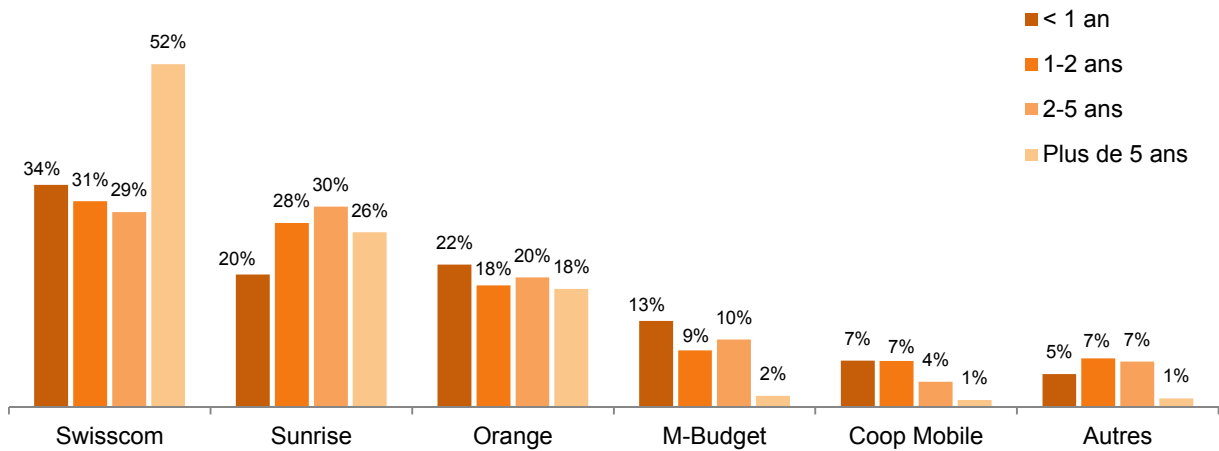
Clients : prepaid



■ < 1 an ■ 1-2 ans
■ 2-5 ans ■ Plus de 5 ans

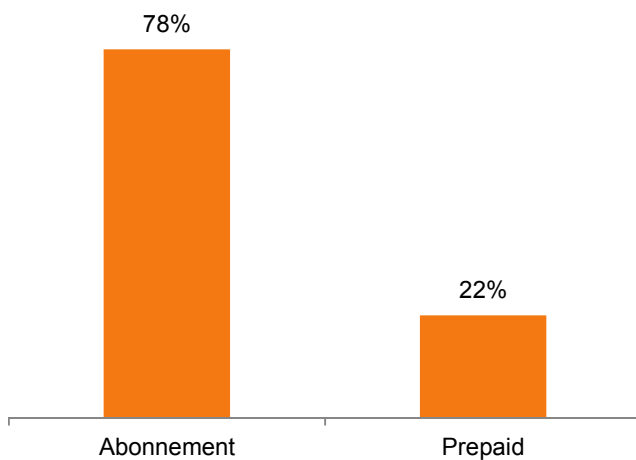
Fidélité par opérateur

Avec 52%, ce sont les clients de Swisscom qui sont les plus fidèles pour une relation de plus de 5 ans. Dans la tranche 2-5 ans, Sunrise et Swisscom sont au coude-à-coude avec 29% et 30%.

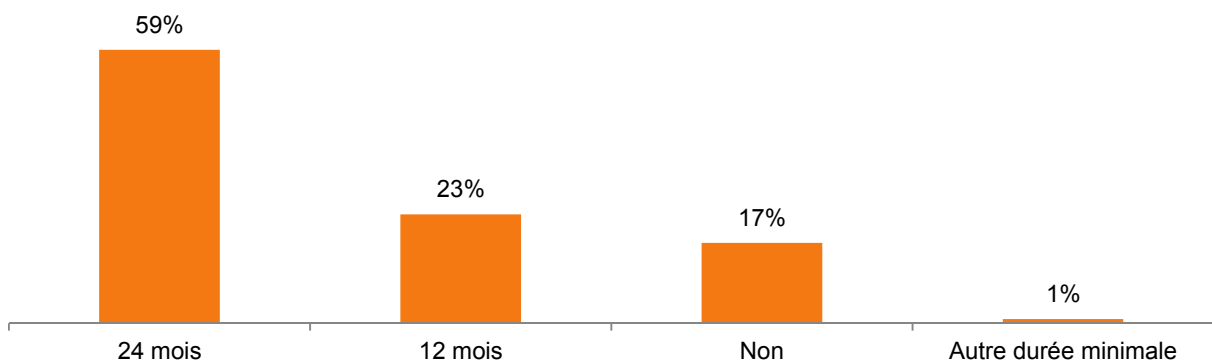


Part des abonnements et des prestations prepaid

Plus de quatre Suisses sur cinq optent pour un abonnement incluant un appareil et 59% d'entre eux s'engagent pour une durée contractuelle minimale de 24 mois. S'ajoutent à cela des renouvellements de contrat d'année en année avec un délai de résiliation exprimé en mois. Il n'est donc pas étonnant que le consommateur soit captif de son opérateur.

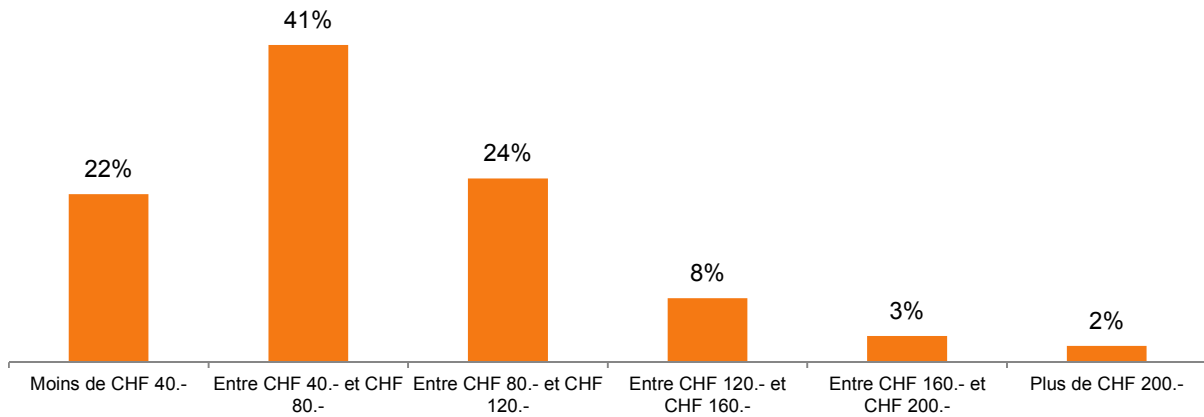


Clients ayant opté pour un contrat incluant un nouvel appareil

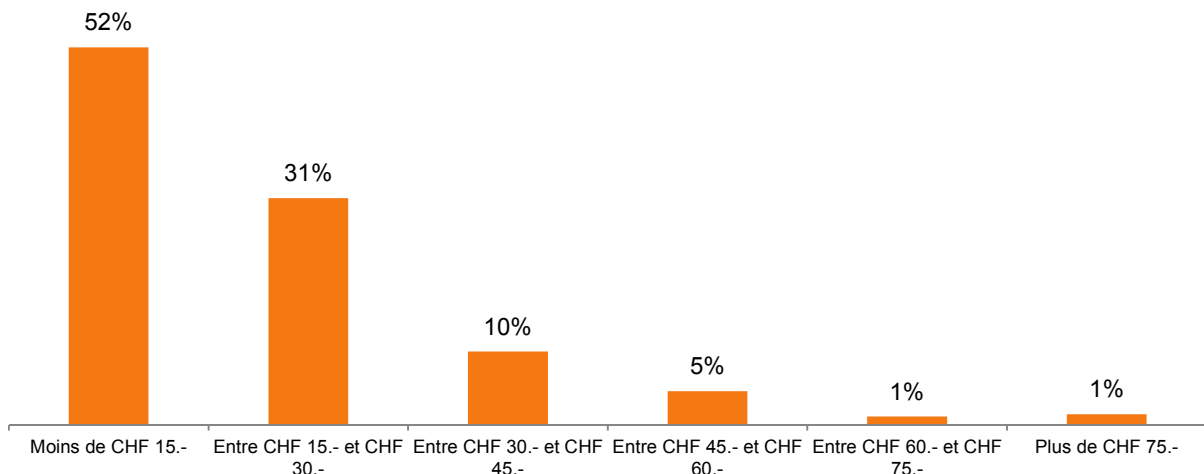


Montant mensuel moyen que les clients paient à leur opérateur de téléphonie mobile

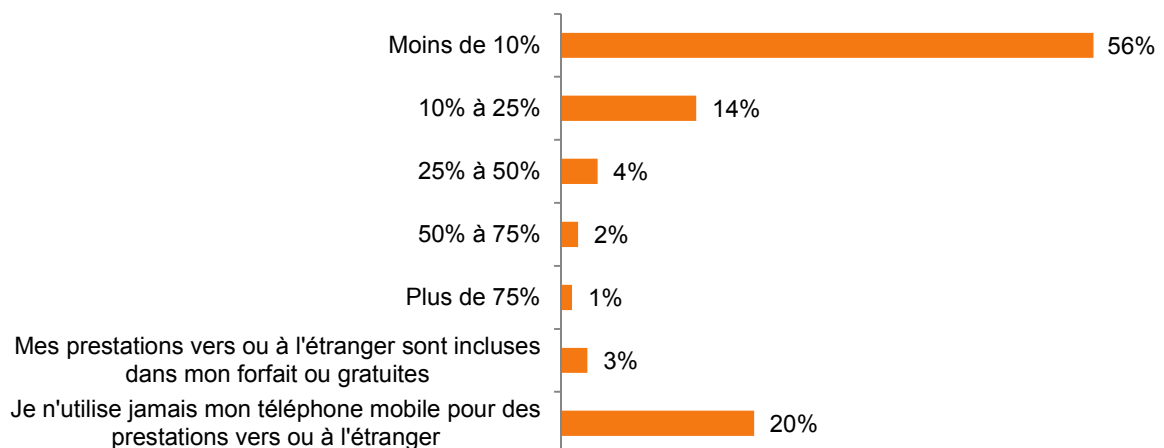
Plus de trois quarts des répondants ont opté pour un abonnement de téléphonie mobile. Ils paient en moyenne CHF 75.- par mois à leur opérateur. Concernant les abonnements prepaid, 52% des utilisateurs optent pour un montant de recharge mensuelle inférieur à CHF 15.-, alors que pour 31% d'entre eux le montant de la recharge se situe entre CHF 15.- et CHF 30.- par mois.



Montant mensuel moyen que dépensent les clients pour recharger leur carte prepaid



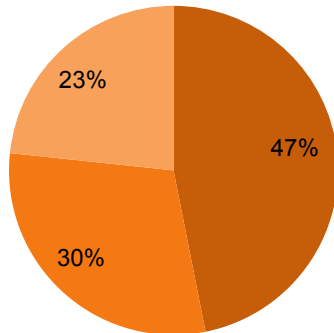
Pourcentage de dépenses qui correspondent à des prestations vers l'étranger



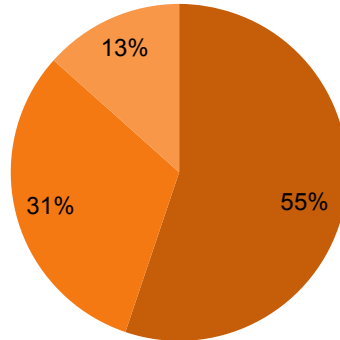
Type d'appareil détenu par les répondants

L'étude démontre que les Suisses sont de plus en plus exigeants quant à la qualité de la connexion Internet. Cela s'explique par un attrait toujours aussi soutenu envers les smartphones. Plus de trois quarts des Suisses en possèdent un, dont 47% sont des appareils de dernière génération. Les abonnés expriment également le souhait d'une amélioration dans la clarté des communications (adaptations tarifaires, nouveaux types d'abonnement, etc.) et du service fourni par la hotline de leur opérateur.

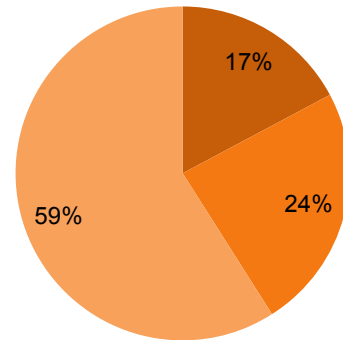
Ensemble des répondants



Clients : abonnement

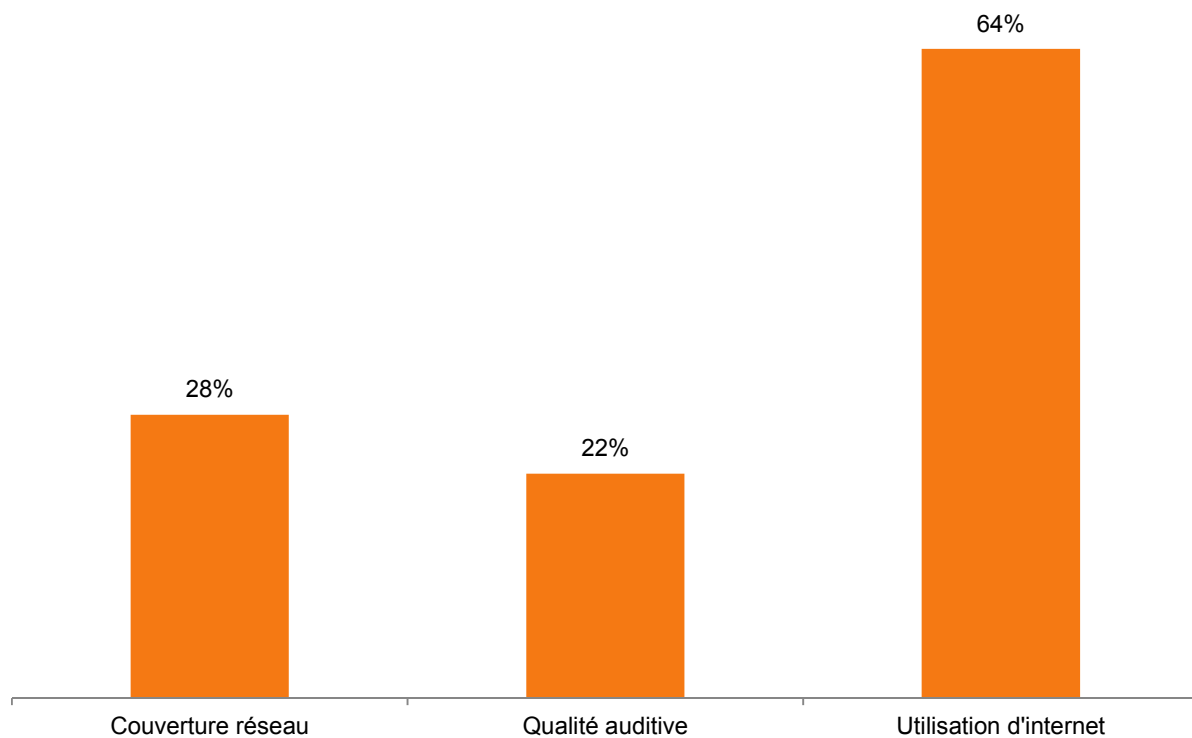


Clients : prepaid

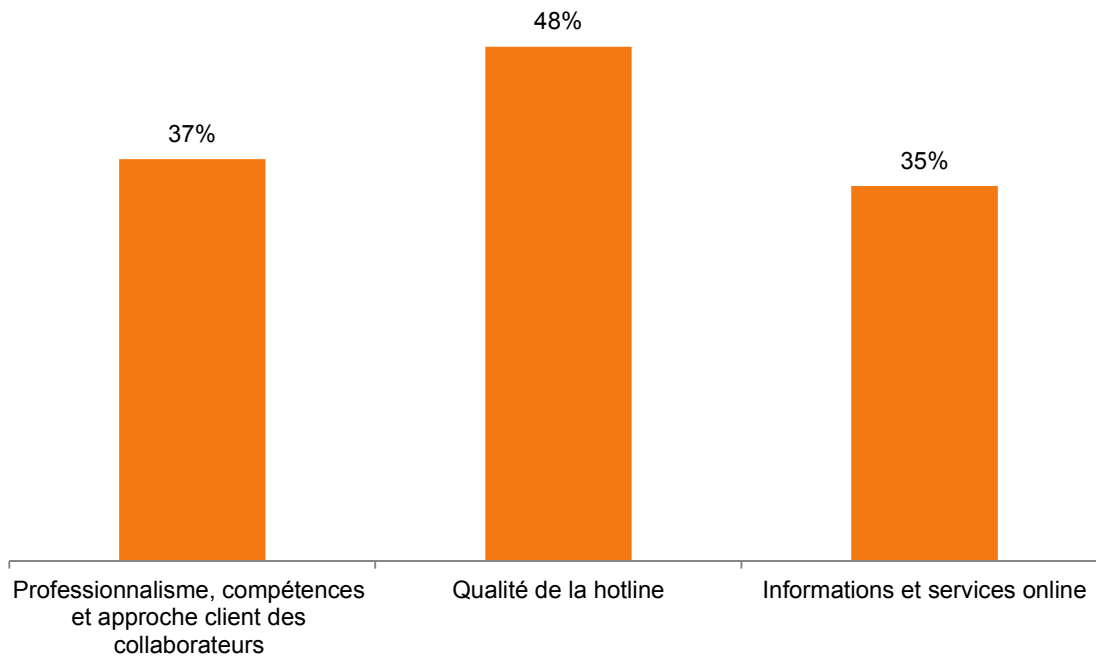


- Smartphone de dernière génération
- Autre Smartphone
- Téléphone mobile standard

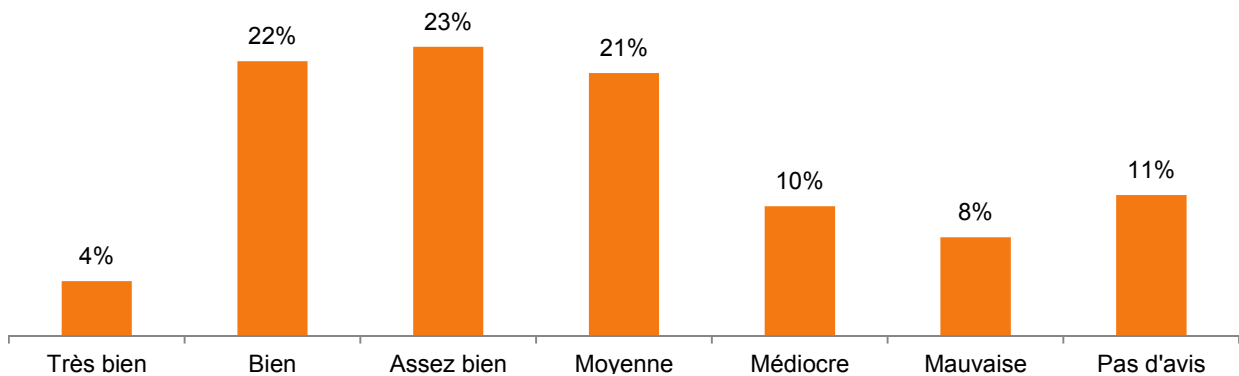
Pourcentage de répondants ayant un avis mitigé sur les différentes prestations de téléphonie mobile (évaluations inférieures à « bien »)



Pourcentage de répondants ayant un avis mitigé sur les différentes dimensions du service client (évaluations inférieures à « bien »)



Satisfaction de la politique commerciale concernant le renouvellement ou la résiliation d'un abonnement

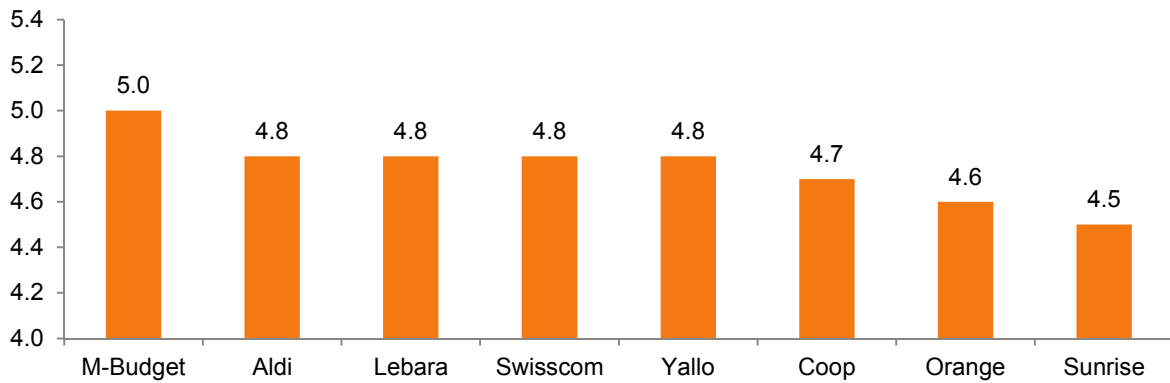


Note par opérateur

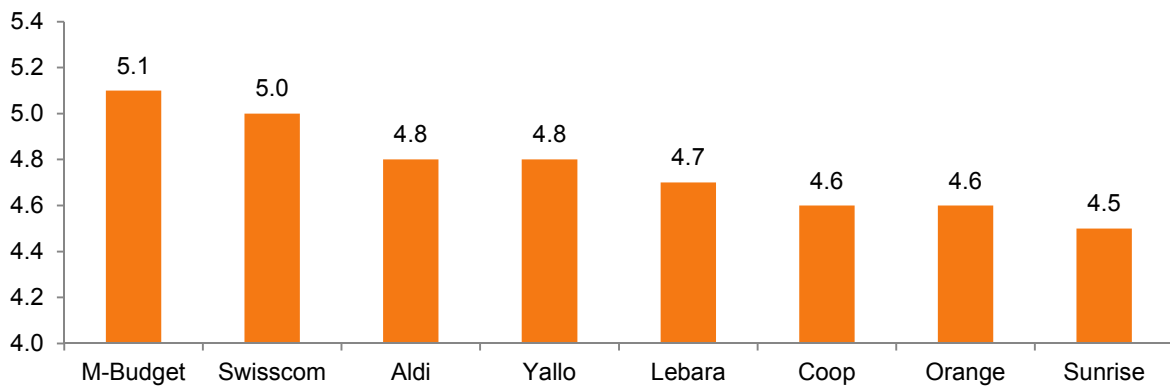
Les participants ont évalué leur prestataire en fonction des critères suivants : prestations de leur opérateur (couverture réseau, qualité auditive, vitesse internet), gestion des abonnements, gestion Prepaid, service à la clientèle et le rapport qualité/prix. Les réponses ont été converties en une note de 1 à 6, 6 étant la meilleure.

Ce sont les clients de M-Budget Mobile qui sont globalement les plus satisfaits de leur opérateur, et les seuls à lui décerner la note 5.0 "bien". M-Budget obtient également la meilleure note pour ses prestations mobiles ainsi que pour la gestion de ses abonnements. Avec 4.8 "assez bien", Aldi, Lebara, Swisscom et Yallo partagent à égalité la seconde marche du podium. Aldi mobile est premier pour le rapport qualité/prix (5.3), tandis que les trois opérateurs historiques sont jugés plus sévèrement et se retrouvent en queue de classement.

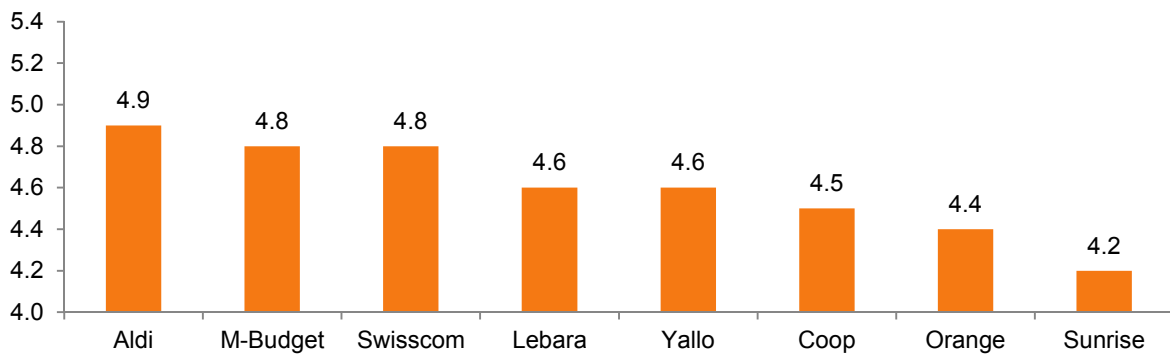
Satisfaction globale



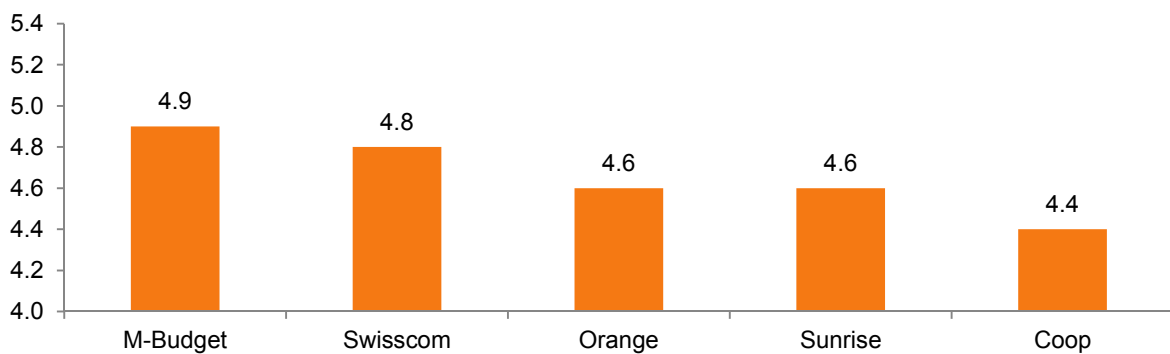
Prestations



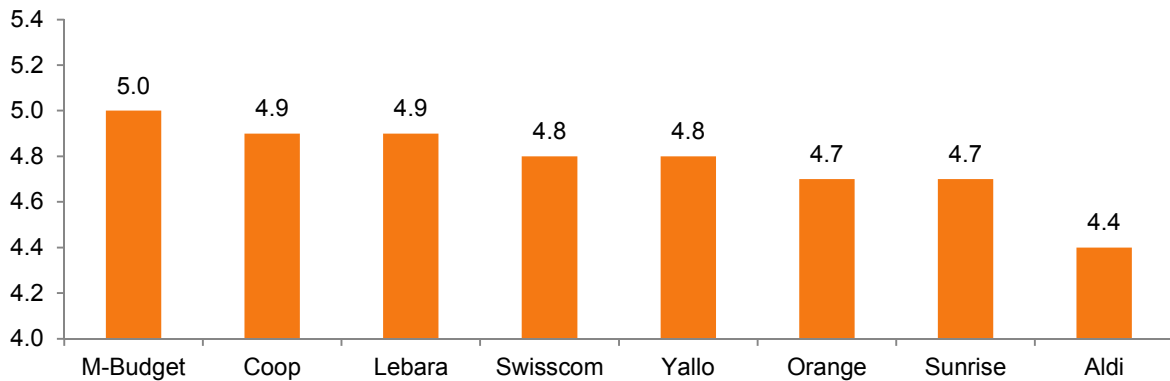
Service client



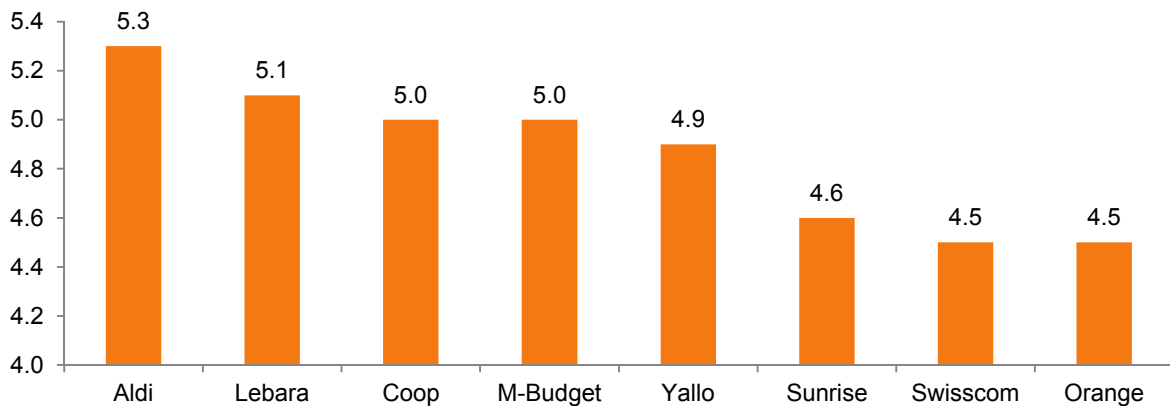
Gestion des abonnements



Gestion des prestations prepaid



Rapport qualité / prix



Pour les clients de téléphonie mobile, la multiplication des offres avec des abonnements forfaitaires ainsi qu'une progression non négligeable des offres combinées (téléphonie fixe, mobile, Internet et TV), compliquent encore plus la compréhension et la comparaison des tarifs et prestations. Le manque d'informations, la crainte du changement et un niveau élevé de fidélité ne favorisent pas une concurrence qui serait profitable au consommateur.

Accès aux notes de l'enquête de satisfaction ainsi qu'au comparatif personnalisé des tarifs de téléphonie mobile : <http://www.bonus.ch/Telecom/Operateurs-telephonie-mobile-enquete-note-satisfaction.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 29 janvier 2014