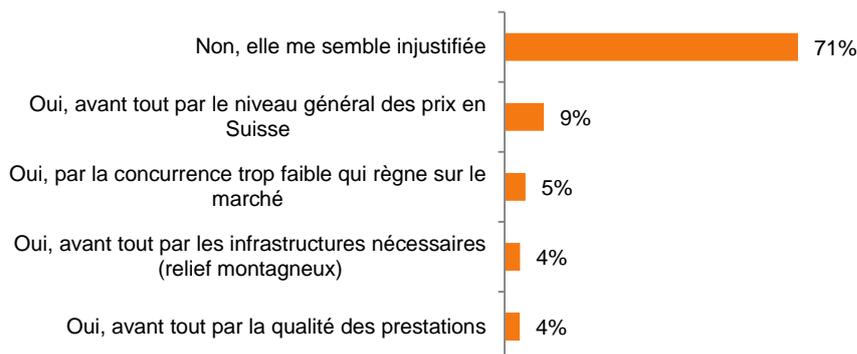


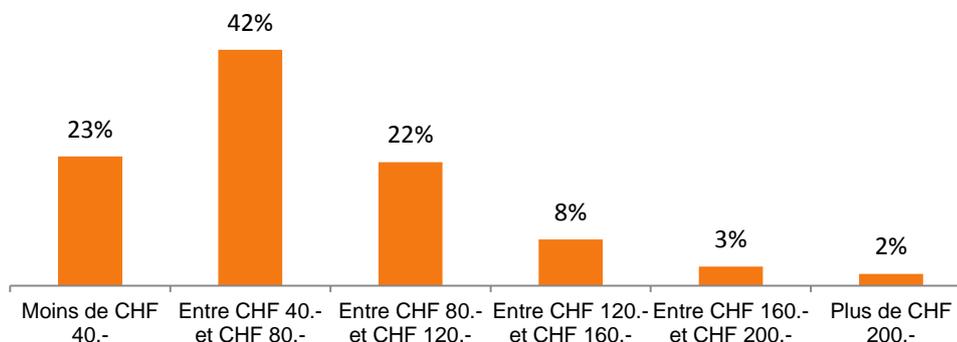
bonus.ch sur la téléphonie mobile: près de trois-quarts des consommateurs jugent la tarification des opérateurs mobiles injustifiée

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 3500 personnes, soulève toutefois la question de la justification des prix opérés. Comment expliquer alors le taux de fidélité croissant au regard de l'insatisfaction générale des prix?

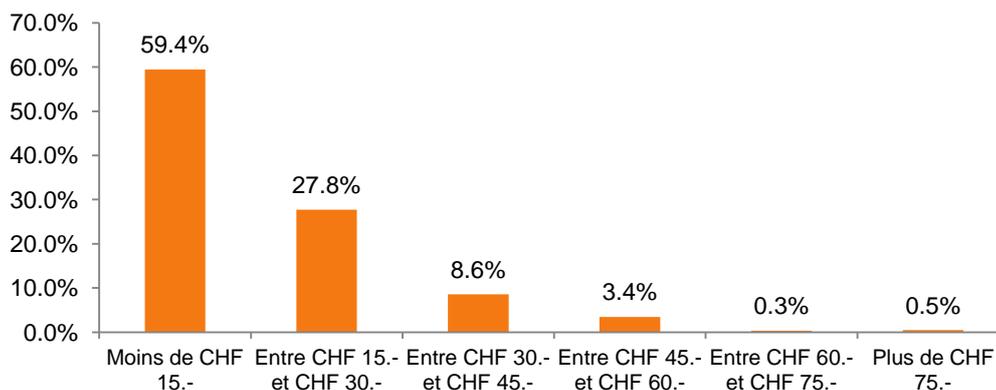
Satisfaction des prix



Somme mensuelle déboursée pour les détenteurs d'abonnement(s)



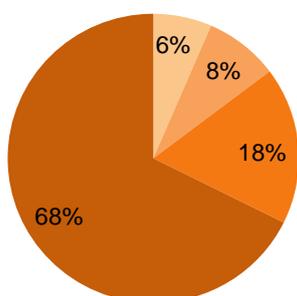
Somme mensuelle déboursée par les bénéficiaires d'un service Prepaid



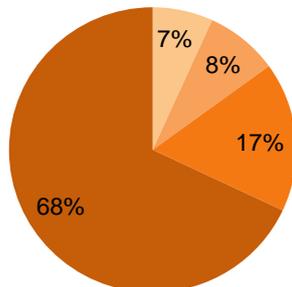
Alors que presque trois-quarts des interrogés estiment que les prix pratiqués dans le domaine de la téléphonie mobile ne sont pas justifiés, on constate que plus de deux personnes sur trois sont affiliées auprès du même opérateur depuis plus de cinq ans, une progression de 5% par rapport à l'année dernière, hausse encore plus prononcée chez les abonnés des services Prepaid (+11.6%). Les éventuelles craintes du changement et la perception du confort de l'offre combinée peuvent inciter les consommateurs à rester chez le même opérateur, omettant ainsi d'optimiser leur abonnement en lien avec leurs besoins.

Temps d'affiliation pour les clients de la téléphonie mobile

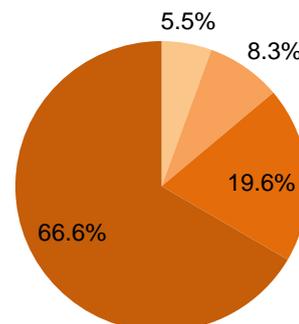
Abonnement et Prepaid



Abonnement

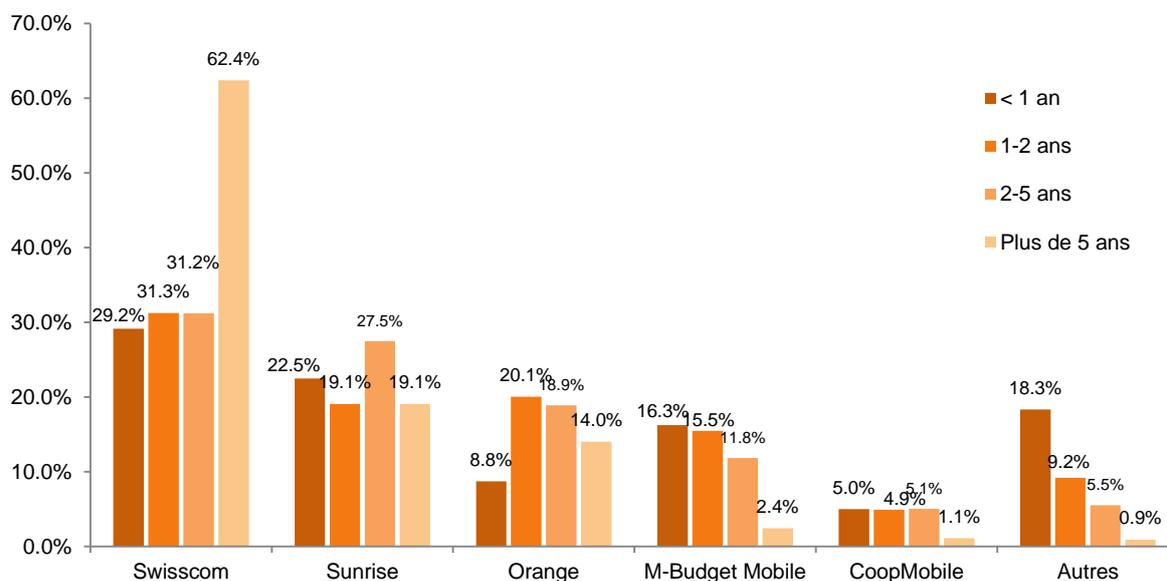


Prepaid



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

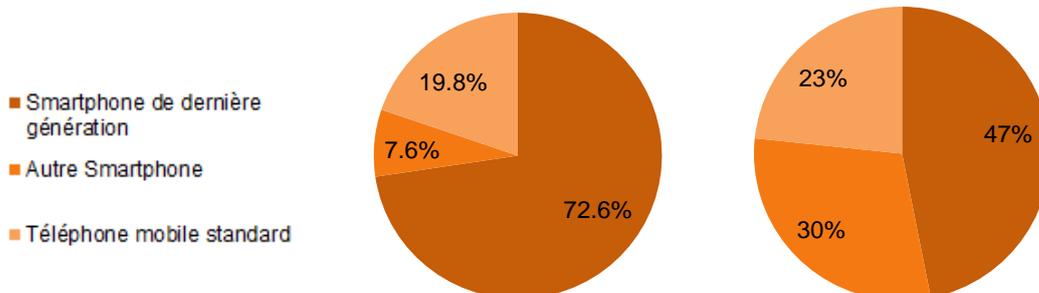
Fidélité par opérateur



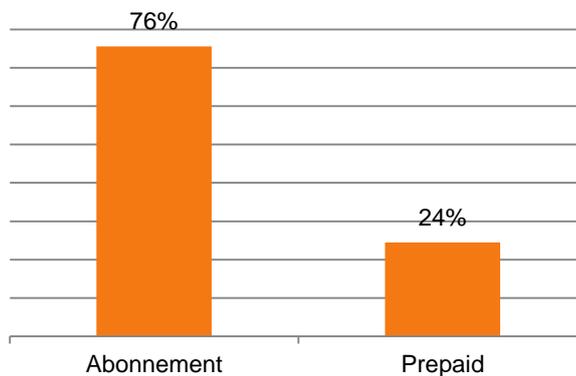
La hausse de 25.6% (depuis l'an passé) de l'utilisation de smartphones de dernière génération, des mobiles qui sont de plus en plus onéreux, sophistiqués et inclus dans des offres de contrat à durée minimale pour en diluer le coût réel, augmente le taux de fidélisation des consommateurs.

Répartition des appareils (lors de cette étude)

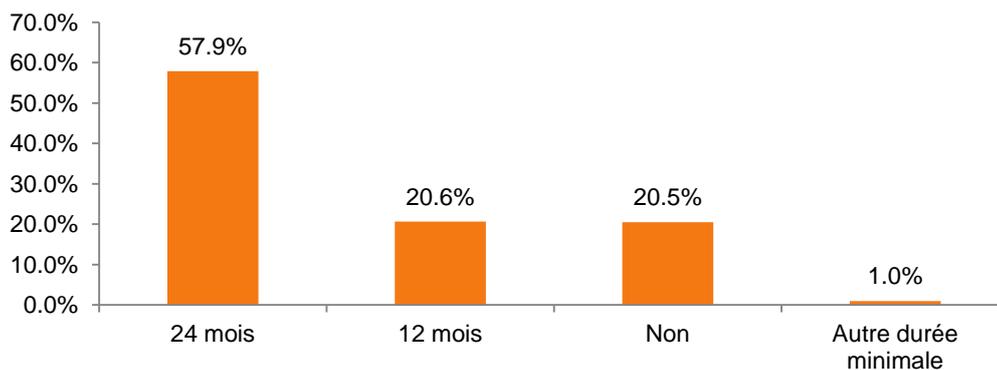
Répartition des appareils (lors de l'étude de l'année passée)



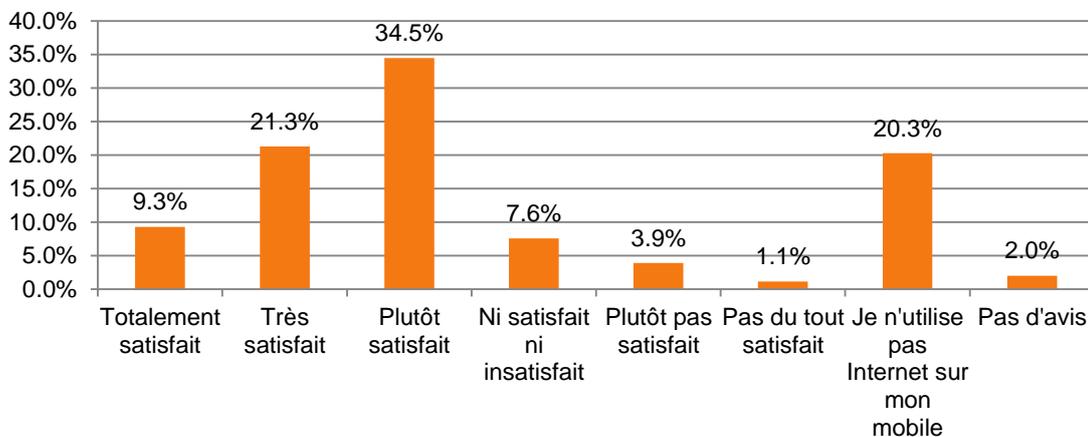
Clients ayant opté pour un abonnement ou un service Prepaid



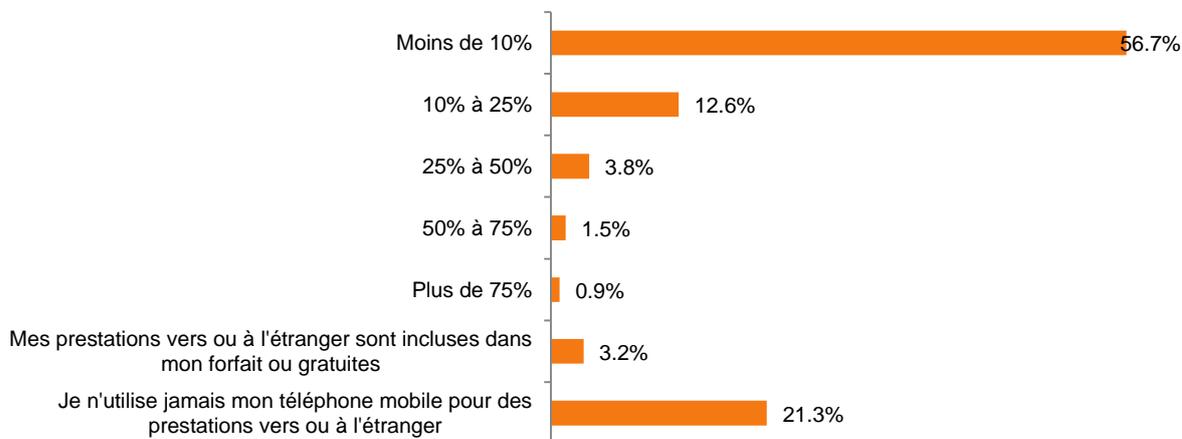
Clients ayant souscrit des contrats à durée minimale



Conséquemment, on relève que la consommation des données Internet croît considérablement et induit ainsi une plus forte exigence de la part des abonnés qui ne sont que 30.6% à considérer que la qualité de l'utilisation d'Internet sur leur mobile est très, voire totalement, satisfaisante.

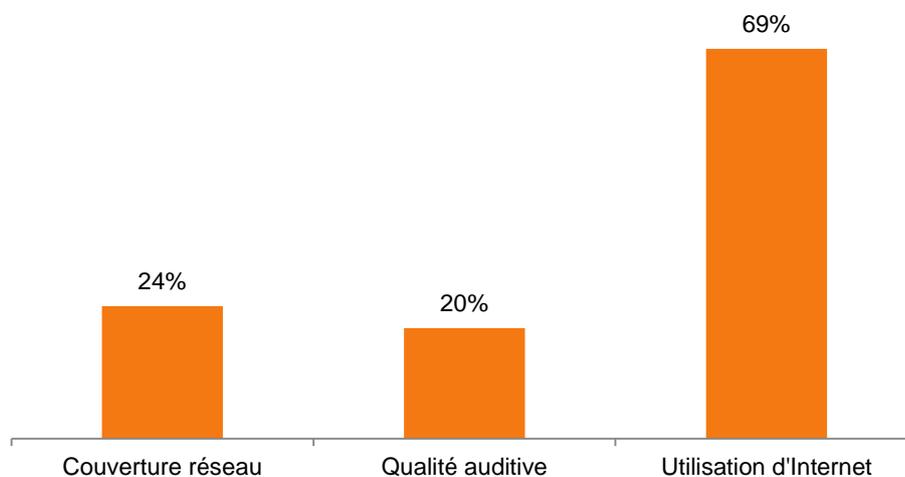


En ce qui concerne l'utilisation de la téléphonie mobile à l'étranger, on relève que trois-quarts des consommateurs n'utilisent leur mobile à l'étranger que pour moins de 10% de leur consommation totale, voire ne l'utilisent jamais. Les tarifs toujours aussi élevés du roaming en sont la cause.

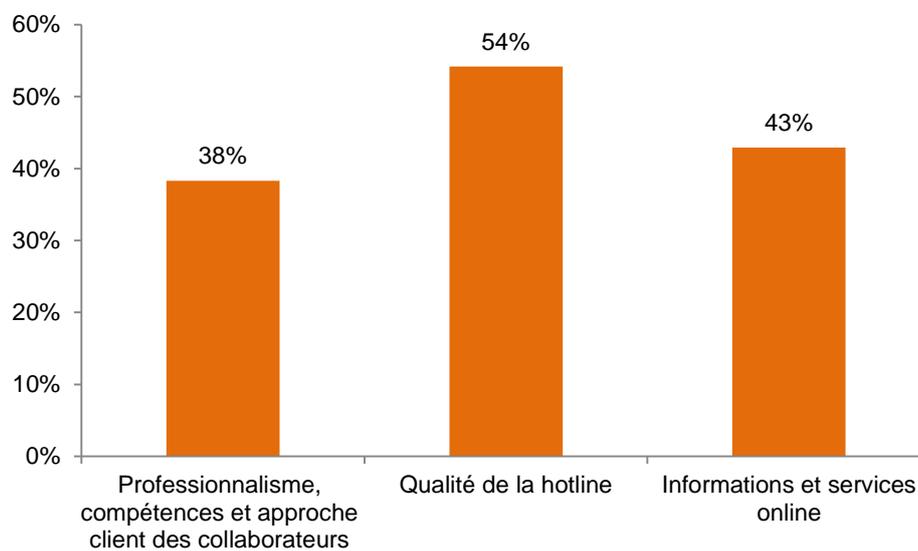


Il semble donc que les éventuelles rumeurs de la fusion entre Orange et Sunrise, relevées dernièrement dans les médias, impacteraient, elles aussi, le système de la concurrence de téléphonie mobile.

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 »)



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

Tout comme l'an dernier, M-Budget Mobile remporte la première place avec la note globale de 5.0 "bien", suivi de ALDI SUISSE mobile et de Swisscom qui obtiennent, tous deux, la note de 4.9 "assez bien".

Note globale	
M-Budget Mobile	5.0
ALDI SUISSE mobile	4.9
Swisscom	4.9
upc cablecom	4.8
CoopMobile	4.7
Lebara Mobile	4.7
Sunrise	4.6
yallo	4.5
Orange	4.4

Prestations	
M-Budget Mobile	5.2
Swisscom	5.2
ALDI SUISSE mobile	5.0
CoopMobile	4.8
Lebara Mobile	4.8
Sunrise	4.8
Orange	4.7
upc cablecom	4.7
yallo	4.5

Service à la clientèle	
Swisscom	4.9
M-Budget Mobile	4.8
upc cablecom	4.7
ALDI SUISSE mobile	4.5
CoopMobile	4.3
Lebara Mobile	4.3
Sunrise	4.2
yallo	4.1
Orange	4.0

Gestion des abonnements	
M-Budget Mobile	5.0
Swisscom	4.9
upc cablecom	4.7
Sunrise	4.6
CoopMobile	4.4
Orange	4.4

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

Rapport qualité/prix	
ALDI SUISSE mobile	5.4
M-Budget Mobile	5.1
upc cablecom	5.0
CoopMobile	4.9
Lebara Mobile	4.9
Sunrise	4.6
Swisscom	4.6
yallo	4.6
Orange	4.3

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
Av. de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021 312 55 91
[ducret\(a\)bonus.ch](mailto:ducret(a)bonus.ch)

Lausanne, le 3 février 2015