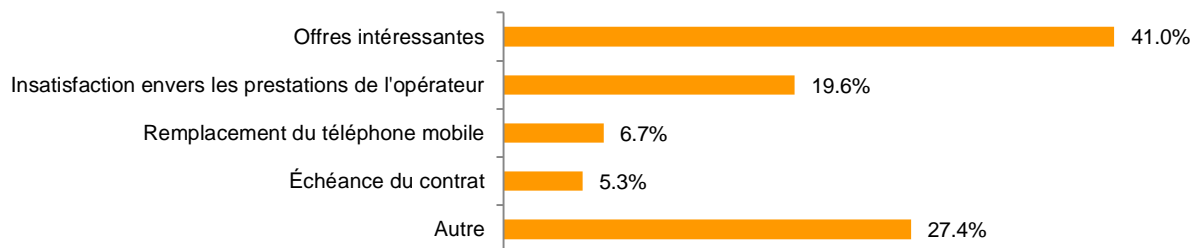


## bonus.ch sur la téléphonie mobile : insatisfaits des prix, les Suisses restent pourtant fidèles à leur opérateur mobile

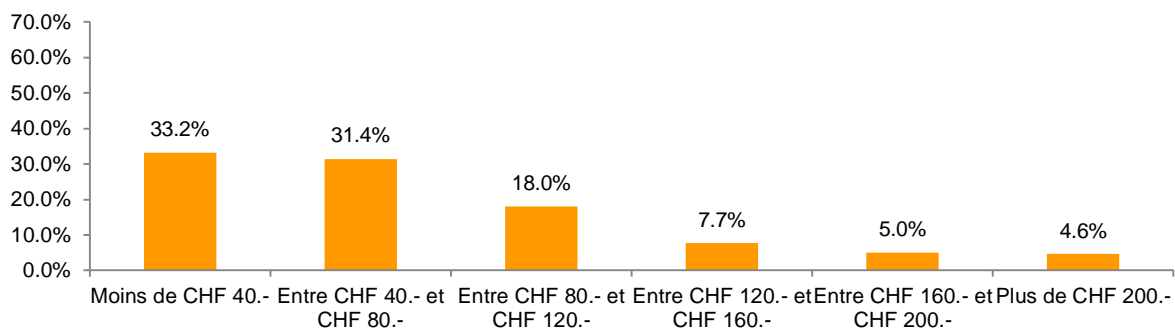
L'enquête de satisfaction annuelle réalisée par le comparateur en ligne bonus.ch démontre que les Suisses sont fidèles à leur opérateur de téléphonie mobile. Cette étude, menée auprès de plus de 2800 personnes, soulève la question de l'insatisfaction concernant les prix, raison principale du changement d'opérateur.

### Raison principale qui pousse au changement d'opérateur



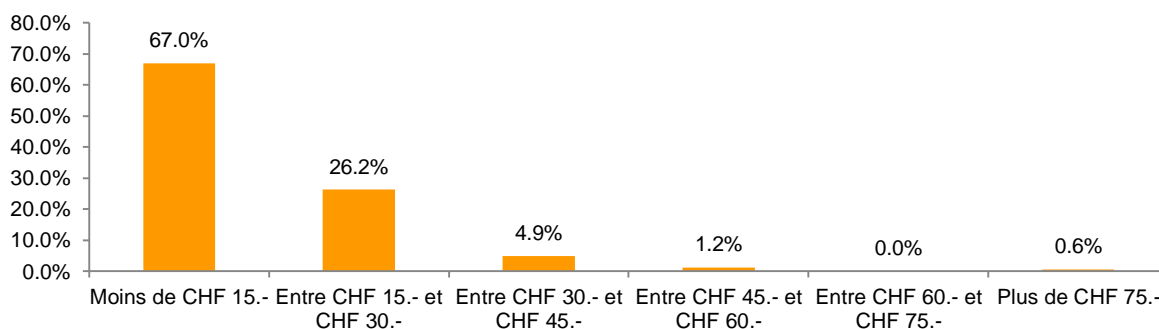
### Somme mensuelle déboursée par les détenteurs d'abonnement

Mensuellement, 66.7% des Suisses dépensent plus de CHF 40.- pour leurs communications mobiles. Bien que ce pourcentage représente plus de deux tiers de la population, on constate que les personnes payant moins de CHF 40.- par mois sont en constante augmentation depuis plusieurs années : elles étaient 29.5% en 2017, 32.8% en 2018 et sont 33.2% en 2019.



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

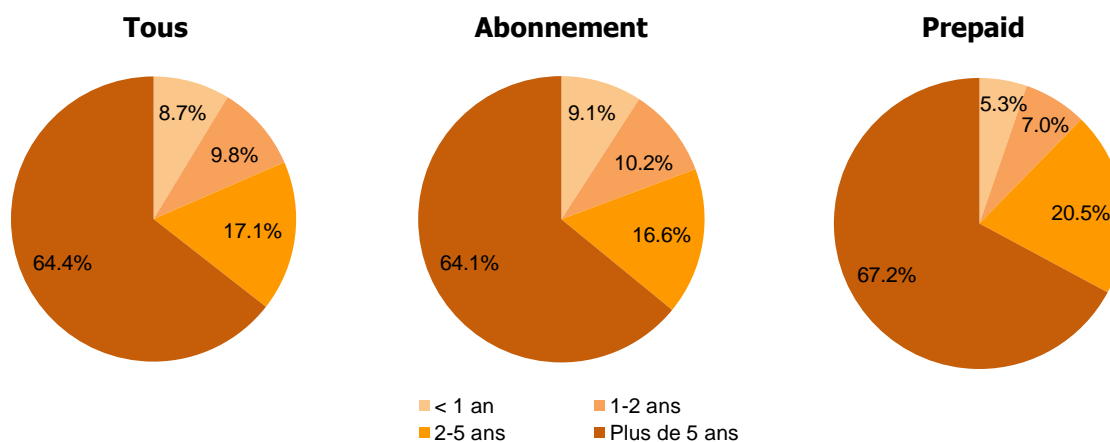
La tendance est la même pour ceux qui utilisent les abonnements Prepaid. Ils étaient 63.9% en 2018 contre 67% en 2019 à payer moins de CHF 15.- par mois.



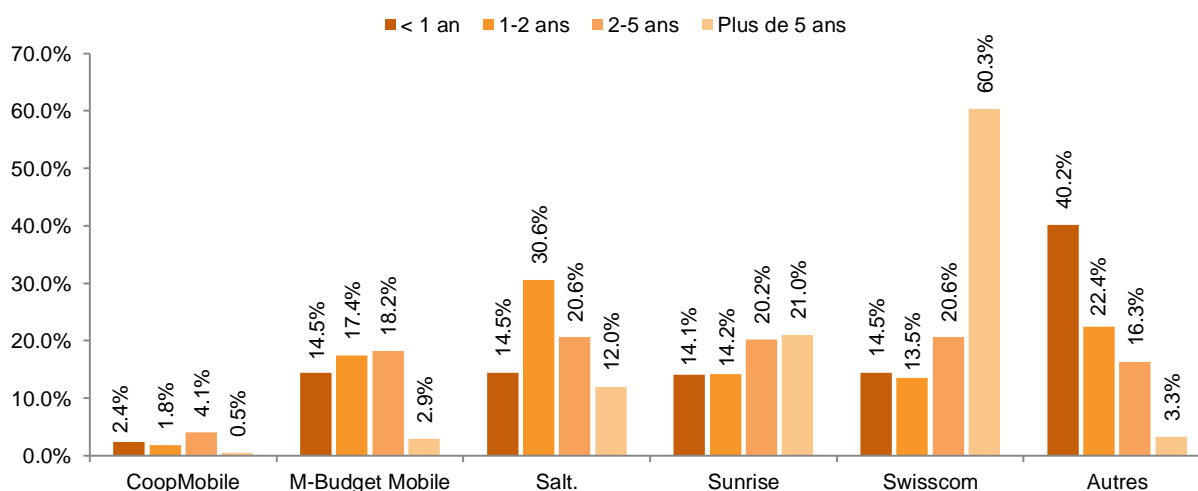
Bien que 60.6% des personnes interrogées avouent être poussées au changement d'opérateur par des offres intéressantes de la concurrence ou une insatisfaction envers les prestations de leur opérateur, ce sont encore 64.4% des sondés qui sont affiliés auprès du même opérateur depuis plus de 5 ans. A quoi donc sont liées la longévité et la fidélité des clients chez leur opérateur ? Le constat est simple : la peur du changement, la paperasse à gérer, les offres combinées ou encore les offres incluant un smartphone dernière génération poussent les clients à rester fidèles à leur opérateur au détriment des économies réalisables.

## Temps d'affiliation

Entre 2018 et 2019, le pourcentage des Suisses qui sont restés chez le même opérateur plus de 5 ans a augmenté. Il est passé de 60.7% à 64.4% (+3.7%). La tendance s'est donc inversée par rapport à 2017 et 2018.

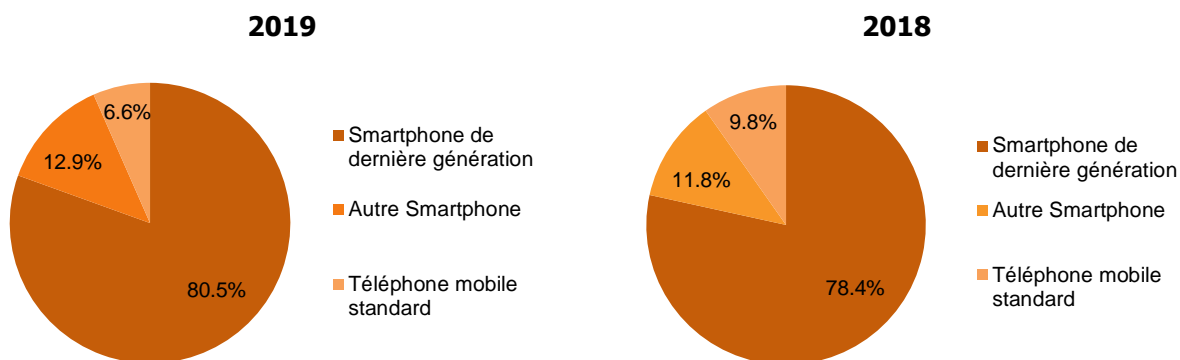


## Fidélité par opérateur



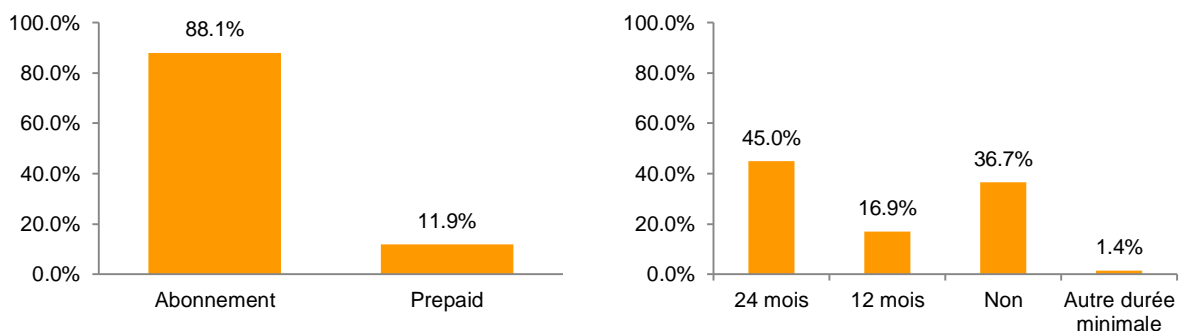
Les smartphones dernière génération ont de plus en plus la cote : 80.5% en 2019 contre 78.4% en 2018. Cependant, ils sont de plus en plus onéreux et sophistiqués. Ils sont également souvent inclus dans des offres de contrat à durée minimale afin d'en diluer le coût. Ceci contribue au maintien de la fidélisation des consommateurs.

## Répartition des appareils



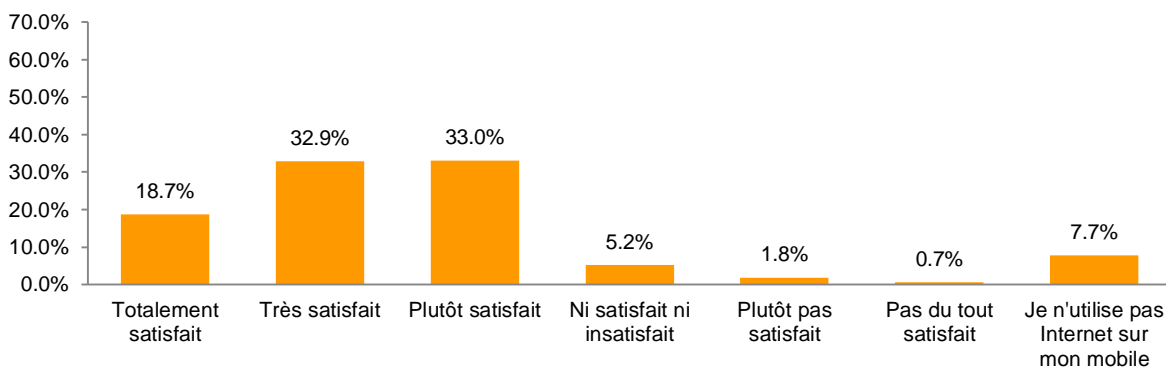
## Répartition par type et durée de contrat

Les services d'abonnement continuent leur croissance (+3.5%) par rapport aux services Prepaid. De plus, près de la moitié des sondés (45%) continuent à favoriser les abonnements d'une durée de 24 mois. Les participants qui déclarent favoriser un abonnement sans durée minimale sont 2.6% de plus par rapport à l'an dernier.



## Satisfaction Internet

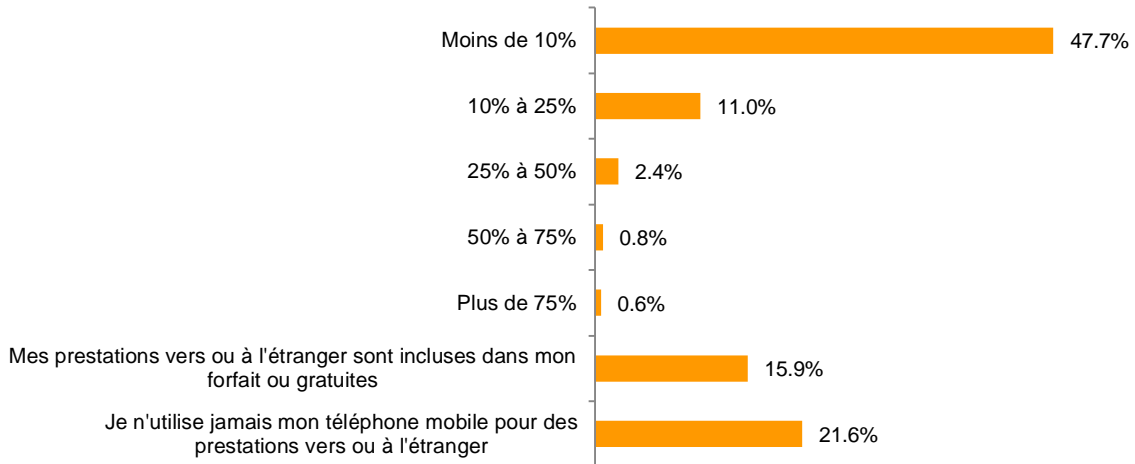
On relève également que plus de 50% des sondés considèrent la qualité d'utilisation d'internet sur leur mobile de très à totalement satisfaisante.



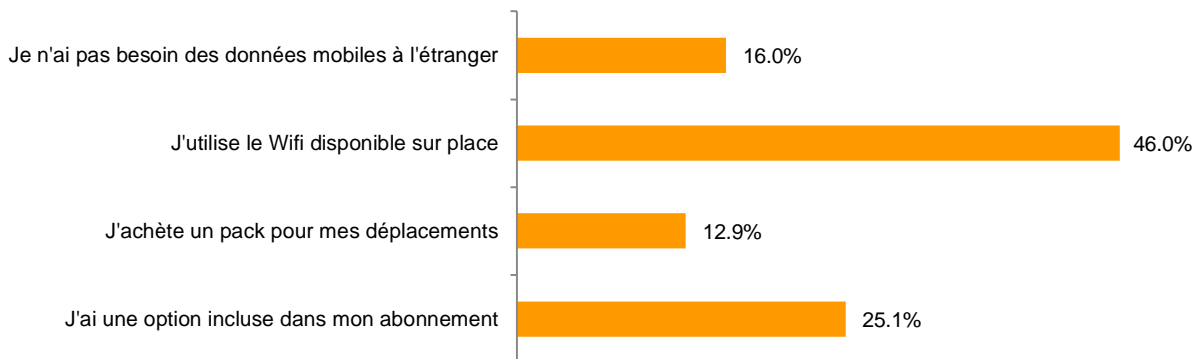
L'utilisation des mobiles à l'étranger tend à changer. Les sondés qui déclarent utiliser leur téléphone mobile à l'étranger pour moins de 10% de leur utilisation totale sont cette année 69.3%, soit 2.5% de moins que l'an dernier. Les tarifs du roaming, toujours aussi onéreux, expliquent le fait que l'utilisation des données mobiles à l'étranger reste tout de même très faible.

Hormis le roaming, qui semble être un problème majeur pour l'utilisation des mobiles à l'étranger, la qualité de la hotline apparaît comme le point à améliorer pour le service client. 46.1% des sondés a estimé la qualité de ce service inférieure au niveau "bien".

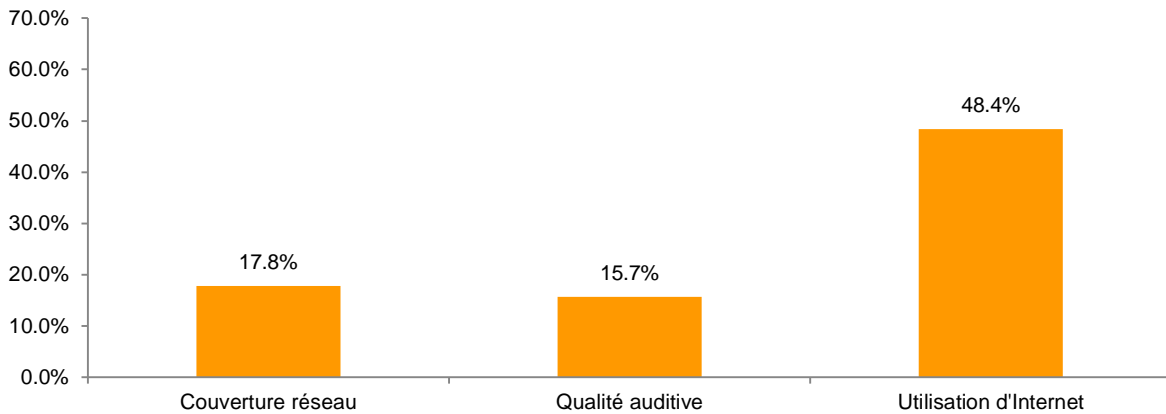
## Utilisation du mobile à l'étranger



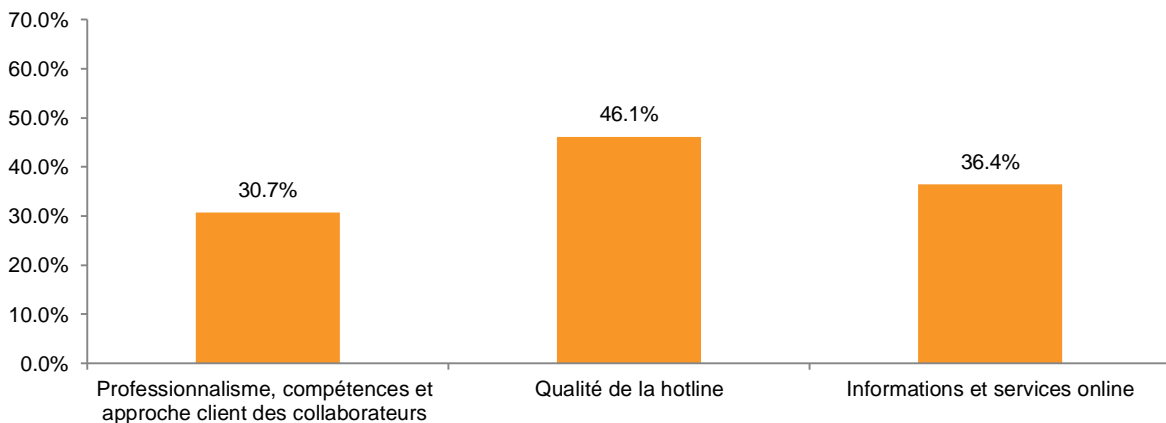
## Importance de l'accessibilité des données mobiles à l'étranger



## 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.

Identique à l'année précédente, la note de satisfaction globale est de 5.0, "bien". M-Budget Mobile, Quickline et WinGo sont vainqueurs avec la note de 5.1, "bien". Suivent ALDI SUISSE mobile, Sunrise et UPC qui obtiennent la note de 5.0, "bien". Avec la note de 4.9, "assez bien", CoopMobile, Swisscom et Yallo se partagent la 3<sup>ème</sup> place.

La catégorie du service client reste la catégorie la plus sévèrement notée. Elle obtient la note de 4.7, "assez bien", tout comme en 2018.

Note globale	
M-Budget Mobile	5.1
Quickline	5.1
WinGo	5.1
ALDI SUISSE mobile	5.0
Sunrise	5.0
UPC	5.0
CoopMobile	4.9
Swisscom	4.9
Yallo	4.9
Salt.	4.7

Prestations	
Wingo	5.5
M-Budget Mobile	5.4
ALDI SUISSE mobile	5.3
Swisscom	5.3
Sunrise	5.2
UPC	5.2
Yallo	5.2
Quickline	5.1
CoopMobile	5.0
Salt.	4.9

Gestion des abonnements	
Quickline	5.2
WinGo	5.2
M.Budget Mobile	5.1
Sunrise	5.0
UPC	5.0
Yallo	5.0
CoopMobile	4.9
Swisscom	4.9
Salt.	4.7

Gestion Prepaid	
M-Budget Mobile	5.0
Swisscom	5.0
ALDI SUISSE mobile	4.9
CoopMobile	4.9
Salt.	4.9
Sunrise	4.9
Yallo	4.6

Service à la clientèle	
M-Budget Mobile	4.9
Quickline	4.9
Swisscom	4.9
CoopMobile	4.8
Sunrise	4.8
ALDI SUISSE mobile	4.7
UPC	4.7
WinGo	4.5
Salt.	4.4
Yallo	4.3

Rapport qualité/prix	
Quickline	5.4
ALDI SUISSE mobile	5.3
Yallo	5.3
WinGo	5.3
M-Budget Mobile	5.2
UPC	5.2
CoopMobile	5.1
Sunrise	5.0
Salt.	4.8
Swisscom	4.6

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

Accès direct au comparatif : <https://www.bonus.ch/Telecom/Comparatif-telephone-fixe-mobile-internet.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch  
 Patrick Ducret  
 CEO  
 Avenue de Beaulieu 33  
 1004 Lausanne  
 021 312 55 91  
 ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 13 mars 2019