

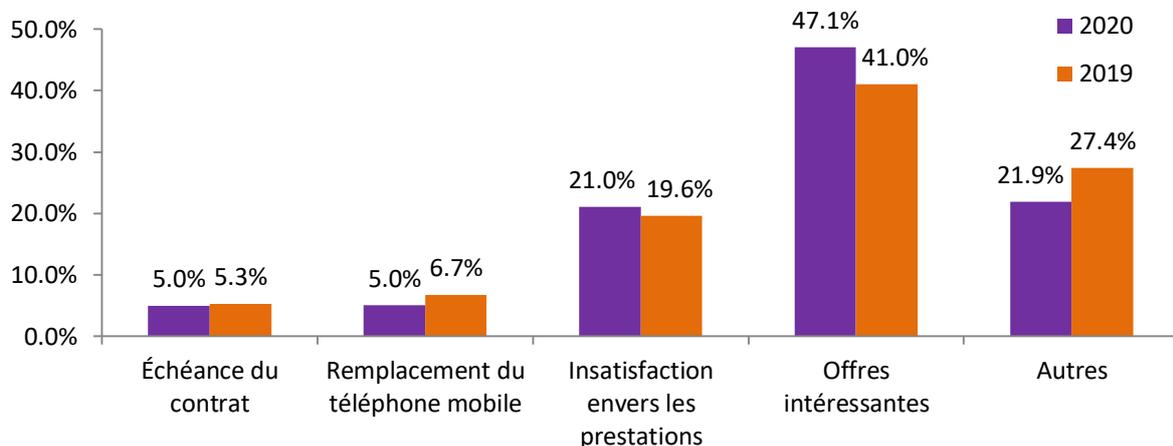
bonus.ch sur la téléphonie mobile : la guerre des prix pousse les Suisses, en particulier les jeunes, à rester moins fidèles à leur opérateur téléphonique

L'enquête de satisfaction annuelle réalisée par le comparateur en ligne bonus.ch auprès de plus de 2100 personnes révèle que la population suisse n'a jamais autant changé de prestataire mobile. La raison : une guerre des prix et une concurrence féroce entre opérateurs, qui incitent les Suisses à aller voir ailleurs et payer toujours moins cher.

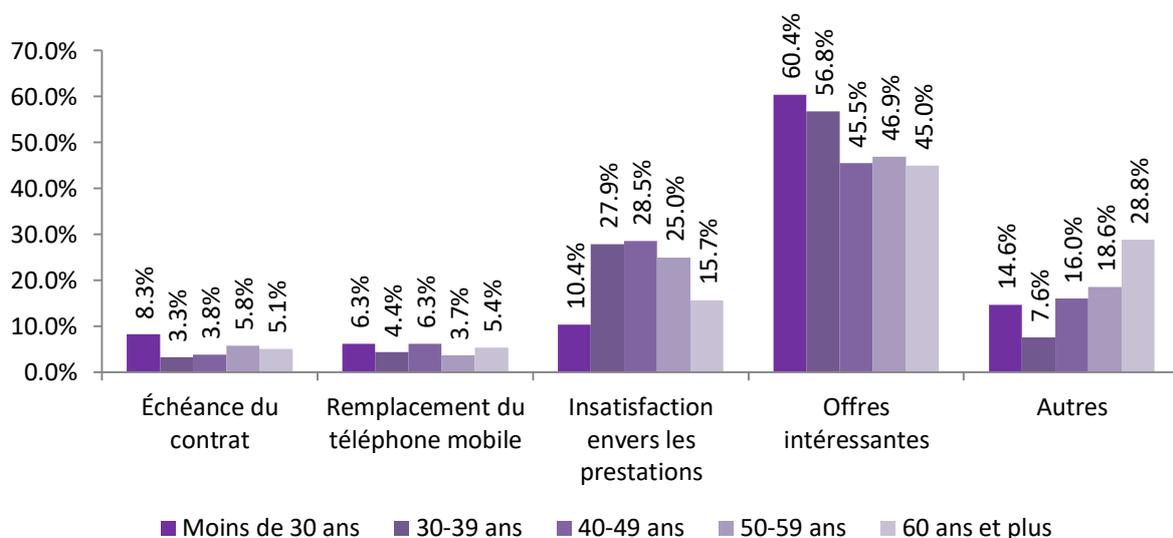
Les jeunes sont les plus sensibles aux offres intéressantes

En proposant des abonnements ou des cartes Prepaid à des prix cassés, les opérateurs de téléphonie mobile se livrent une rude bataille pour tenter de séduire la population suisse. Ces offres attrayantes ne laissent personne indifférent, puisqu'elles constituent la raison principale du changement d'opérateur pour près de la moitié des sondés. Les jeunes se laissent le plus séduire et restent les moins longtemps affiliés à leur prestataire téléphonique.

Raison principale qui pousse au changement d'opérateur



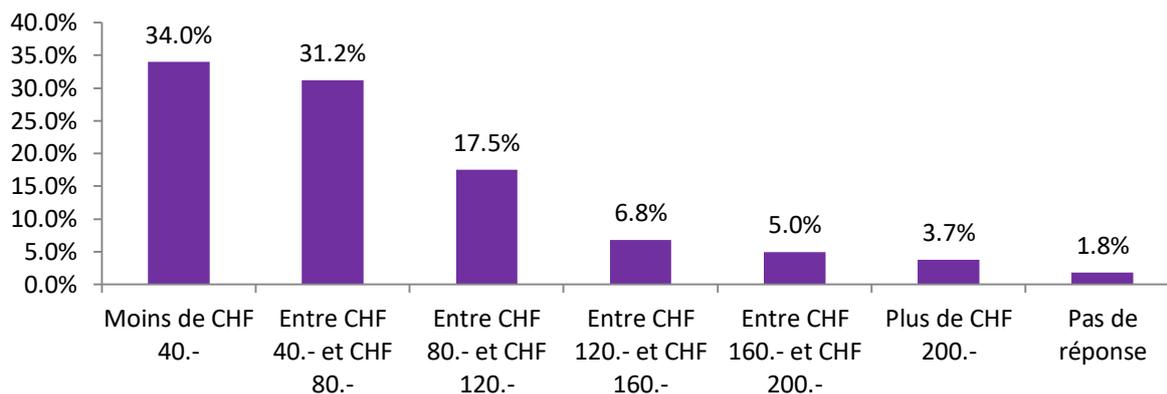
Raison du changement par catégorie d'âge



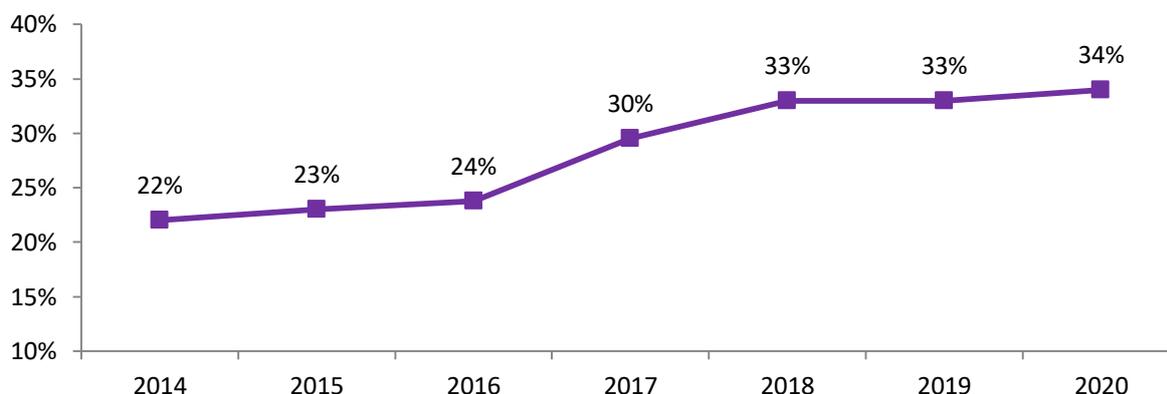
Coût de la téléphonie mobile : la population suisse paie toujours moins

Cette guerre des prix permet à la population suisse de payer toujours moins, que ce soit pour l'abonnement mobile ou pour une carte Prepaid. Alors que seulement 22% des Suisses dépensaient moins de CHF 40.- par mois pour leur abonnement en 2014, ce chiffre est désormais passé à 34% en 2020. Pour ce qui est du Prepaid, la différence est encore plus marquée. La proportion des personnes déboursant moins de CHF 15.- a augmenté de 23% en 7 ans.

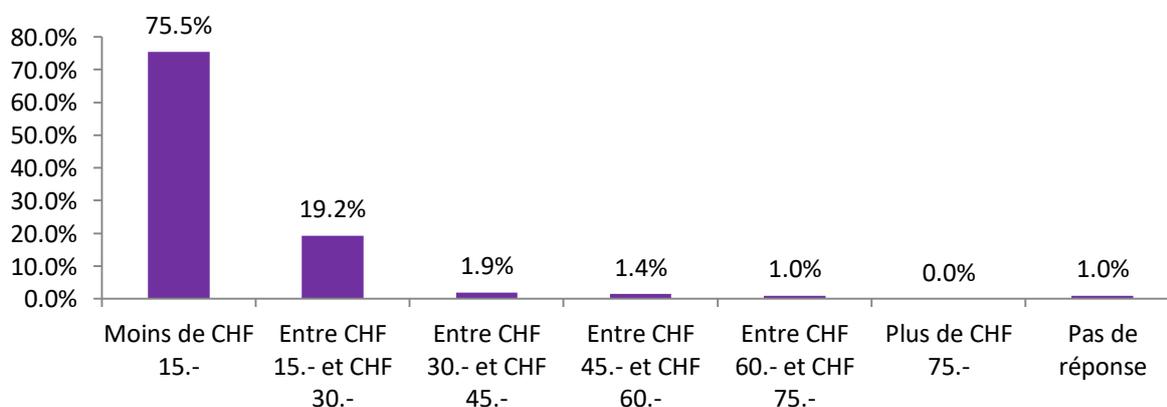
Somme mensuelle déboursée par les détenteurs d'abonnement



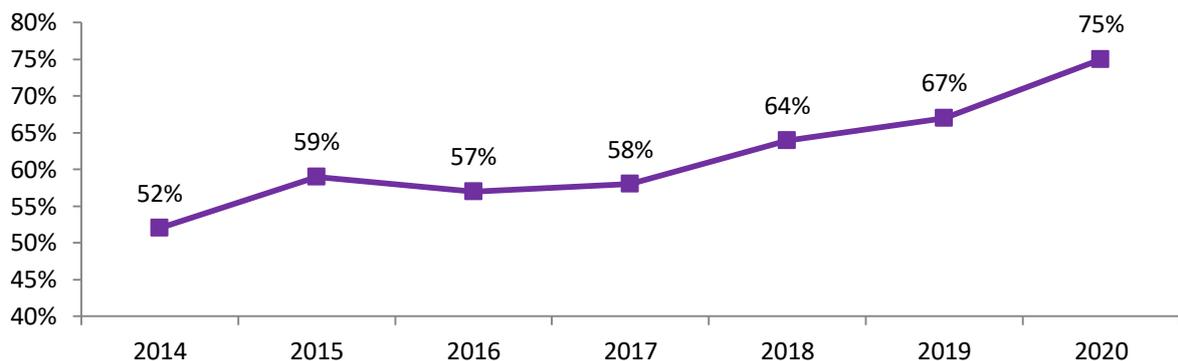
% de la population payant moins de CHF 40.- pour son abonnement



Somme mensuelle déboursée par les bénéficiaires de services Prepaid



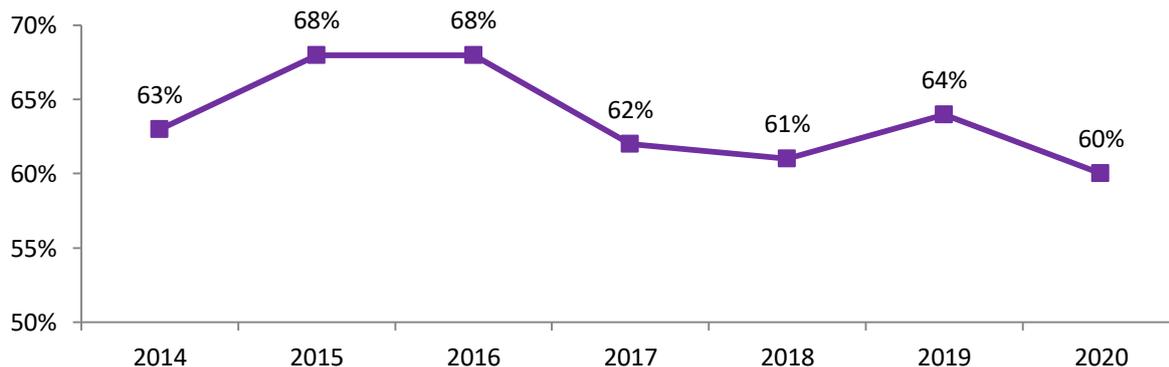
% de la population payant moins de CHF 15.- pour son Prepaid



Les Suisses, et particulièrement les jeunes, n'ont jamais été aussi peu fidèles depuis 2014

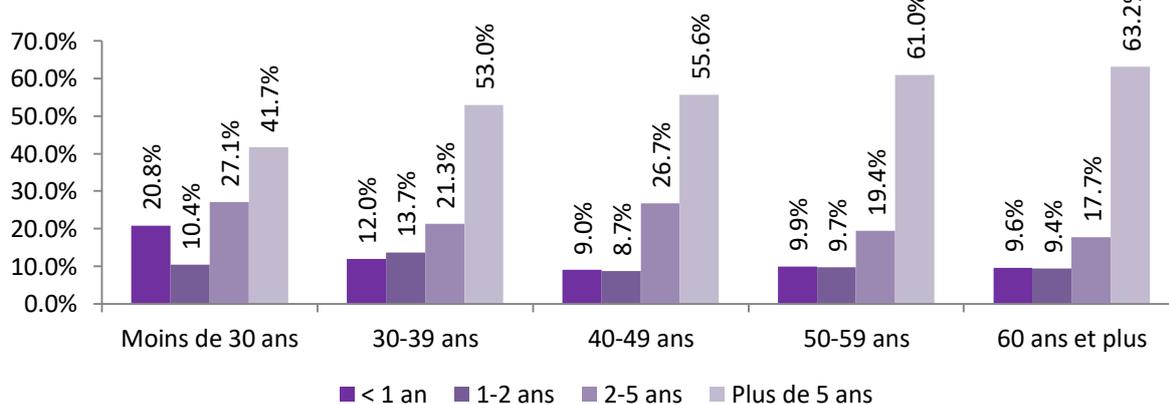
Conséquence de ces offres ultra-compétitives, la population suisse change davantage d'opérateur téléphonique. Depuis 2014, le taux de clients étant affiliés depuis plus de 5 ans au même prestataire n'a ainsi jamais été aussi bas.

Taux de clients affiliés depuis plus de 5 ans



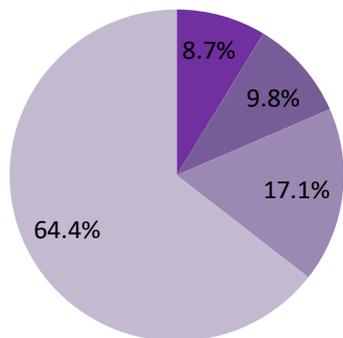
Les moins de 30 ans sont de loin les moins fidèles à leur prestataire mobile. Ils sont près de 21% à être affiliés à leur opérateur depuis moins d'une année, contre moitié moins environ pour les autres catégories d'âge. Seulement 41.7% d'entre eux le sont depuis plus de 5 ans, soit considérablement moins que les autres catégories d'âge.

Temps d'affiliation par catégorie d'âge



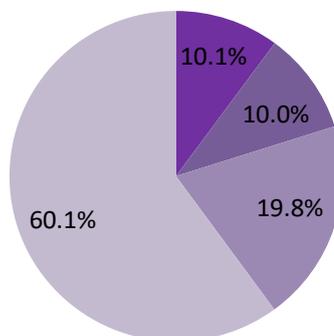
Cette baisse générale de la fidélité est particulièrement notable en ce qui concerne les abonnements mobiles. D'une part, le pourcentage de répondants étant abonnés depuis plus de 5 ans est passé de 64.1% en 2019 à 58.8% en 2020. D'autre part, celui des Suisses affiliés depuis moins d'une année est en hausse de 1.4%.

Temps affiliation abo & Prepaid 2019



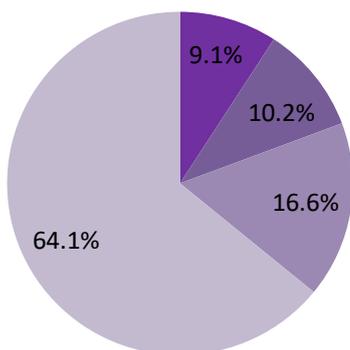
■ < 1 an ■ 1-2 ans ■ 2-5 ans ■ Plus de 5 ans

Temps affiliation abo & Prepaid 2020



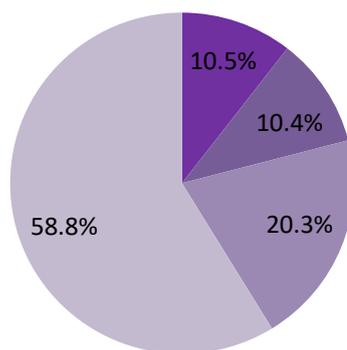
■ < 1 an ■ 1-2 ans ■ 2-5 ans ■ Plus de 5 ans

Temps affiliation abonnement 2019



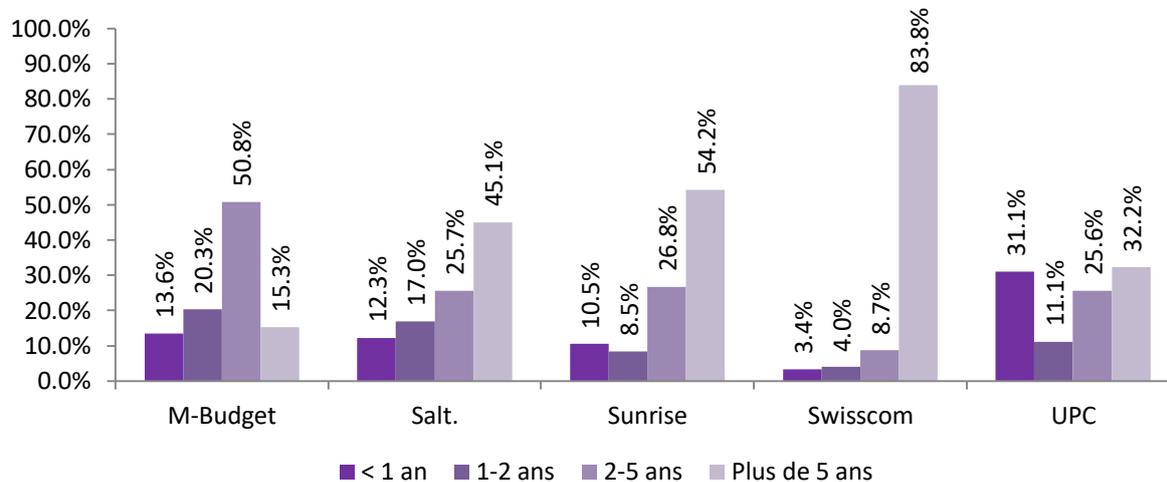
■ < 1 an ■ 1-2 ans ■ 2-5 ans ■ Plus de 5 ans

Temps affiliation abonnement 2020



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

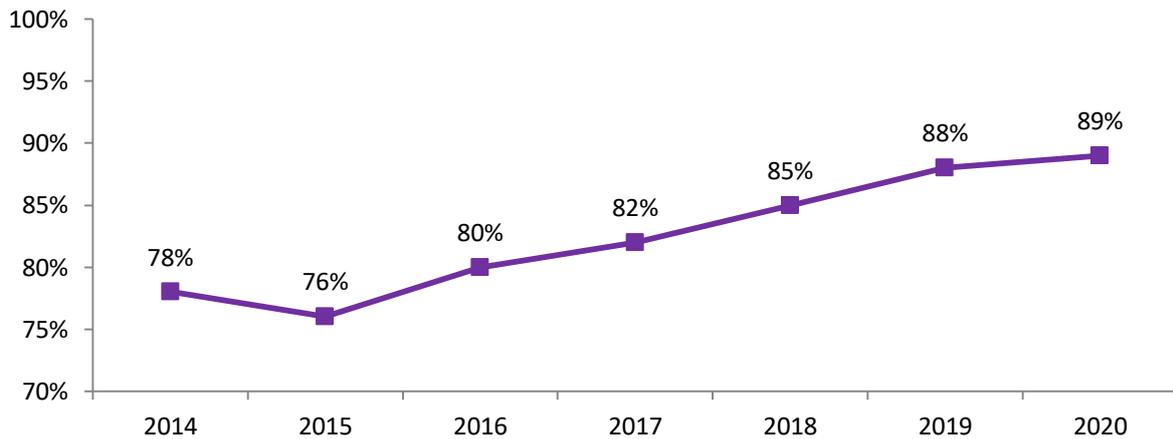
Fidélité par opérateur



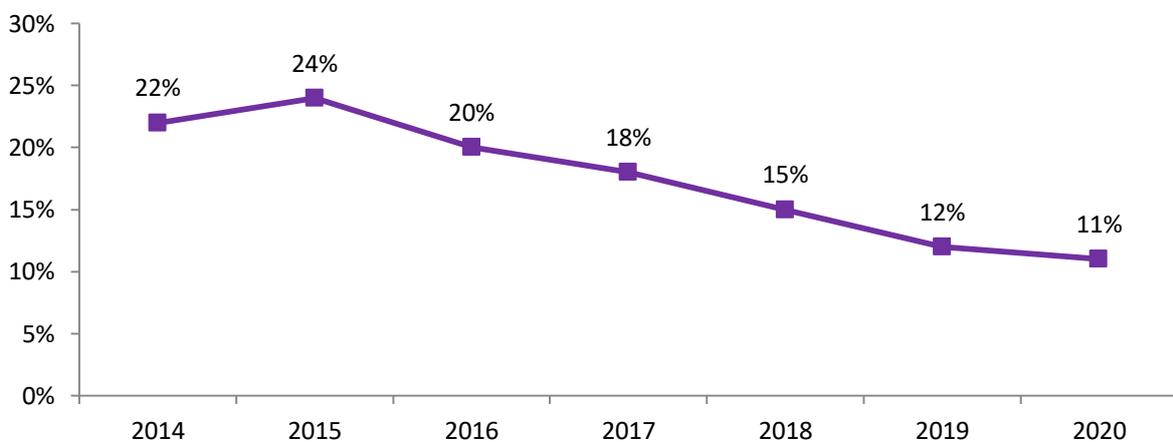
Toujours plus de succès pour les services d'abonnement

Depuis 2015, les abonnements poursuivent leur constante croissance. Avec des prix toujours plus bas, ils deviennent de plus en plus avantageux et séduisent une écrasante majorité des sondés. Du coup, la proportion de la population suisse utilisant un service de Prepaid a chuté de moitié pour la même période.

Pourcentage d'utilisateurs d'abonnement mobile



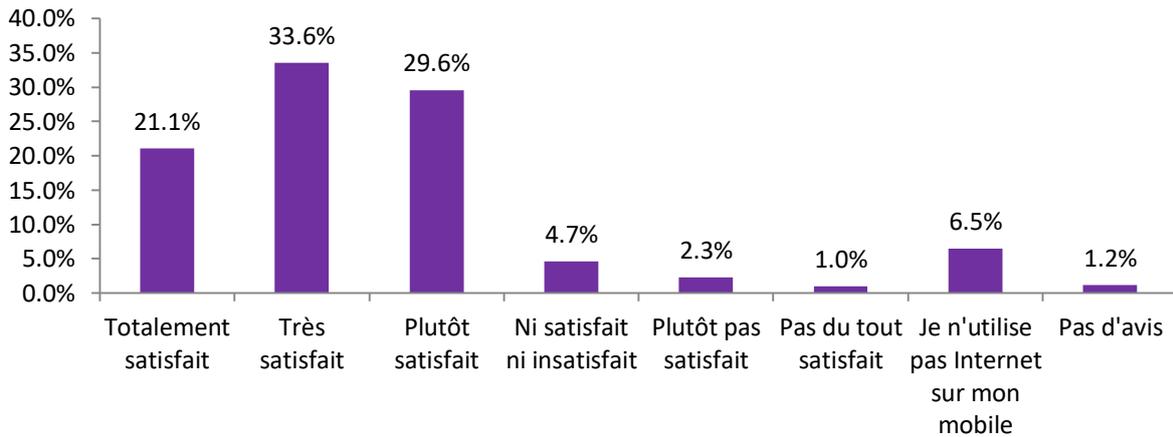
Pourcentage d'utilisateurs de service Prepaid



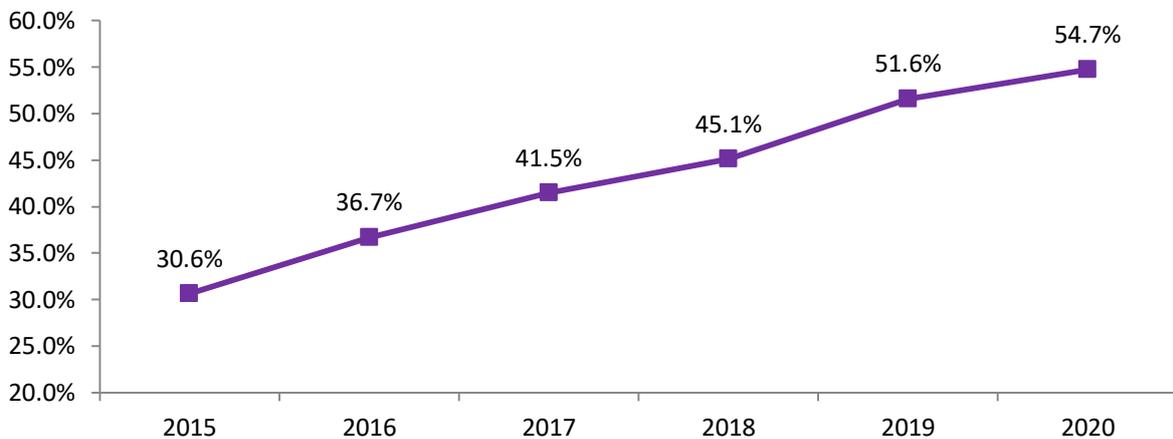
Internet et mobile : une satisfaction en constante augmentation

Depuis 6 ans, l'utilisation d'Internet satisfait toujours plus la population suisse. Cette année, près de 55% des sondés jugent la qualité de "très satisfaisante" à "totalement satisfaisante", alors qu'ils étaient seulement 30.6% en 2015.

Satisfaction Internet

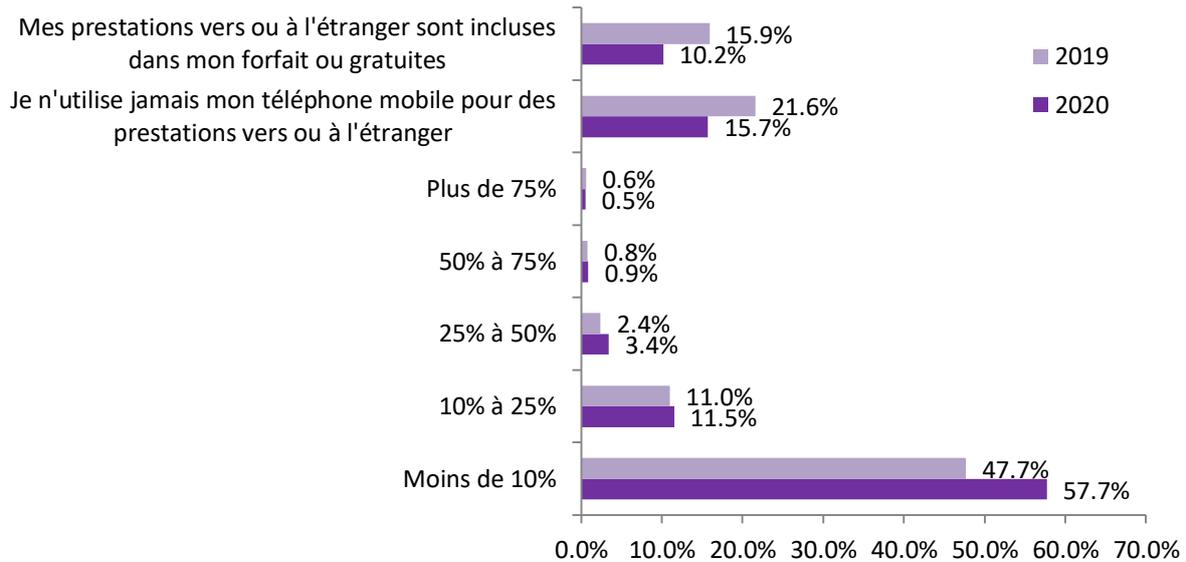


% d'utilisateurs de "très satisfaits" à "totalement satisfaits"

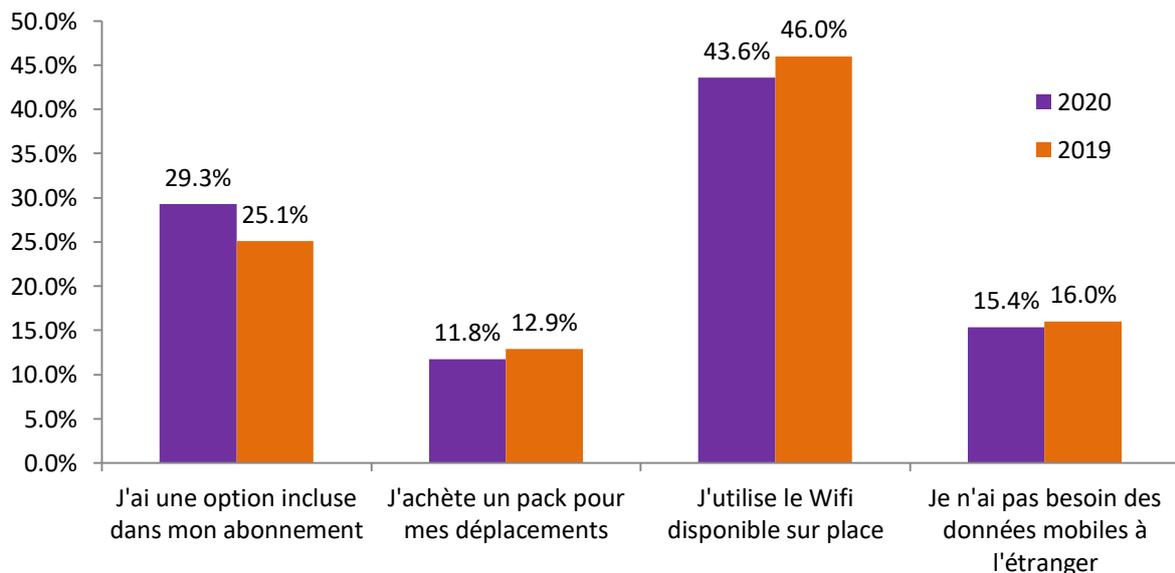


Utilisation du mobile à l'étranger

Les Suisses utilisent davantage leur mobile à l'étranger, malgré des tarifs qui restent assez onéreux. L'année dernière, ils étaient 21.6% à déclarer ne pas se servir de leur téléphone à l'étranger. Cette année, ce chiffre a baissé à 15.7%. En parallèle, la proportion des gens ayant une faible utilisation (moins de 10% des dépenses) a augmenté de 10%.

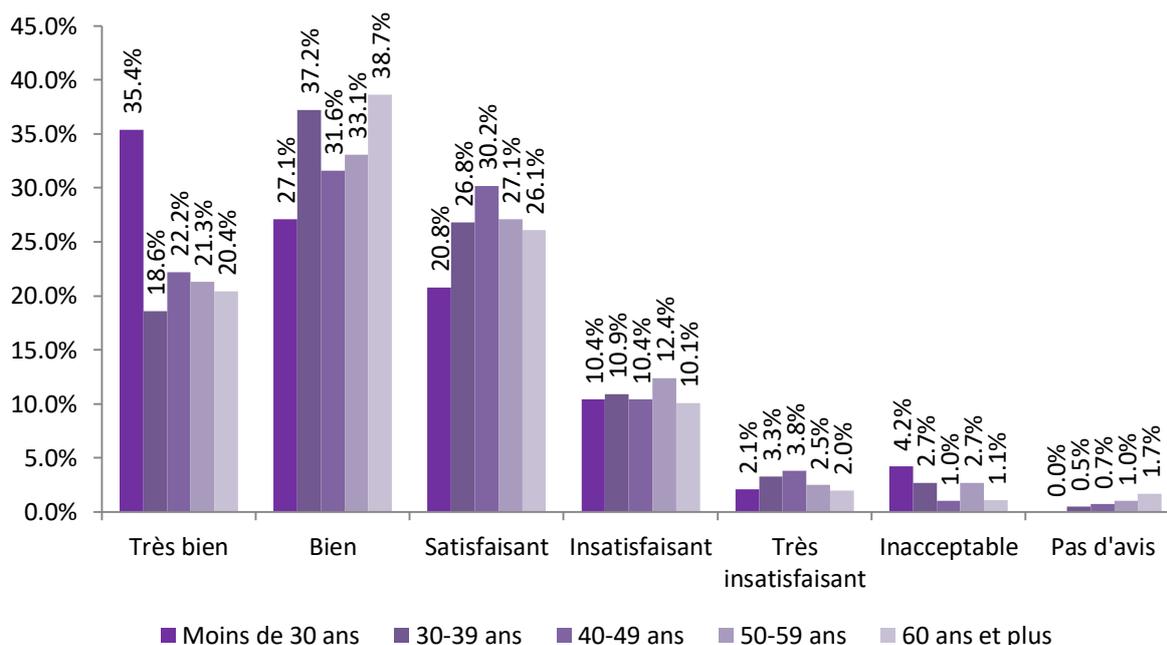


Importance de l'accessibilité des données mobiles à l'étranger



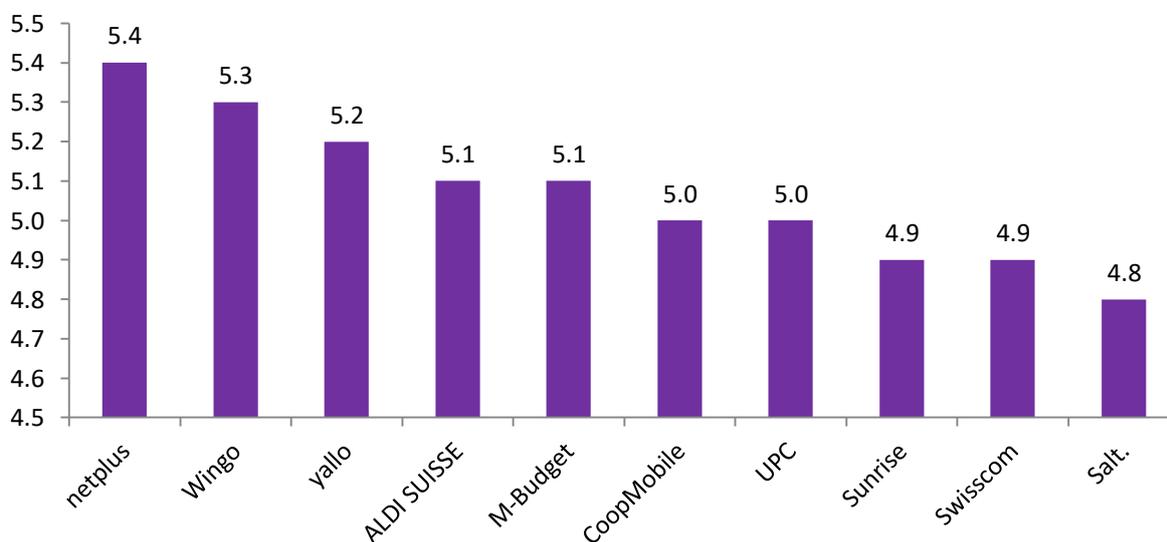
Rapport qualité-prix

Les moins de 30 ans sont les plus satisfaits du rapport qualité-prix de leur opérateur. Sur ce point, plus de 62% d'entre eux attribuent une note de "bien" à "très bien". Les offres très attrayantes proposées aux jeunes par les opérateurs téléphoniques ne sont pas étrangères à ce constat.



Une satisfaction globale en légère hausse

Par rapport à 2019, la note de satisfaction globale connaît une hausse de 0.1 point et atteint 5.1 (mention "bien"). Avec sa note moyenne de 5.4, netplus est le grand vainqueur 2020 des opérateurs mobiles. Wingo termine 2^{ème} de ce classement avec la note de 5.3, tandis que yallo prend la 3^{ème} place avec 5.2.



Même si la catégorie du service client conserve la moins bonne note, elle passe cependant de 4.7 à 4.9 et obtient la mention "assez bien". La qualité de la hotline reste le point le plus critique du service client : plus d'un tiers des sondés (36.5%) la jugent inférieure à "bien".

Autre catégorie en légère augmentation, la gestion des Prepaid atteint la note de 5.0 (+0.1 point par rapport à 2019), mention "bien".

Opérateurs	Note globale	Opérateurs	Prestations
netplus	5.4	Wingo	5.5
Wingo	5.3	ALDI SUISSE	5.4
yallo	5.2	netplus	5.3
ALDI SUISSE	5.1	yallo	5.3
M-Budget	5.1	CoopMobile	5.2
CoopMobile	5.0	M-Budget	5.2
UPC	5.0	Sunrise	5.2
Sunrise	4.9	Swisscom	5.2
Swisscom	4.9	UPC	5.2
Salt.	4.8	Salt.	4.9
Moyenne	5.1	Moyenne	5.2

Opérateurs	Gestion des abonnements	Opérateurs	Gestion Prepaid
netplus	5.4	yallo	5.7
Wingo	5.3	ALDI SUISSE	5.1
M-Budget	5.1	Swisscom	5.0
CoopMobile	5.0	M-Budget	4.9
Sunrise	5.0	Salt.	4.9
UPC	5.0	CoopMobile	4.8
yallo	5.0	Sunrise	4.6
Swisscom	4.9	Moyenne	5.0
Salt.	4.7		
Moyenne	5.0		

Opérateurs	Service à la clientèle	Opérateurs	Rapport qualité-prix
netplus	5.4	Wingo	5.5
CoopMobile	5.0	yallo	5.4
M-Budget	4.9	netplus	5.3
Sunrise	4.9	ALDI SUISSE	5.2
Swisscom	4.9	CoopMobile	5.2
Wingo	4.9	M-Budget	5.2
ALDI SUISSE	4.7	UPC	5.1
yallo	4.7	Sunrise	4.9
UPC	4.6	Salt.	4.8
Salt.	4.5	Swisscom	4.6
Moyenne	4.9	Moyenne	5.1



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

Place Chauderon 20B

1003 Lausanne

021 312 55 91

ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 24 mars 2020