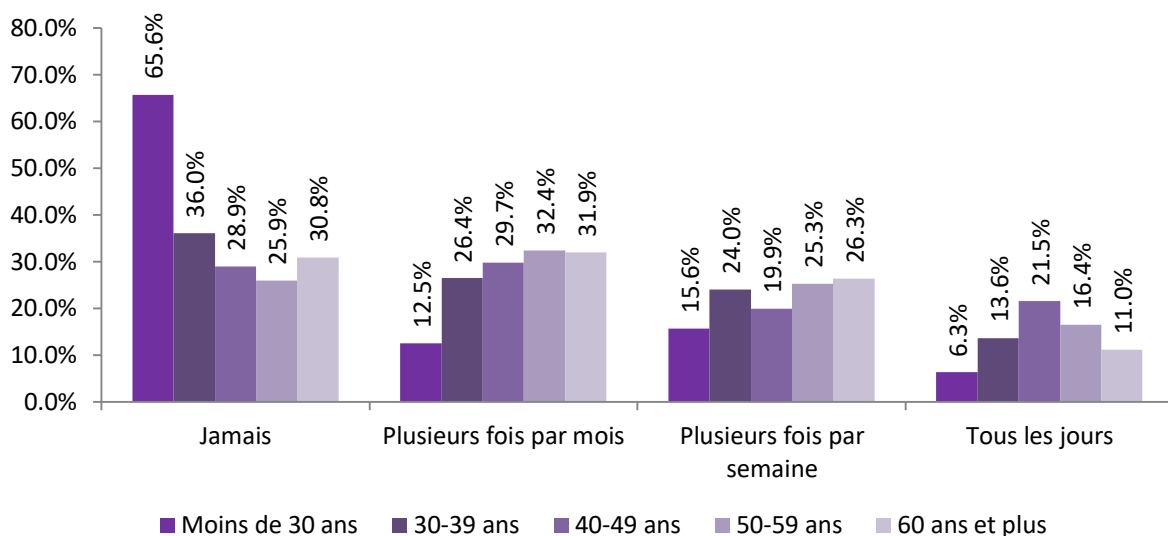
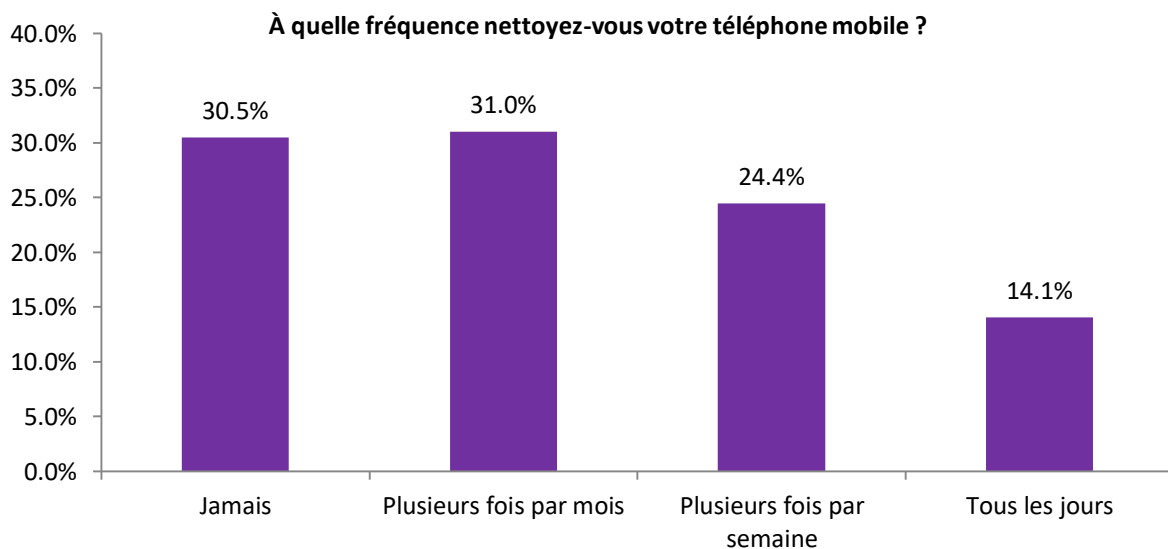


Près d'un tiers de la population suisse ne nettoie jamais son smartphone, 60% des gens ne prévoient pas d'acheter d'appareil 5G, les abonnés mobiles n'ont jamais payé aussi peu : voilà quelques-uns des constats qui ressortent de l'enquête de satisfaction annuelle réalisée par le comparateur en ligne bonus.ch auprès de plus de 2000 personnes.

Téléphonie mobile et Covid

Les téléphones mobiles sont un véritable nid à microbes. En période de Covid, il est d'autant plus important de nettoyer régulièrement son smartphone. Selon certaines études, le coronavirus pourrait survivre jusqu'à 28 jours sur un appareil mobile.

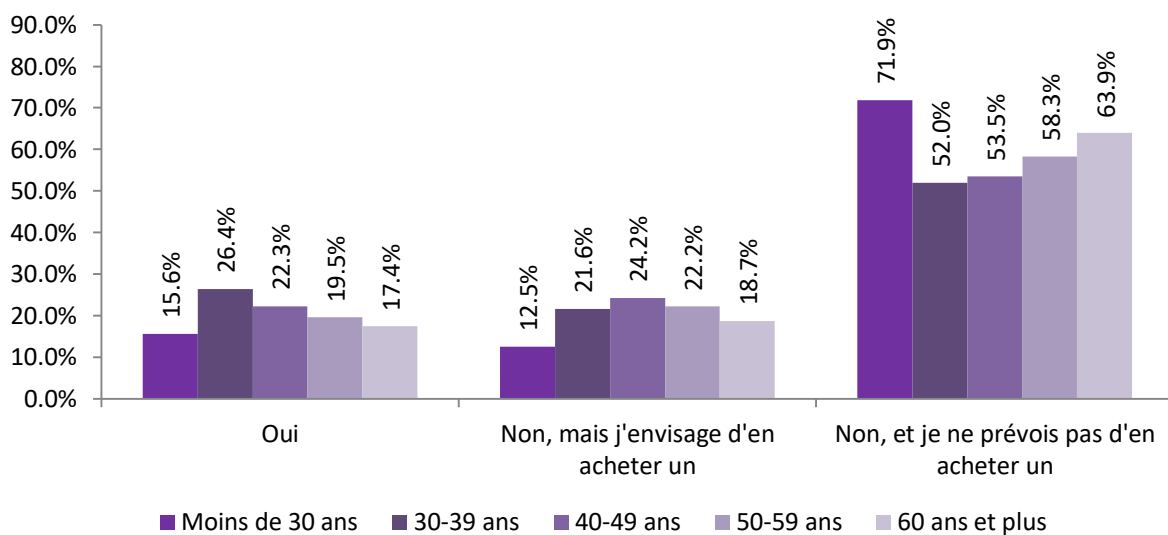
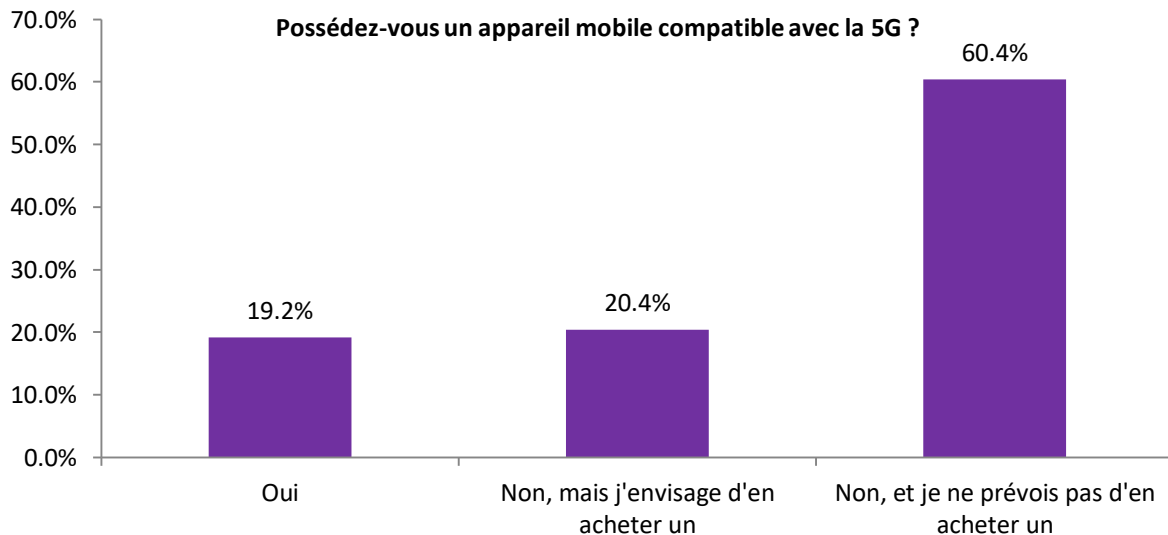
Pourtant, plus de 30% des sondés indiquent ne jamais nettoyer leur smartphone, tandis que chez les moins de 30 ans ce chiffre atteint même près de 66% ! Seulement 14% des répondants prennent la peine de le laver tous les jours.



Téléphonie mobile et 5G

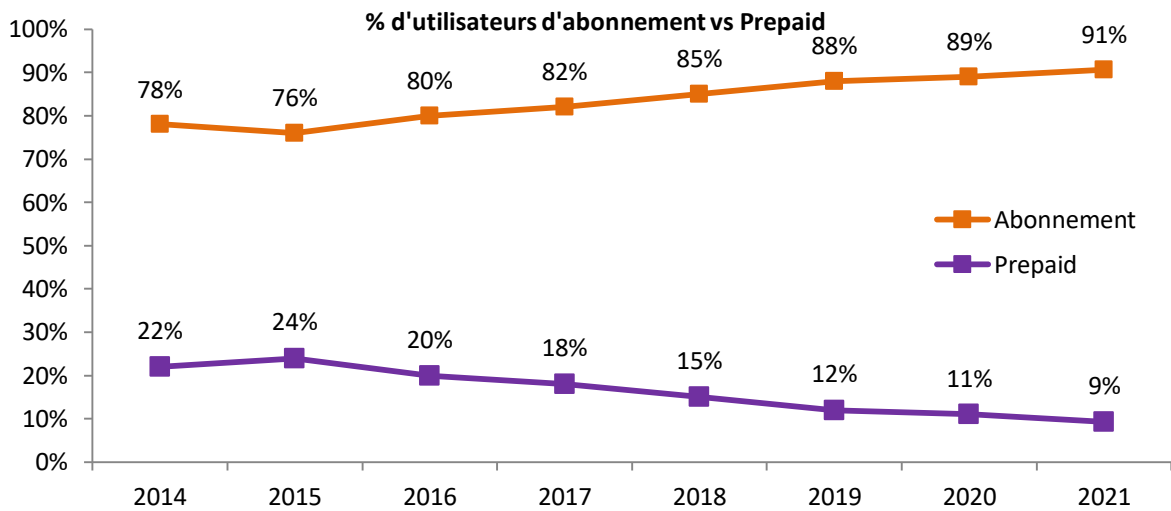
Des dizaines de modèles de smartphones compatibles avec la 5G sont disponibles en Suisse. Parmi le panel, ils sont 19.2% à posséder ce type d'appareil, alors que 20.4% envisagent d'en acquérir un. À l'inverse, 60.4% des sondés n'en ont pas et déclarent ne pas prévoir d'en acheter.

Les trentenaires sont ceux qui manifestent le plus d'intérêt pour ces appareils 5G, tandis que les moins de 30 ans sont les plus réticents.



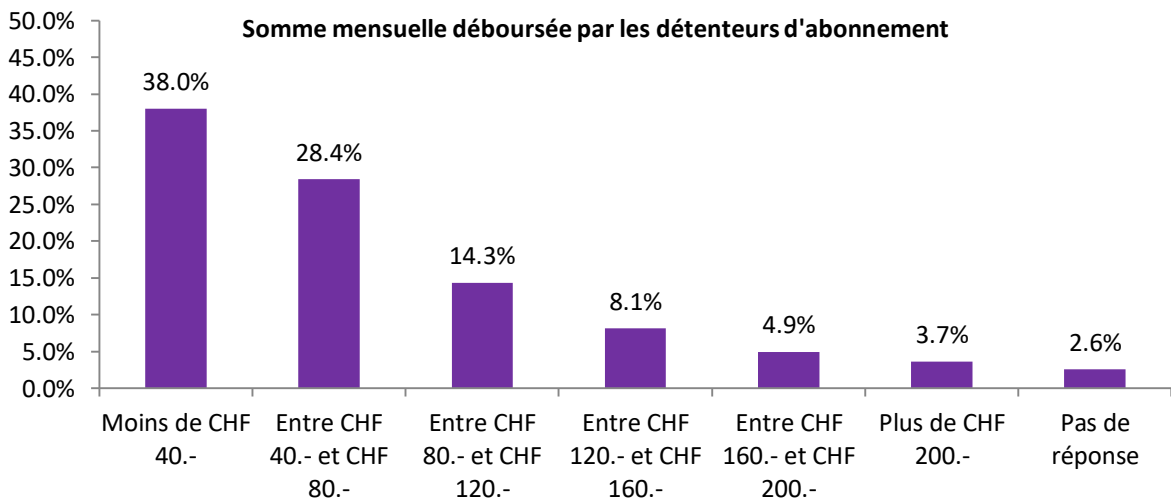
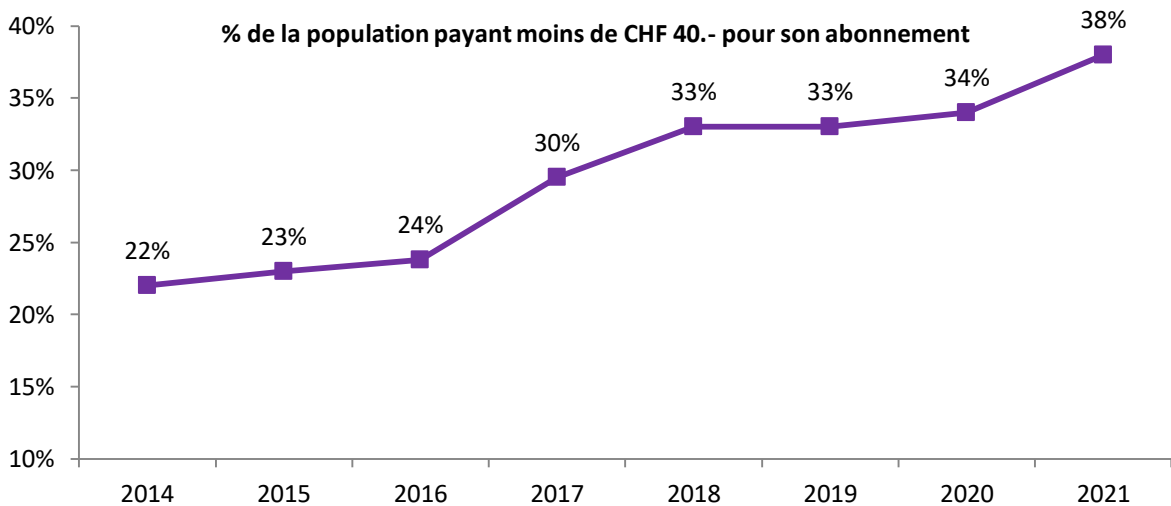
Abonnement mobile et évolution des prix

La population suisse se tourne toujours plus vers les abonnements mobiles plutôt que vers le Prepaid. Alors qu'ils étaient 76% à posséder un abonnement en 2015, ils sont désormais 91% en 2021.



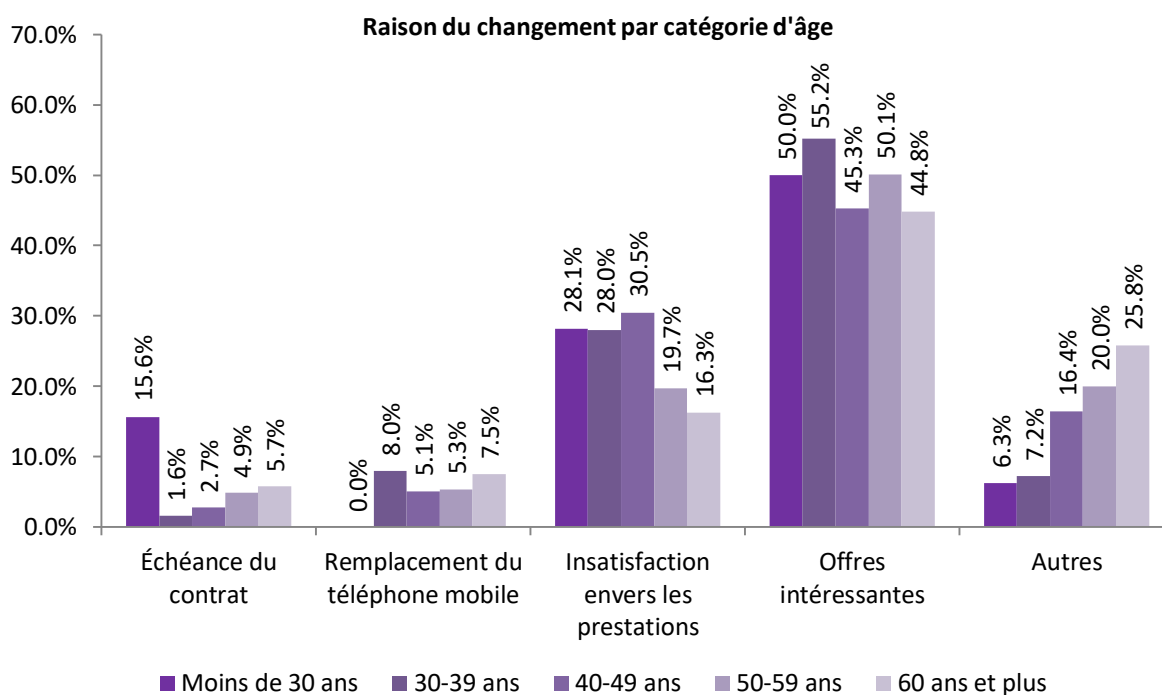
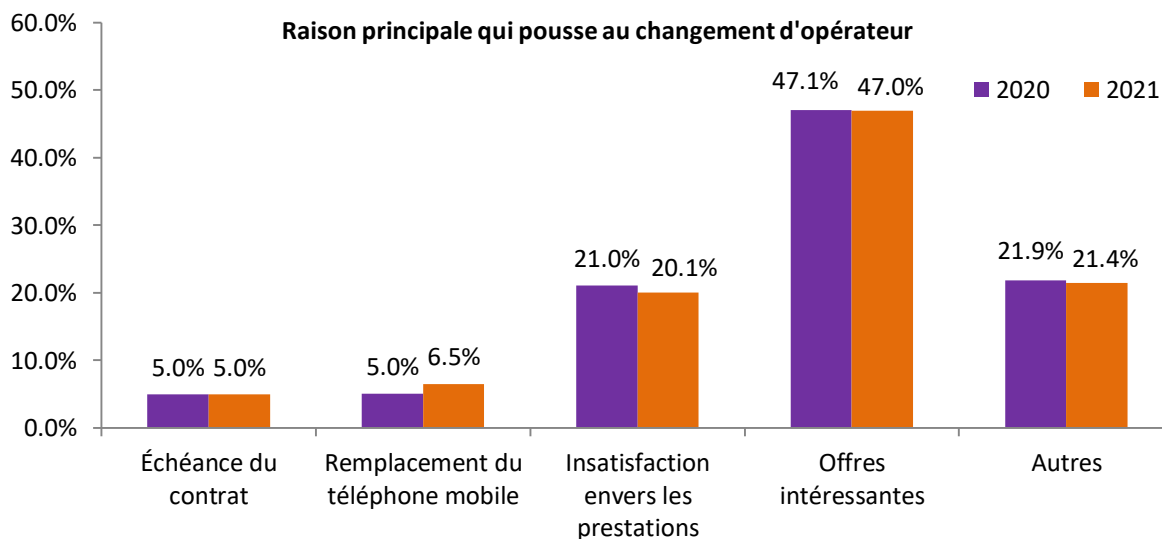
Ces chiffres s'expliquent notamment par la guerre des prix que se livrent les opérateurs mobiles depuis plusieurs années. Avec cette concurrence féroce, les tarifs sont toujours plus attractifs et les gens paient de moins en moins cher.

En 2014, seulement 22% de la population payait moins de CHF 40.- pour son abonnement mobile mensuel. En 2021, ce chiffre atteint désormais 38% !

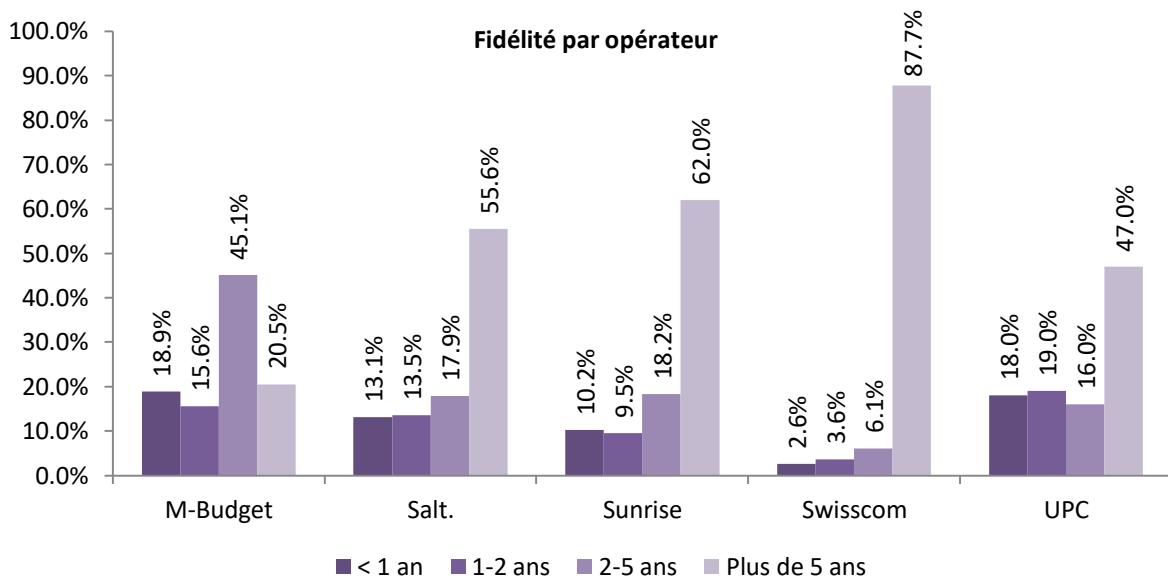


Fidélité et raisons du changement d'opérateur

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.

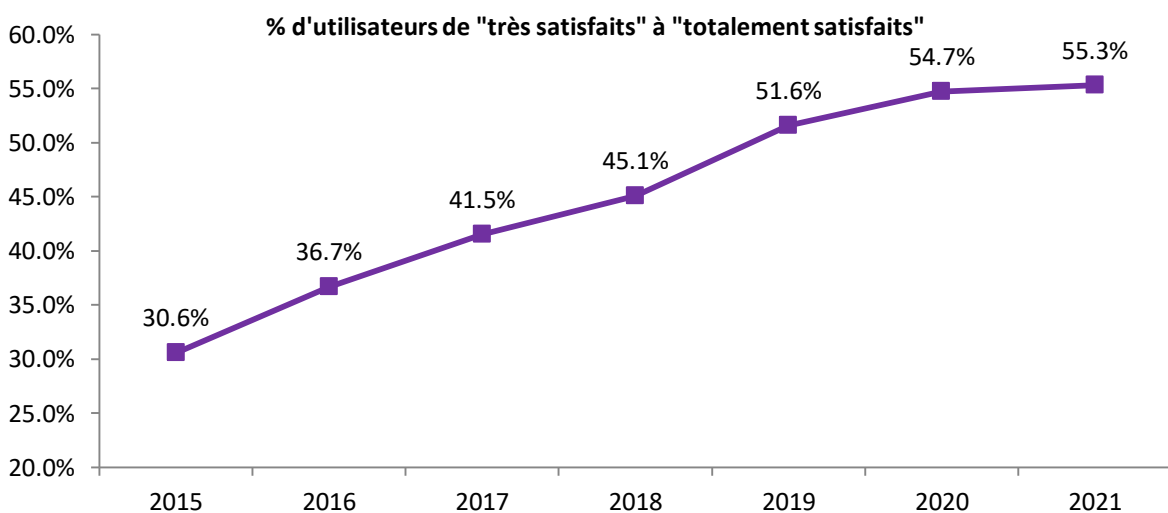
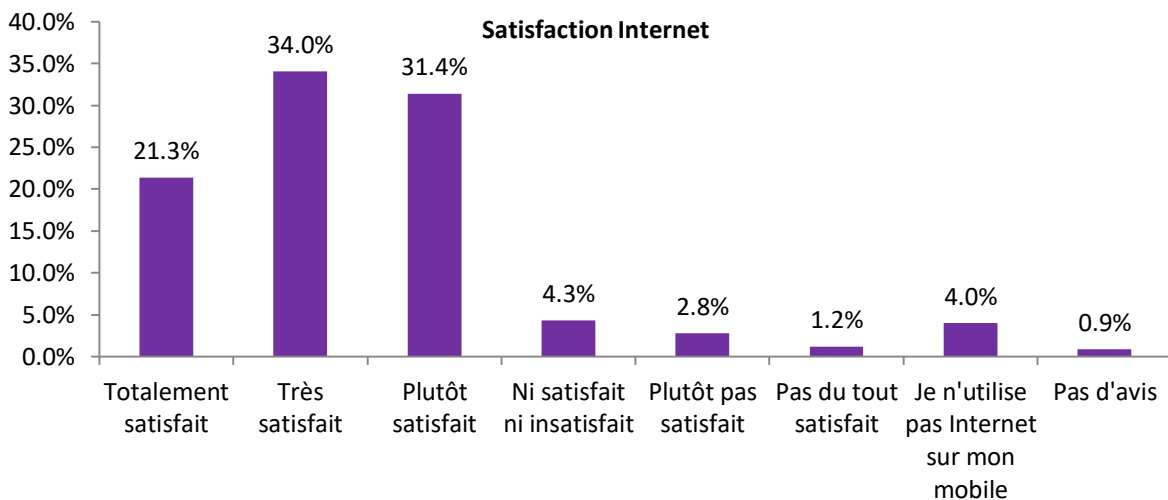


Parmi les principaux opérateurs, Swisscom est de loin celui qui réussit le mieux à fidéliser sa clientèle. Le pourcentage de répondants étant abonnés depuis plus de 5 ans atteint 87.7% (contre 83.8% l'an dernier !).



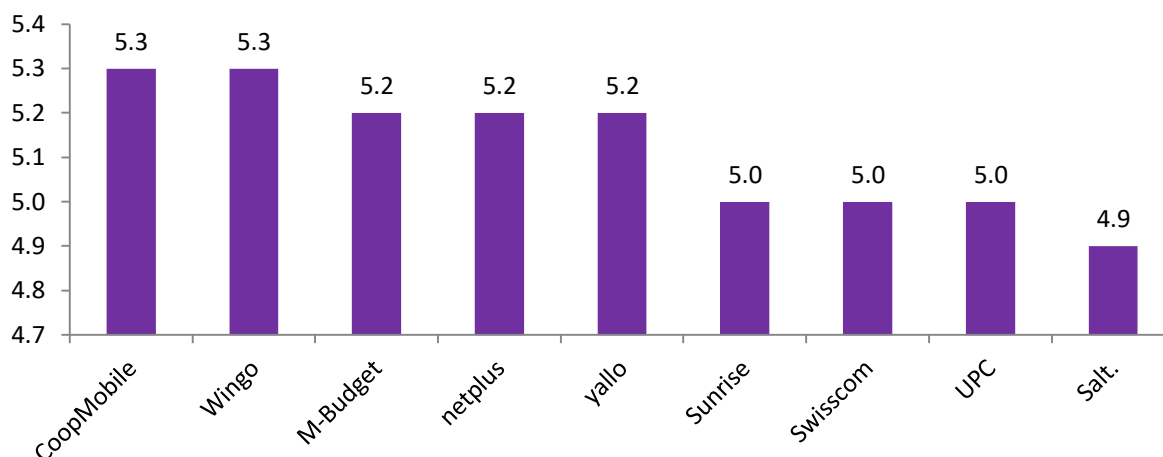
Internet et mobile

Depuis 7 ans, l'utilisation d'Internet satisfait toujours plus la population suisse. Cette année, 55.3% des sondés jugent la qualité de "très satisfaisante" à "totalement satisfaisante", alors qu'ils étaient seulement 30.6% en 2015.



Satisfaction globale et notes des opérateurs

En 2021, les opérateurs de téléphonie mobile obtiennent la note globale de 5.1 sur 6, mention "bien". Cette année, CoopMobile et Wingo sont les opérateurs les plus appréciés de Suisse ! Ils décrochent la meilleure moyenne avec une note de satisfaction générale de 5.3. M-Budget, netplus et yallo se partagent la 2^{ème} place de ce classement avec la note de 5.2. Pour compléter ce podium, Sunrise, Swisscom et UPC terminent 3^{èmes} avec la moyenne de 5.0.



Plusieurs catégories enregistrent une légère augmentation au niveau de leur note (+0.1 point). C'est le cas de la gestion des abonnements, de la gestion des Prepaid, ainsi que du service à la clientèle. Ce dernier, en passant de 4.9 à 5.0, obtient désormais la mention "bien".

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

| Opérateurs | Gestion des abonnements | Opérateurs | Gestion Prepaid |
|------------|-------------------------|------------|-----------------|
| CoopMobile | 5.3 | yallo | 5.3 |
| netplus | 5.3 | M-Budget | 5.2 |
| yallo | 5.3 | Swisscom | 5.2 |
| M-Budget | 5.2 | CoopMobile | 5.1 |
| Wingo | 5.2 | Salt. | 5.1 |
| Sunrise | 5.1 | Sunrise | 4.7 |
| Swisscom | 5.0 | Moyenne | 5.1 |
| UPC | 5.0 | | |
| Salt. | 4.8 | | |
| Moyenne | 5.1 | | |

| Opérateurs | Service à la clientèle | Opérateurs | Rapport qualité-prix |
|------------|------------------------|------------|----------------------|
| netplus | 5.4 | CoopMobile | 5.4 |
| CoopMobile | 5.2 | Wingo | 5.4 |
| Swisscom | 5.1 | yallo | 5.4 |
| M-Budget | 5.0 | M-Budget | 5.3 |
| Sunrise | 5.0 | netplus | 5.1 |
| Wingo | 5.0 | Sunrise | 5.0 |
| UPC | 4.9 | Salt. | 4.9 |
| yallo | 4.9 | UPC | 4.9 |
| Salt. | 4.7 | Swisscom | 4.6 |
| Moyenne | 5.0 | 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 10 mars 2021