bonus.ch

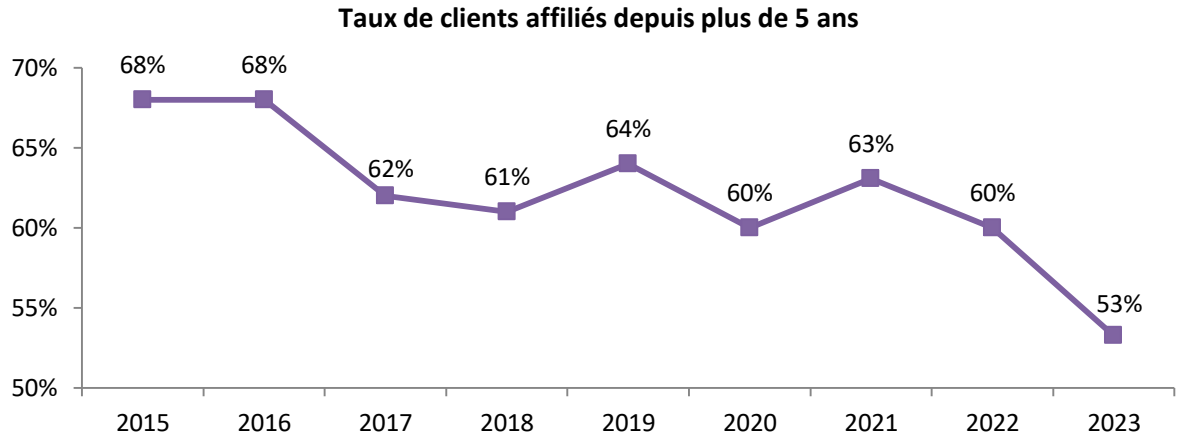
bonus.ch sur la téléphonie mobile : face aux actions coup de poing des opérateurs, les clients sont toujours plus infidèles

Les offres promotionnelles à prix cassés des opérateurs mobiles ne laissent pas la population suisse indifférente. En 2022, 60% des clients étaient affiliés depuis plus de 5 ans au même prestataire, contre 53% en 2023. De même, le pourcentage d'abonnés ayant changé d'opérateur au cours des deux dernières années passe de 20% à 28%. Une infidélité record.

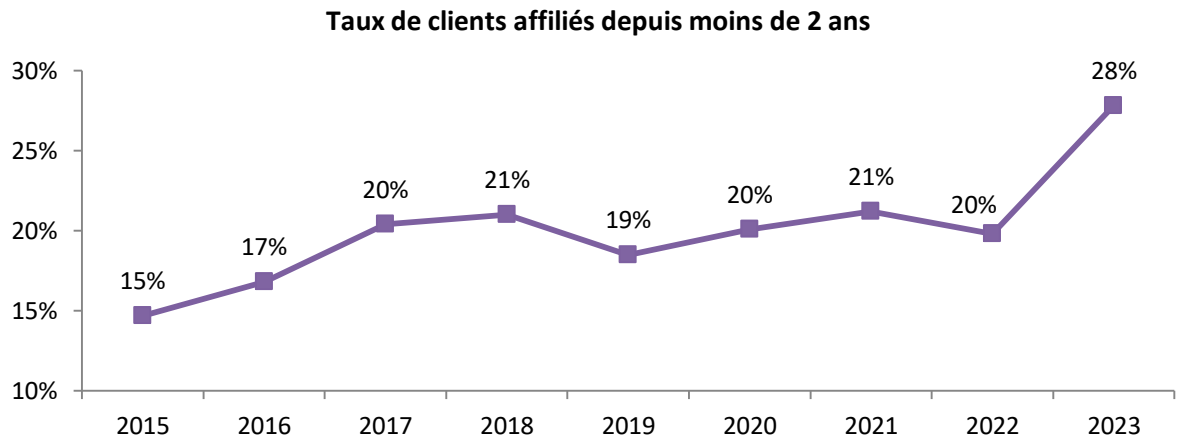
Le comparateur en ligne suisse bonus.ch a réalisé son enquête de satisfaction annuelle sur la téléphonie mobile. Cette année, plus de 2600 personnes ont pris part à cette étude et ont partagé leur avis sur leur opérateur. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, la meilleure note étant 6. Voici les principaux constats qui ressortent de l'enquête.

Fidélité à l'opérateur : un record de nouveaux clients

Les opérateurs mobiles se livrent une bataille des prix afin d'attirer de nouveaux clients. Depuis plusieurs années, les actions coup de poing sont de plus en plus nombreuses et les offres promotionnelles sont toujours plus attractives. Résultat des courses, la population suisse n'a jamais été aussi infidèle à son prestataire mobile. Alors qu'en 2016, le taux de clients affiliés depuis plus de 5 ans au même opérateur était de 68%, il est passé à 60% en 2022 avant de chuter à 53% en 2023.



Le pourcentage d'abonnés ayant changé d'opérateur au cours des deux dernières années atteint lui aussi des records cette année. De seulement 15% en 2015, ce chiffre a grimpé à 20% en 2022 et à 28% en 2023.

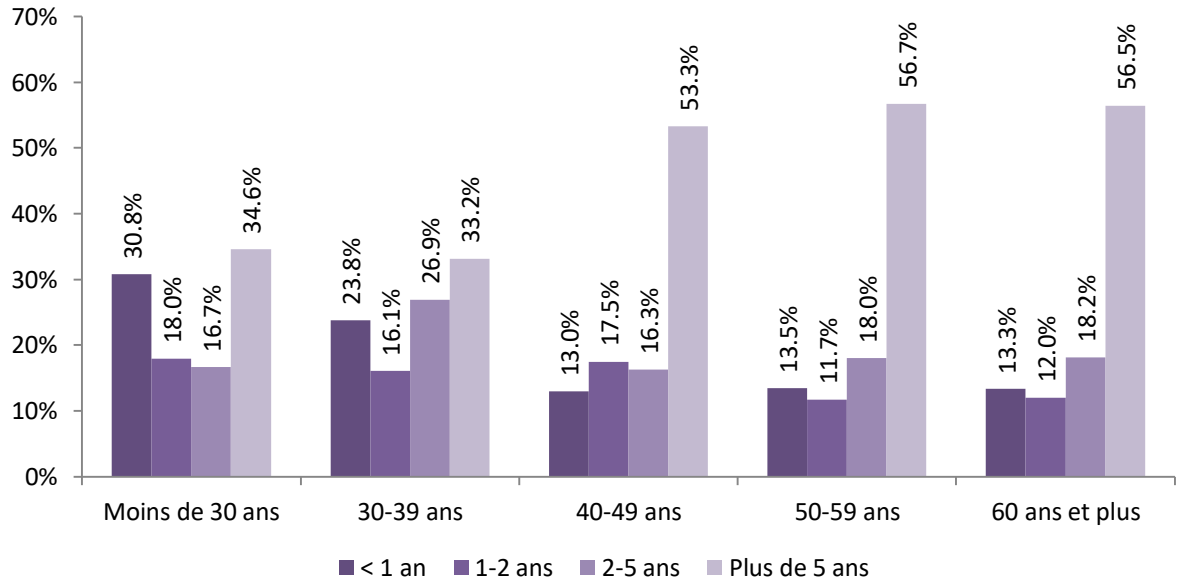


bonus.ch

Les jeunes sont les plus adeptes du changement

Près de la moitié des abonnés de moins de 30 ans ont changé d'opérateur au cours des deux dernières années. Globalement, la fidélité est croissante avec l'âge. Ainsi, 57% des 50 ans et plus sont affiliés au même prestataire mobile depuis plus de 5 ans, contre moins de 35% chez les moins de 40 ans.

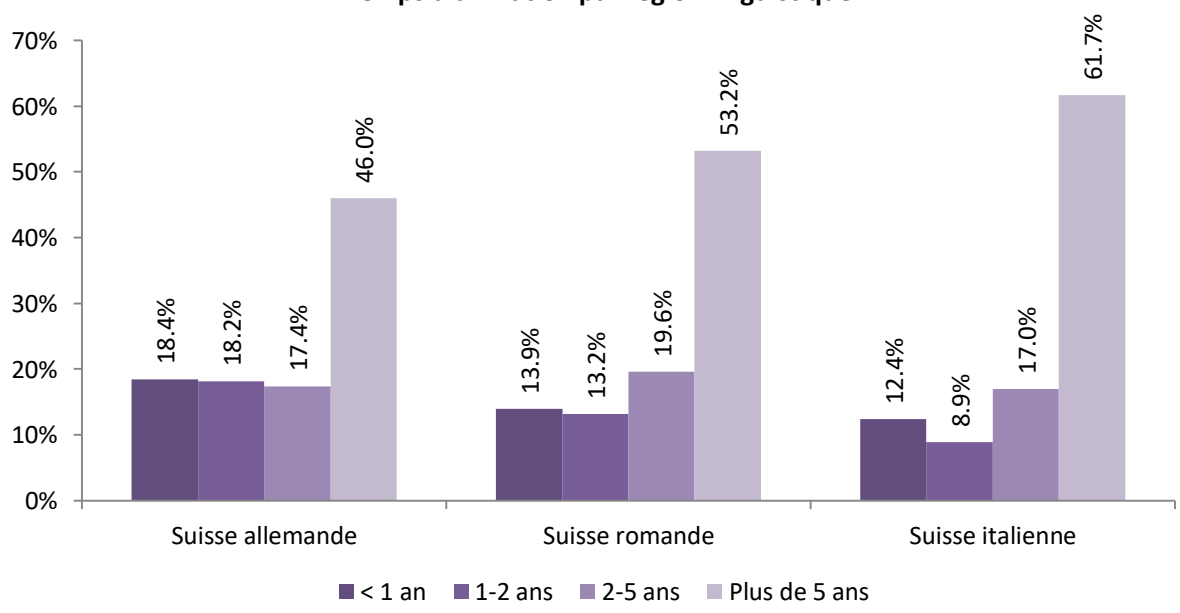
Temps d'affiliation par catégorie d'âge



Fidélité élevée en Suisse italienne

En Suisse italienne, les abonnés ont tendance à conserver longtemps le même opérateur : 62% d'entre eux y sont affiliés depuis plus de 5 ans, contre 53% en Romandie et 46% en Suisse alémanique. À l'inverse, 37% des Suisses allemands ont changé de prestataire au cours des deux dernières années, contre 27% du côté des Romands et 21% chez les Suisses italiens.

Temps d'affiliation par région linguistique

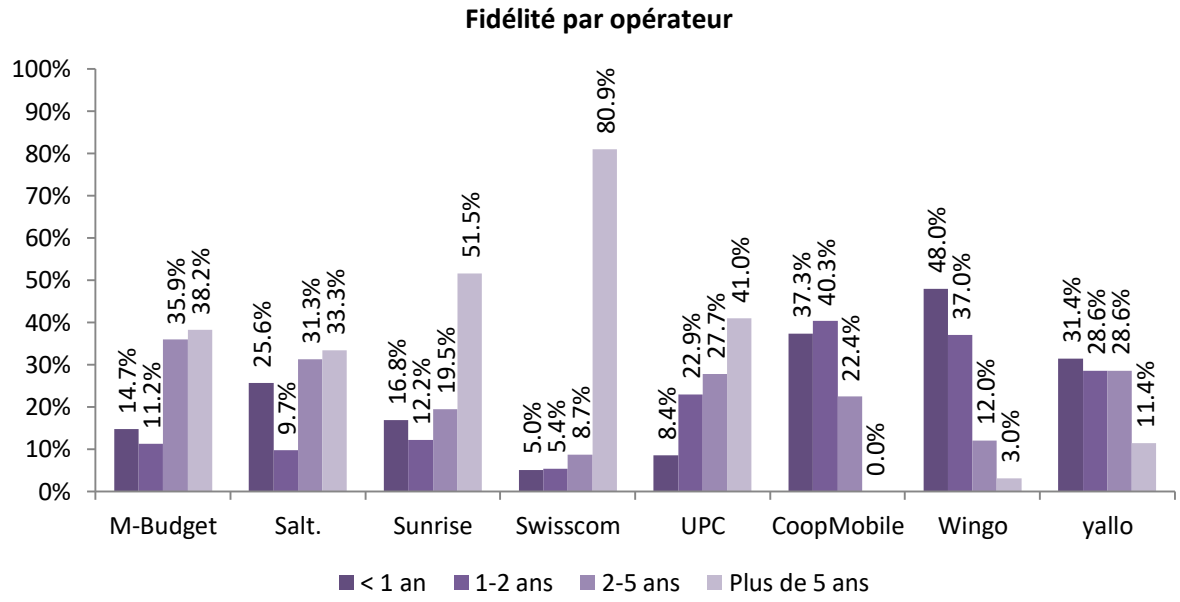


bonus.ch

Fidélité par opérateur : différences marquées

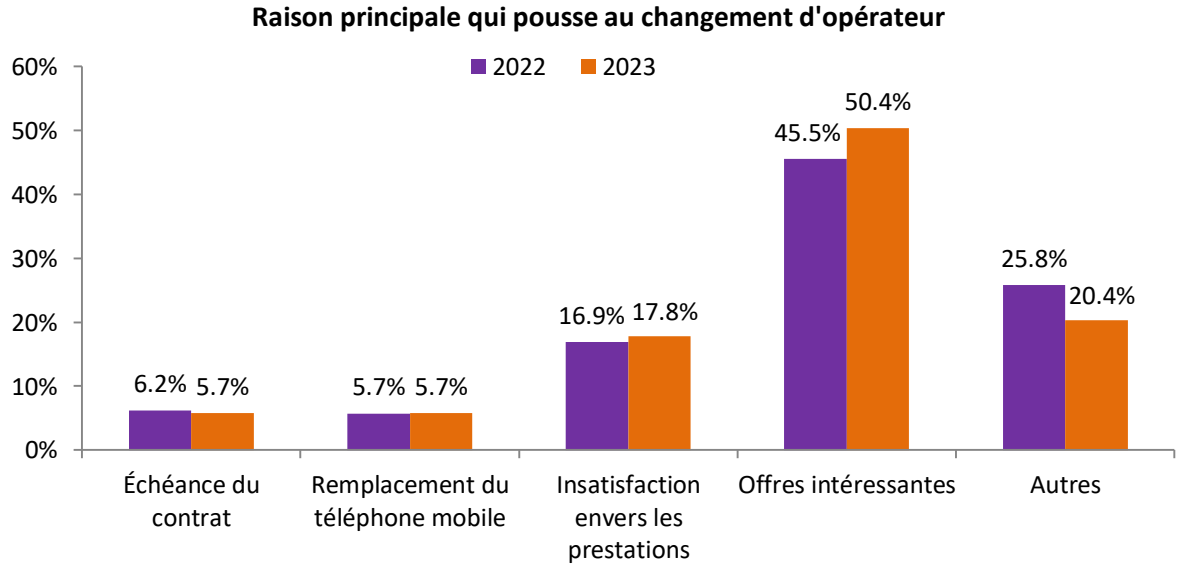
D'un opérateur à l'autre, la durée d'affiliation des clients est extrêmement variable. Ainsi, les prestataires historiques comme Swisscom ou Sunrise disposent de la clientèle la plus fidèle. Face à la concurrence féroce, ceux-ci ont néanmoins de plus en plus de mal à conserver leur utilisateurs. Le taux d'affiliation de plus de 5 ans est ainsi en baisse par rapport à l'an dernier, autant pour Swisscom (86% en 2022 contre 81% en 2023), que pour Sunrise (62% contre 52%) et Salt. (54% contre 33%).

Les opérateurs plus récents, qui sont souvent ceux qui réalisent le plus d'actions coup de poing, se démarquent par un taux élevé de nouveaux clients : 48% des abonnés de Wingo et 31% de ceux de yallo sont affiliés depuis moins d'une année.



Principale raison du changement : les offres promotionnelles

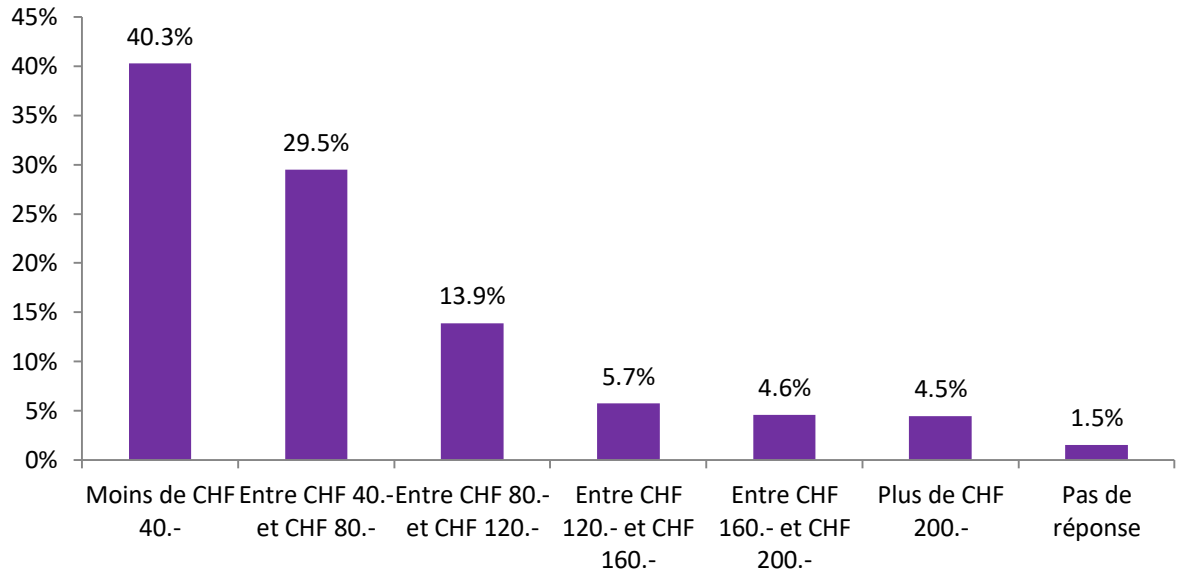
La moitié des changements d'opérateur s'explique par une offre intéressante de la concurrence. La deuxième raison mentionnée est l'insatisfaction par rapport aux prestations (18%).



bonus.ch

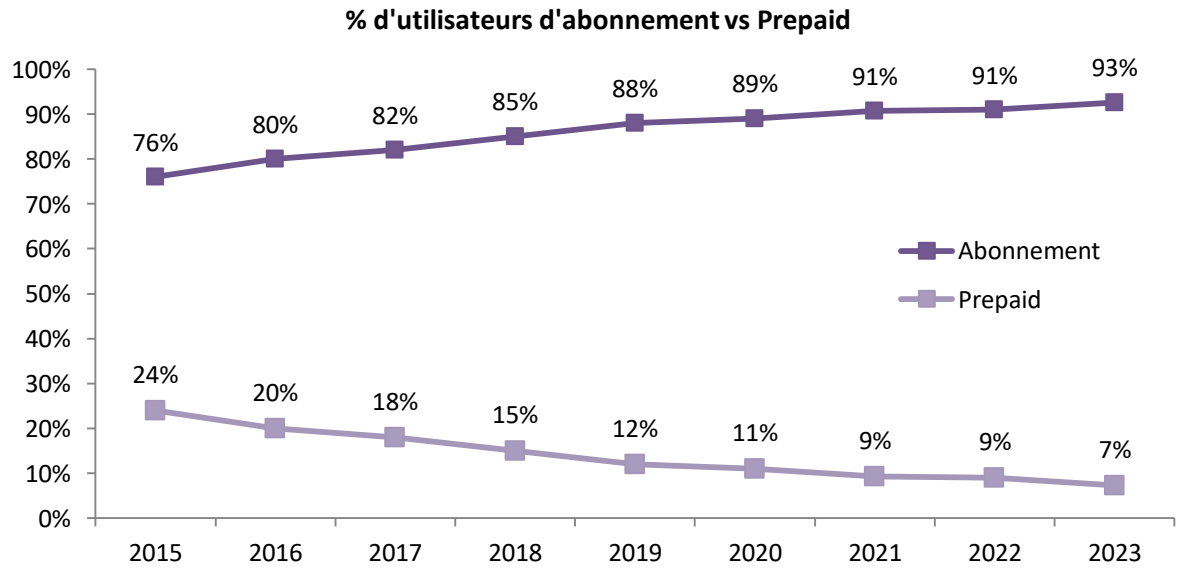
Prix des abonnements mobiles en baisse

Cette guerre des prix entre les opérateurs mobiles et ces actions coup de poing ont permis une baisse drastique des tarifs. Alors qu'en 2014 seulement 22% de la population suisse payait moins de CHF 40.- pour son abonnement, ce ratio a pratiquement doublé en 2023.



Toujours plus de succès pour les services d'abonnement

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 93% en 2023.

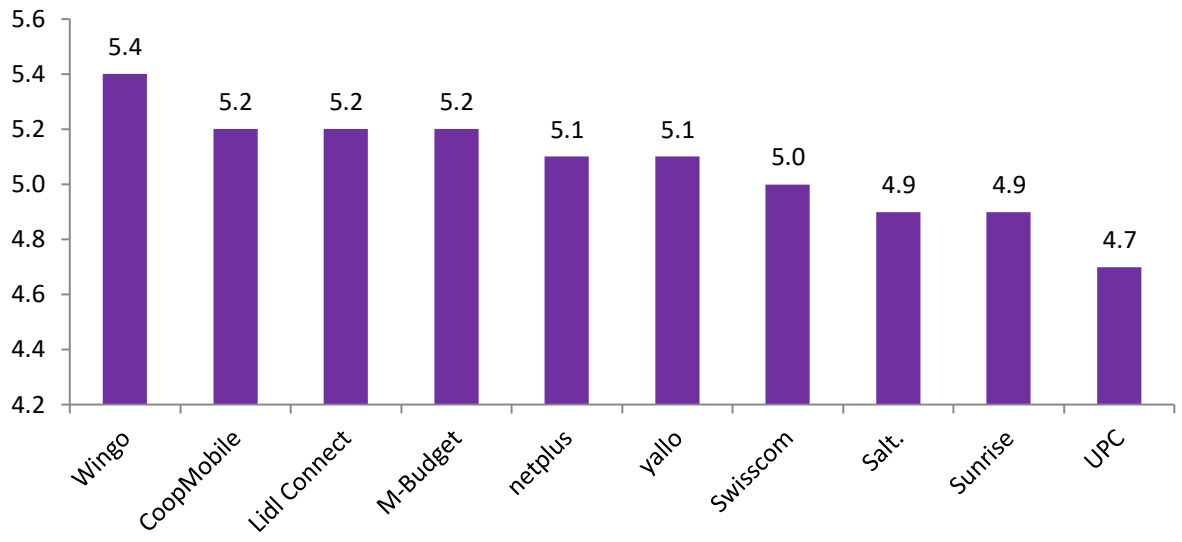


Satisfaction globale et notes des opérateurs

Comme l'an dernier, les opérateurs de téléphonie mobile obtiennent la note globale de 5.1 sur 6, mention "bien". Pour la 3ème année consécutive, Wingo est le prestataire le plus apprécié de Suisse. Il décroche la note générale de 5.4.

bonus.ch

CoopMobile, Lidl Connect et M-Budget sont à égalité sur la 2ème marche du podium avec une moyenne de 5.2, tandis que netplus (5.1) et yallo (5.1) occupent la 3ème position.



Détail par catégorie

Opérateurs	Note globale
Wingo	5.4
CoopMobile	5.2
Lidl Connect	5.2
M-Budget	5.2
netplus	5.1
yallo	5.1
Swisscom	5.0
Salt.	4.9
Sunrise	4.9
UPC	4.7
Moyenne	**5.1**

Opérateurs	Prestations
Wingo	5.4
Swisscom	5.3
M-Budget	5.3
Lidl Connect	5.3
CoopMobile	5.2
Sunrise	5.0
yallo	5.0
Salt.	4.9
netplus	4.9
UPC	4.8
Moyenne	**5.1**

Opérateurs	Gestion des abonnements
Wingo	5.4
M-Budget	5.3
Lidl Connect	5.3
yallo	5.2
CoopMobile	5.1
netplus	5.1
Swisscom	5.0
Salt.	4.9
Sunrise	4.9
UPC	4.7
Moyenne	**5.1**

Opérateurs	Gestion Prepaid
M-Budget	4.9
Sunrise	4.9
Swisscom	4.9
Lidl Connect	4.8
Salt.	4.8
Moyenne	**4.9**

bonus.ch

Opérateurs	Service à la clientèle
netplus	5.3
Wingo	5.2
M-Budget	5.2
Lidl Connect	5.2
CoopMobile	5.1
Swisscom	5.1
Salt.	4.9
Sunrise	4.9
yallo	4.9
UPC	4.5
Moyenne	**5.0**

Opérateurs	Rapport qualité-prix
Wingo	5.6
Lidl Connect	5.6
CoopMobile	5.3
yallo	5.3
M-Budget	5.3
Salt.	5.0
netplus	5.0
Sunrise	4.9
UPC	4.9
Swisscom	4.6
Moyenne	**5.2**

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 22 mars 2023