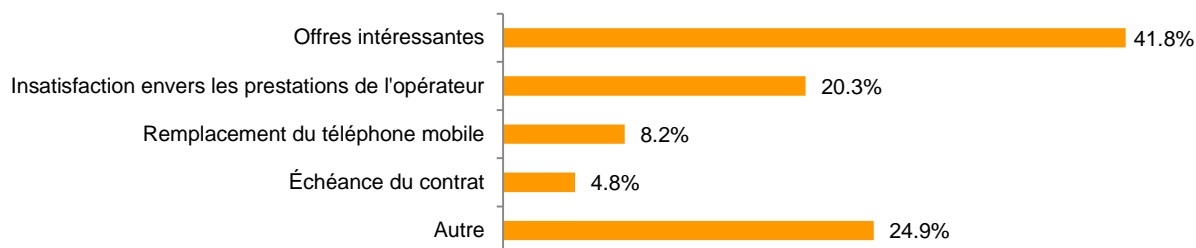


bonus.ch sur la téléphonie mobile : une offre plus intéressante ou une insatisfaction quant aux prestations, des bonnes raisons de changer d'opérateur mobile pour plus de 60% des Suisses

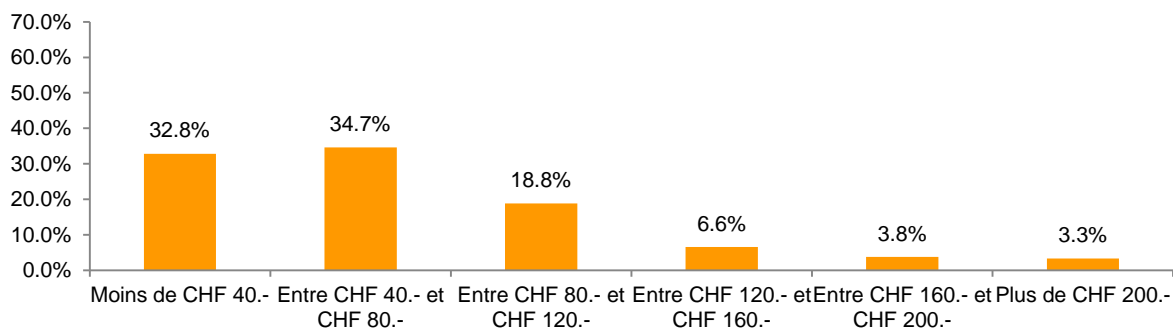
L'enquête de satisfaction annuelle réalisée par le comparateur bonus.ch auprès de 2'500 personnes révèle, tout comme les années précédentes, que les Suisses sont toujours de fidèles clients. Toutefois, une offre plus intéressante ou une insatisfaction quant aux prestations constituent des raisons de changer d'opérateur pour 62.1% d'entre eux.

Raison principale qui pousse au changement d'opérateur



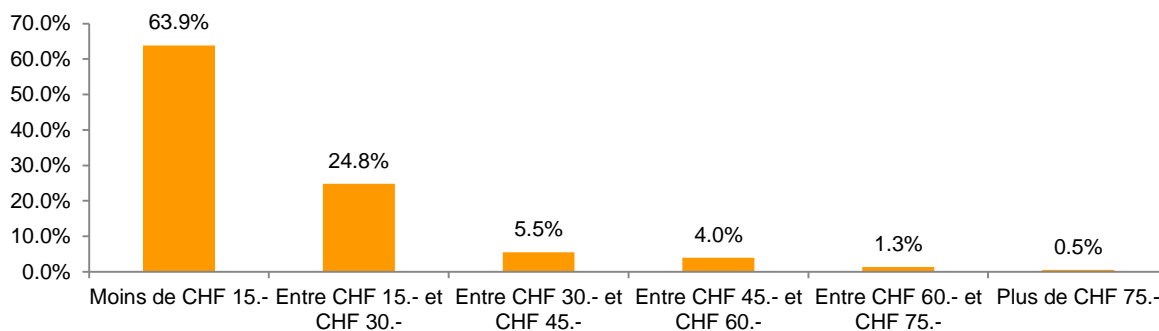
Somme mensuelle déboursée par les détenteurs d'abonnement

67.2% des consommateurs suisses dépensent plus de CHF 40.- par mois pour leurs communications mobiles. Ce pourcentage ne cesse de diminuer (70% en 2017). Inversement, ceux qui paient moins de CHF 40.- par mois sont en constante augmentation : ils étaient 29.5% en 2017 contre 32.8% aujourd'hui.



Somme mensuelle déboursée par les bénéficiaires de services Prepaid

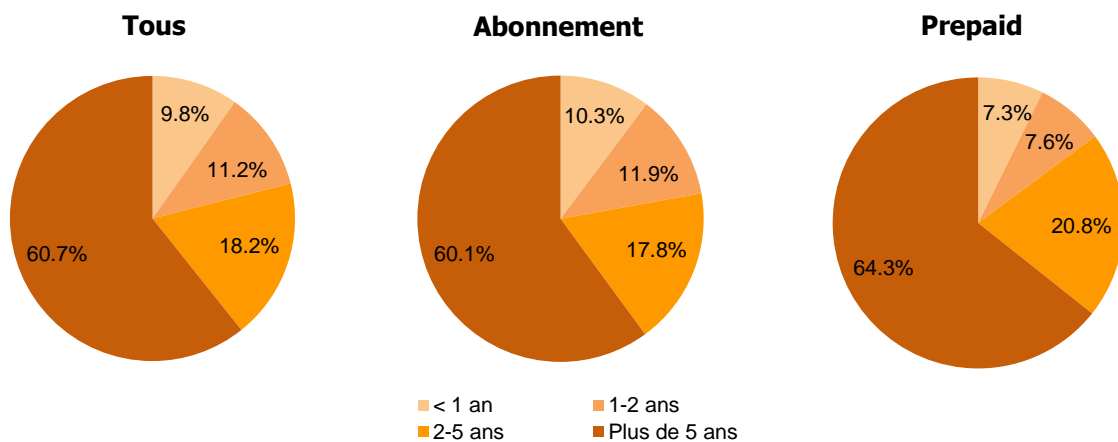
On remarque le même genre de situation pour ceux qui utilisent les abonnements Prepaid, avec, toutefois, une augmentation moins marquée : ils étaient 58.4% à payer moins de CHF 15.- en 2017 contre 63.9% en 2018.



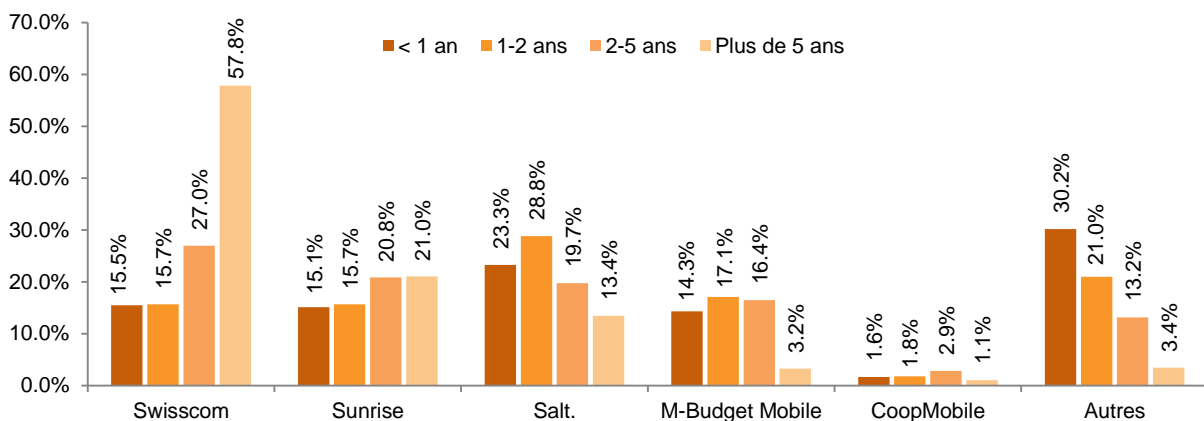
Alors que presque deux-tiers des interrogés déclarent qu'une offre plus attrayante ou leur mécontentement quant aux services de leur opérateur constituent des raisons valables les poussant à changer, on constate que plus de 60% des personnes sont affiliées auprès du même opérateur depuis plus de cinq ans. Comment interpréter la longévité des clients chez leur opérateur ? Comme lors de notre précédente enquête, on constate que la peur du changement, celle de la paperasse à gérer et la perception du confort de l'offre combinée semblent inciter les consommateurs à rester chez le même opérateur, au détriment des économies qu'ils pourraient réaliser en changeant de prestataire.

Temps d'affiliation

Le pourcentage de Suisses qui restaient chez le même opérateur plus de cinq ans a augmenté entre 2014 et 2016. Cependant, depuis 2017, la tendance s'inverse. Ce pourcentage ne cesse de diminuer (61.9% en 2017 et 60.7% en 2018). Les offres des concurrents suisses semblent avoir un impact sur la fidélité des clients envers les prestataires de téléphonie mobile.

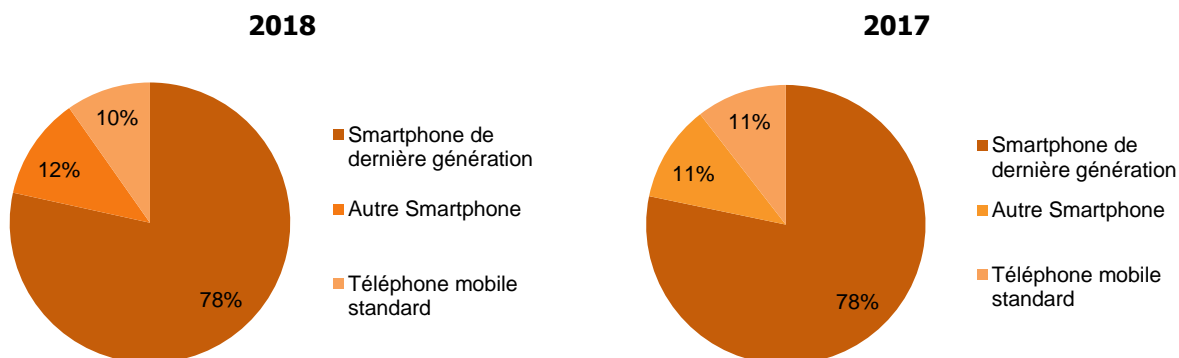


Fidélité par opérateur



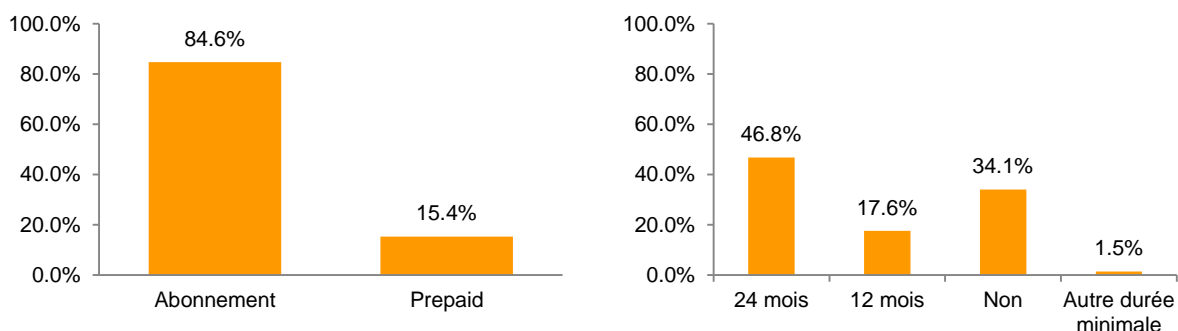
La hausse de l'utilisation de smartphones de dernière génération, des mobiles qui sont de plus en plus onéreux, sophistiqués et inclus dans des offres de contrat à durée minimale pour en diluer le coût réel, continue de maintenir le taux de fidélisation des consommateurs. Même si les sondés sont encore en majorité captifs des abonnements avec un engagement de 24 mois, la tendance commence à s'inverser (- 3.2% entre 2017 et 2018).

Répartition des appareils



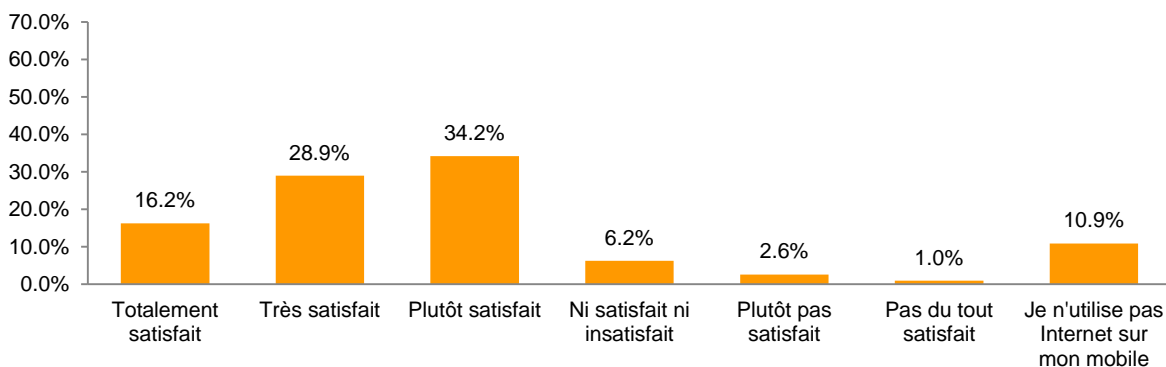
Répartition par type et durée de contrat

On remarque une légère augmentation des abonnements par rapport aux services Prepaid depuis l'année passée (+2.6%). On constate également que les consommateurs sont plus nombreux qu'en 2017 à favoriser les abonnements sans durée minimale (31.1% en 2017 contre 34.1% en 2018).



Satisfaction Internet

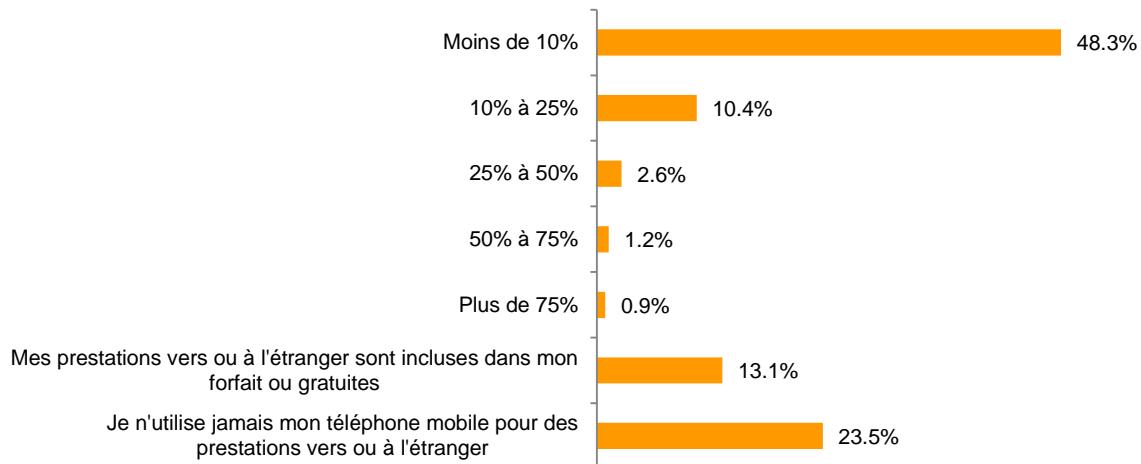
On relève également que la consommation des données Internet ne cesse d'augmenter et induit une plus forte exigence de la part des abonnés. Ils ne sont que 45.1% à considérer que la qualité de l'utilisation d'Internet sur leur mobile est très, voire totalement, satisfaisante.



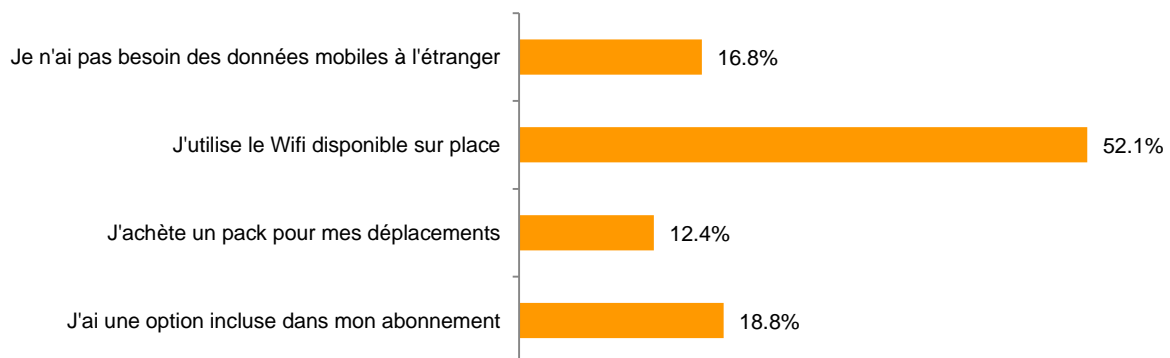
En ce qui concerne l'utilisation de la téléphonie mobile à l'étranger, on relève que 71.8% des consommateurs, soit 10.9% de plus qu'en 2017, n'utilisent leur mobile à l'étranger que pour moins de 10% de leur consommation totale, voire continuent à ne pas l'utiliser. Les tarifs toujours aussi élevés du roaming en sont la cause.

Hormis le roaming qui semble toujours poser un problème majeur à l'utilisation des prestations mobiles à l'étranger, la hotline du service client semble être le point à améliorer avec 46.9% encore des sondés qui estiment sa qualité inférieure au niveau correspondant à l'évaluation "bien".

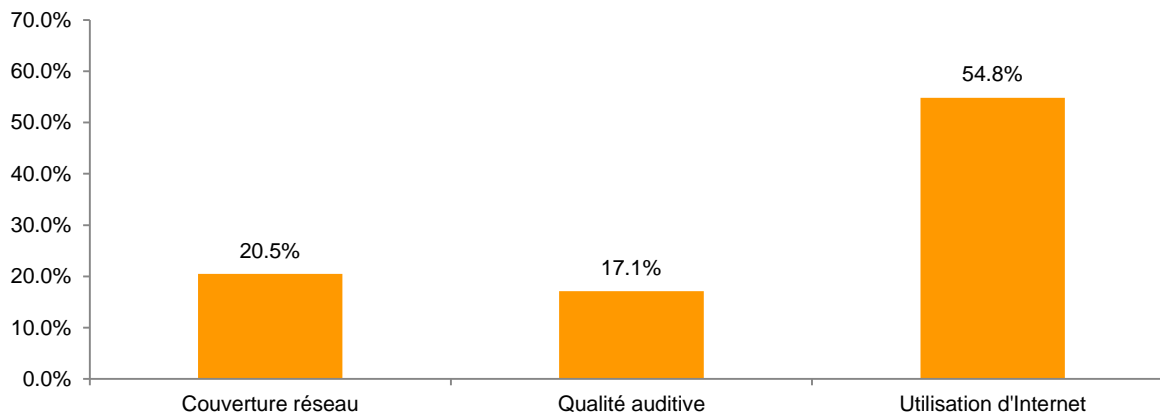
Utilisation du mobile à l'étranger



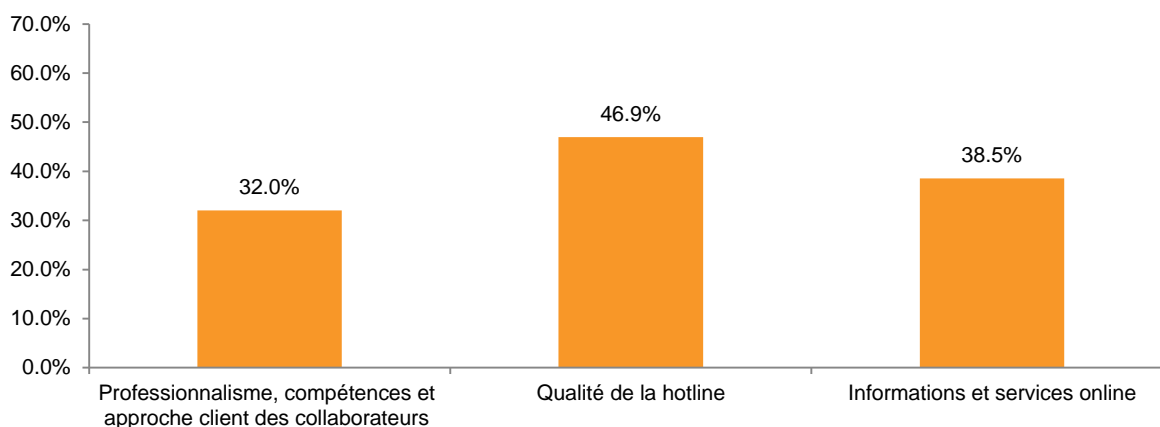
Importance de l'accessibilité des données mobiles à l'étranger



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.

Avec une diminution de 0.1 par rapport à l'année passée, la note globale de cette année est de 5.0, "bien". Cette année, c'est Wingo qui arrive en tête avec la note de 5.2, "bien". Il est suivi de près par M-Budget Mobile, CoopMobile et ALDI SUISSE mobile qui obtiennent la note de 5.1, "bien" et par UPC et Sunrise avec la note de 5.0, "bien".

En ce qui concerne la catégorie service client, catégorie la plus sévèrement notée par les clients, le sondage révèle une légère amélioration cette année avec la note de 4.7, "assez bien" contre 4.5 en 2017.

Note globale	
WinGo	5.2
M-Budget Mobile	5.1
CoopMobile	5.1
ALDI SUISSE mobile	5.1
UPC	5.0
Sunrise	5.0
Swisscom	4.9
Salt.	4.8
Lycamobile	4.7
Yallo	4.6

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

Gestion des abonnements	
Wingo	5.3
M-Budget Mobile	5.1
Sunrise	5.0
UPC	5.0
CoopMobile	4.9
Swisscom	4.9
Salt	4.8
Yallo	4.6

Gestion Prepaid	
CoopMobile	5.2
M-Budget Mobile	5.1
Sunrise	5.0
Swisscom	4.9
Salt	4.8
ALDI SUISSE mobile	4.7
Yallo	4.6
Lycamobile	4.5

Service à la clientèle	
ALDI SUISSE mobile	5.0
CoopMobile	4.9
M-Budget Mobile	4.9
Sunrise	4.8
Swisscom	4.8
UPC	4.8
Salt	4.6
WinGo	4.6
Yallo	4.1
Lycamobile	4.0

Rapport qualité/prix	
WinGo	5.5
CoopMobile	5.3
M-Budget Mobile	5.3
ALDI SUISSE mobile	5.3
Lycamobile	5.1
UPC	5.1
Sunrise	5.0
Yallo	4.9
Salt	4.8
Swisscom	4.6

Accès aux notes de satisfaction : <http://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 24 janvier 2018