

14.03.2024 – 07:50 Uhr

bonus.ch sur la téléphonie mobile : prix historiquement bas, taux de changement record et satisfaction jamais atteinte en Suisse en 2024



Lausanne (ots) -

En 2024, les abonnements mobiles n'ont jamais été aussi bon marché en Suisse. Le taux de changement est historiquement élevé : 52% de la population a opté pour un nouvel opérateur mobile au cours des 5 dernières années. Tout ceci entraîne une satisfaction record des clients envers leurs prestataires mobiles.

Le comparateur en ligne suisse bonus.ch a réalisé son enquête de satisfaction annuelle sur la téléphonie mobile. Cette année, plus de 1900 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.

Plus de la moitié de la population suisse a changé d'opérateur au cours des 5 dernières années

C'est historique sur le marché de la téléphonie mobile : alors que le pourcentage de clients affiliés depuis plus de 5 ans était toujours resté au-dessus de la barre symbolique de 50%, il tombe à 48% en 2024. Une grande première.

En 10 ans, la fidélité aux prestataires mobiles a drastiquement chuté. En 2015, seulement 32% des gens avaient changé d'opérateur au cours des 5 années précédentes. Désormais, ce taux atteint donc 52%.

En cause, un marché de la téléphonie mobile extrêmement dynamique, avec toujours plus de prestataires, d'actions coup de poing et d'offres promotionnelles ultra-attractives.

Les nouveaux clients sont ainsi toujours plus nombreux, au point d'atteindre des records en 2024. Alors qu'en 2015, seulement 15% de la population suisse avait changé d'opérateur au cours des deux années précédentes, ce chiffre a presque doublé en 10 ans (28%).

52% des jeunes ont opté pour un nouveau prestataire au cours des 2 dernières années

Globalement, la fidélité est croissante avec l'âge. Ainsi, 51% des "seniors" ont conservé le même prestataire mobile depuis au moins 5 ans, tandis qu'ils sont seulement 24% chez les plus jeunes.

À l'inverse, 52% des moins de 30 ans sont affiliés à leur opérateur depuis 2 ans ou moins, contre seulement 26% pour la tranche d'âge des 60 ans et plus.

67% des Suisses italiens sont fidèles à leur opérateur depuis 5 ans ou plus

Les Suisses italiens sont largement les plus fidèles : 67% d'entre eux sont affiliés auprès du même prestataire depuis au moins 5 ans, contre 47% du côté alémanique et 44% en Romandie.

À l'inverse, près d'un tiers des Romands ont changé d'opérateur au cours des deux dernières années, contre 28% en Suisse allemande et 21% chez les Suisses italiens.

Fidélité par opérateur : les différences sont énormes

D'un prestataire mobile à l'autre, la durée d'affiliation des clients est extrêmement variable. Ainsi, les opérateurs historiques comme Swisscom (82% de clients présents depuis au moins 5 ans), Sunrise (47%), Salt. (43%) ou M-Budget (40%) disposent de la clientèle la plus fidèle.

Néanmoins, ceux-ci ont du mal à conserver leur clientèle face à la concurrence féroce et aux prix cassés proposés par les opérateurs plus récents. C'est surtout le cas de Swisscom, qui enregistre l'arrivée de seulement 3% de nouveaux clients au cours de la dernière année. De plus, leur part du marché diminue. En 2024, 30% des sondés sont affiliés chez Swisscom, alors qu'ils étaient encore 47% en 2020.

Les prestataires mobiles qui ont réalisé des actions coup de poing ces dernières années se démarquent par un taux élevé de nouveaux clients : 62% des abonnés de Wingo, 57% de ceux de CoopMobile ou encore 47% de ceux de yallo sont affiliés depuis deux ans ou moins.

49% des changements de prestataires s'expliquent par une offre intéressante de la concurrence

Les offres intéressantes de la concurrence sont la cause de près de la moitié des changements d'opérateur. La deuxième raison mentionnée est l'insatisfaction par rapport aux prestations (18%).

Jamais les abonnés mobiles n'ont payé aussi peu

En 10 ans, le prix des abonnements mobiles a drastiquement diminué en Suisse. Ceci s'explique par l'arrivée des nouveaux opérateurs de télécommunication sur le marché et par les nombreuses offres promotionnelles ultra-attractives.

Alors qu'en 2015 seulement 23% des clients payaient moins de CHF 40.- pour leur abonnement, ce ratio a doublé en 2024 pour atteindre 46%.

Rapport qualité-prix : 89% des clients sont satisfaits

Il y a 10 ans, l'étude de bonus.ch montrait que 71% des gens en Suisse n'étaient pas satisfaits des prix pratiqués par leur opérateur mobile. Depuis, la tendance s'est complètement inversée. En 2024, ils ne sont ainsi plus que 11% à être mécontents du rapport qualité-prix.

Satisfaction globale et notes des opérateurs 2024

En Suisse, jamais les clients n'avaient été aussi satisfaits de leurs prestataires mobiles. En 2024, ces derniers obtiennent ainsi la note record de 5.2 sur 6, mention "bien". C'est 0.1 point de plus que l'an dernier.

Pour la 4ème année de suite, Wingo est l'opérateur le plus apprécié de Suisse. Il obtient la note générale de 5.4. En 2024, il n'est cependant pas seul en tête du classement, puisque GoMo monte également sur la plus haute marche du podium (5.4).

Avec une belle moyenne de 5.3, CoopMobile, M-Budget et Quickline se partagent la 2ème place de ce classement général 2024.

Finalement, pas moins de 5 opérateurs mobiles complètent ce podium et se retrouvent à égalité avec la note globale de 5.1. Il s'agit de netplus, Swisscom, TalkTalk, UPC et yallo.

Rapport détaillé :

<https://www.bonus.ch/Pdf/2024/Telephonie-mobile.pdf>

Accès aux notes de satisfaction :

<https://www.bonus.ch/zrBPIR4.aspx>

Accès direct au comparatif :

<https://www.bonus.ch/zrTHQF5.aspx>

Contact:

bonus.ch
Patrick Ducret
CEO
Place Chauderon 20B
1003 Lausanne
021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 14 mars 2024

Medieninhalte



*Téléphonie mobile / Texte complémentaire par ots et sur www.presseportal.ch/fr/nr/100008668
/ L'utilisation de cette image à des fins éditoriales est autorisée et gratuite, pourvu que toutes les conditions d'utilisation soient respectées. La publication doit inclure le crédit de l'image.*

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100916960> abgerufen werden.