

03.09.2024 – 00:30 Uhr

Communiqué de presse: Nouveau label Comparis pour les abonnements de téléphonie mobile et Internet : iWay et Wingo en tête du classement

Abonnements de téléphonie mobile



Notes et labels Comparis attribués aux opérateurs de téléphonie mobile

Opérateur	Label	Note Comparis
Wingo	Or	5.3
M-Budget	Or	5.2
GoMo	Argent	5.1
Lebara	Argent	5.1
Quickline	Argent	5.1
Coop Mobile	Argent	5.0
Galaxus Mobile	Argent	5.0
TalkTalk	Argent	5.0
Yallo	Argent	5.0
Salt	-	4.9
Swisscom	-	4.9
Aldi Mobile	-	4.8
Sunrise	-	4.8

Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (4500 personnes interrogées, mai 2024).

comparis.ch

Communiqué de presse

Comparis publie les résultats 2024 de son nouveau label de satisfaction clientèle pour les opérateurs de téléphonie mobile et FAI

Nouveau label Comparis pour les abonnements de téléphonie mobile et Internet : iWay et Wingo en tête du classement

En 2024, dans le cadre du nouveau label Comparis, les consommatrices et consommateurs ont également noté les opérateurs de téléphonie mobile et Internet pour distinguer les meilleurs. Depuis près de 20 ans, Comparis crée de la transparence et permet de comparer avec un système de notation éprouvé. Cette année, Comparis a introduit pour la première fois un label de qualité développé sur cette base, le label Comparis, attribué en fonction de la satisfaction clientèle. Il se décline en trois versions : platine, or et argent. Wingo arrive ainsi en tête du classement des abonnements de téléphonie mobile, tandis qu'iWay remporte la palme du meilleur abonnement Internet. En 2024, aucune entreprise de télécommunications n'a reçu le label de platine.

Zurich, le 3 septembre 2024 – Une fois par an, le comparateur en ligne comparis.ch s'enquiert de la satisfaction des Suissesses et des Suisses à l'égard de leur caisse maladie, de leur assurance inventaire du ménage et responsabilité civile privée, de leur assurance automobile et de leur établissement hypothécaire. Les fournisseurs de téléphonie mobile et d'accès à Internet s'ajoutent désormais à cette liste. Pour ce faire, Comparis réalise un sondage indépendant auprès d'un panel représentatif et enquête sur la satisfaction clientèle relative à différents critères. Cette année, un panel inédit élargi à 4500 personnes a été interrogé, l'enquête englobant en outre le niveau de satisfaction vis-à-vis des fournisseurs de services de téléphonie mobile et d'accès à Internet. Le label Argent est désormais décerné à partir de la note de 5, le label Or, de 5,2 à 5,4 et le label Platine, à partir de 5,5. En 2024, aucune entreprise de télécommunications n'a reçu le label de platine.

Les mêmes critères sont évalués pour tous les produits, à savoir : 1) le rapport qualité-prix, 2) la qualité et le service, 3) la communication et la transparence, et 4) les points de contact et les échanges. Pour chacun de ces critères, les entreprises qui obtiennent la meilleure note reçoivent désormais une distinction supplémentaire.

Wingo, en tête des opérateurs d'abonnements de téléphonie mobile

En 2024, Wingo, filiale de Swisscom, a obtenu la meilleure note pour les abonnements de téléphonie mobile et décroche ainsi le label Or (note : 5,3). Arrive ensuite M-Budget (note : 5,2), qui remporte également le label Or. GoMo, Lebara et Quickline se classent à la 3e place avec la note de 5,1, synonyme de label Argent.

Entreprises victorieuses dans chacun des critères pris séparément : rapport qualité-prix : Wingo et GoMo (5,5) ; qualité et service : Wingo (5,3) ; information et transparence : Quickline (5,1) ; points de contact et échanges : Quickline (5,1).

L'évaluation a porté sur 13 opérateurs de téléphonie mobile, qui ont obtenu des notes allant de 4,8 (Sunrise) à 5,3 (Wingo).

« Il est frappant de constater que ce sont surtout les fournisseurs bon marché qui obtiennent des évaluations positives. Ces dernières années, ils ont investi dans la simplification des processus et l'amélioration de leur assistance », explique Jean-Claude Frick, expert Télécom Comparis.

iWay élu meilleur fournisseur d'accès à Internet

En 2024, iWay a obtenu la meilleure note pour ses abonnements Internet et décroche ainsi le label Or (note : 5,4). Wingo se hisse à la 2e place, également dans la catégorie Or (note : 5,2). M-Budget vient compléter le podium avec la note de 5,1, c'est-à-dire la catégorie Argent.

iWay s'est vu décerner les meilleures notes pour tous les critères évalués (rapport qualité-prix 5,4 ; qualité et service : 5,3 ; information et transparence : 5,1 ; points de contact et échanges : 5,2 et 5,5 pour la satisfaction globale). En matière d'information et de transparence, iWay partage la première place avec Quickline, qui obtient également la note de 5,1.

L'évaluation a porté sur 10 fournisseurs d'accès à Internet, qui ont obtenu des notes comprises allant de 4,7 (Sunrise) à 5,4 (iWay).

« Les bandes passantes, généralement de bonne qualité en Suisse, permettent à un grand nombre de fournisseurs de proposer des offres avantageuses. Selon la technologie d'accès, il est ainsi possible de surfer sur Internet à des vitesses très élevées », déclare M. Frick.

Méthode

comparis.ch effectue annuellement un sondage indépendant sur la satisfaction des clientes et des clients à l'égard des prestataires d'assurance dans les catégories assurance maladie de base, assurance automobile, assurance inventaire du ménage et responsabilité civile privée ainsi que dans la catégorie hypothèques.

L'enquête est menée auprès d'un panel représentatif de l'institut de sondage Innofact qui, en mai 2024, a interrogé en ligne 4500 personnes de Suisse alémanique, de Suisse romande et du Tessin.

Ont été évalués les critères suivants : 1) le rapport qualité-prix, 2) les points de contact et les échanges, 3) la qualité et le service et 4) l'information et la transparence. Chaque participant-e a accordé une note comprise entre 1 (la plus basse) et 6 (excellent). La satisfaction globale à l'égard de l'entreprise est également évaluée - toujours sur une échelle de 1 à 6. Une valeur moyenne pondérée a été calculée à partir de ces quatre critères et de la satisfaction globale.

Le nouveau label Comparis récompense les prestataires ayant obtenu les meilleures évaluations :

Prestataires ayant obtenu une note Comparis de 5,5 ou plus : platine

Prestataires ayant obtenu une note Comparis de 5,2 à 5,4 : or

Prestataires ayant obtenu une note Comparis de 5,0 à 5,1 : argent

En outre, les entreprises affichant les meilleurs résultats pour chacun des quatre critères pris séparément sont récompensées.

Pour plus d'informations:

Adi Kolecic
Porte-parole
Téléphone: +41 78 884 11 54
E-Mail: media@comparis.ch
comparis.ch

À propos de comparis.ch

Avec plus de 80 millions de visites par an, comparis.ch compte parmi les sites Internet les plus consultés de Suisse. L'entreprise compare les tarifs et les prestations des caisses maladie, des assurances, des banques et des opérateurs télécom. Elle présente aussi la plus grande offre en ligne de Suisse pour l'automobile et l'immobilier. Avec ses comparatifs détaillés et ses analyses approfondies, elle contribue à plus de transparence sur le marché. comparis.ch renforce ainsi l'expertise des consommatrices et des consommateurs à la prise de décision. L'entreprise a été fondée en 1996 par l'économiste Richard Eisler. Il s'agit d'une société privée. Aujourd'hui encore, Comparis appartient majoritairement à son fondateur. Aucune autre entreprise ni l'État ne détient de participation dans Comparis.

Medieninhalte

Opérateur	Label	Note Comparis
Wingo	Or	5.3
M.Budget	Or	5.2
GoMo	Argent	5.1
Lebara	Argent	5.1
Quickline	Argent	5.1
Coop Mobile	Argent	5.0
Galaxie Mobile	Argent	5.0
TalkTalk	Argent	5.0
Yallo	Argent	5.0
Salt	-	4.9
Swisscom	-	4.9
AIS Mobile	-	4.8

Augmentations internet

Notes et labels Comparis attribués aux fournisseurs d'accès à Internet



Opérateur	Label	Note Comparis
Way	Or	5.4
Wingo	Or	5.2
M.Budget	Argent	5.1
Green	Argent	5.0
Quickline	Argent	5.0
Yallo	Argent	5.0
net*	Argent	5.0
Salt	-	4.9
Swisscom	-	4.9
Sunrise	-	4.7

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100922533> abgerufen werden.