

Communiqué de presse

comparis.ch au sujet des tarifs de roaming

Roaming 2015 : risque d'arnaque malgré la baisse

Juste à temps pour les vacances d'été, les principaux opérateurs de téléphonie mobile suisses publient leurs nouvelles offres d'itinérance (« roaming »). L'utilisation du smartphone à l'étranger est devenue nettement plus avantageuse. Reste que ce constat ne s'applique pas à tous les utilisateurs. Le comparateur en ligne comparis.ch indique comment maîtriser son budget vacances sans renoncer à son smartphone.

Zurich, le 19 mai 2015 – Téléphoner, surfer sur Internet, écrire des SMS et envoyer des photos de la plage par WhatsApp à ses amis restés en Suisse : « De nombreux clients partent en vacances sans se soucier des frais d'itinérance. Une erreur capitale. En effet, ils utilisent leur smartphone à l'étranger au tarif standard. Chez Salt et Sunrise, les clients se font carrément arnaquer », constate Ralf Beyeler, expert télécom de comparis.ch. Mais même avec les nouveaux forfaits d'itinérance, que l'on voit actuellement dans toutes les publicités, les clients paient bien plus que nécessaire.

Comme les années précédentes, le comparateur en ligne comparis.ch a calculé les coûts d'un panier comprenant 14 appels et 160 Mo de connexions Internet dans sept pays européens, une fois avec le tarif standard, et une fois avec l'option la plus avantageuse.

Le panier d'itinérance pour les voyages en Europe

	Tarif standard (en CHF)			Avec option (en CHF)		
	2015	2014	Variation	2015	2014	Variation
Swisscom sans Infinity Plus	90.90	101.00	-10.10 (-10%)	37.00	45.00	-8.00 (-18%)
Sunrise, anciens abo.	214.35	2528.65	-2314.30 (-92%)	42.40	52.40	-10.00 (-19%)
Sunrise nouveaux abo.¹	214.35	231.05	-16.70 (-7%)	42.40	52.40	-10.00 (-19%)
Salt	398.20	398.20	--	45.40	53.80	-8.40 (-16%)

Source : comparis.ch, état : 19 mai 2015

Le panier montre : avec l'option, les coûts d'itinérance sont nettement en dessous des 50 francs chez les trois opérateurs. Swisscom est le plus avantageux avec 37 francs, Sunrise avec 42.40 francs et Salt, le successeur d'Orange, avec 45.40 francs sont à peine plus chers.

Le tableau indique également : par rapport à l'année précédente, les 3 grands opérateurs Swisscom, Sunrise et Salt ont sensiblement baissé les tarifs d'itinérance. Sunrise a même baissé ses tarifs standards pour la première fois depuis plus d'une décennie, mais reste plus de deux fois plus cher que Swisscom. Et l'itinérance au tarif standard pour les clients Salt est encore plus chère. « Les vacanciers qui omettent de conclure une option auront une mauvaise surprise en rentrant de vacances », prévient Beyeler. Son conseil s'adresse donc tout particulièrement aux clients de Sunrise et de Salt : « Pour cette raison, mieux vaut ne pas partir en vacances sans avoir conclu une option. »

Pour Beyeler, la pratique de Salt et de Sunrise avec les options d'itinérance est une « stratégie malintentionnée et peu respectueuse du client ». Il explique : « Les opérateurs ignorent les besoins de leurs clients. Les consommateurs souhaitent simplement téléphoner et surfer sur Internet selon leurs envies et leurs besoins sans devoir consulter une montagne de listes de prix

¹ Ces tarifs Sunrise s'appliquent uniquement aux formules suivantes : abonnements «Freedom», abonnements «Now», Flat 1 à Flat 7, Flex 40, Flex 100, Flex 250.

avant de partir en vacances. » Beyeler recommande d'être particulièrement prudent chez Salt. Comme par le passé, la période de facturation du successeur d'Orange se termine le 9 du mois. « Lorsqu'un utilisateur part en vacances pour une semaine comprenant cette date, il doit conclure et payer l'option d'itinérance pour deux mois. Et encore une source d'irritation pour le client : il doit en plus désabonner activement l'option sinon elle se prolonge automatiquement », ajoute-t-il.

Quels sont les avantages des nouveaux abonnements d'itinérance ?

Depuis ce printemps, les grands opérateurs de télécommunications proposent de nouveaux forfaits d'itinérance. La plus grande innovation de ces dernières années nous vient de Swisscom, le leader du secteur : l'abonnement « Natel Infinity Plus » propose un forfait d'itinérance pour les appels et les SMS d'au moins 30 jours par année en Europe. Un net avantage par rapport aux deux grands concurrents Salt et Sunrise : les clients n'ont pas besoin de conclure une option d'itinérance additionnelle. Toutefois, avec une taxe de base relativement onéreuse à partir de 75 francs, cette offre s'adresse principalement aux utilisateurs qui communiquent intensément avec leur smartphone.

Mais cet abonnement pratique est-il aussi avantageux pour « l'utilisateur moyen » ? Pour en avoir le cœur net, comparis.ch a créé un autre panier pour lequel il a appliqué le profil éprouvé de « l'utilisateur moyen » afin de calculer les coûts pour l'utilisation en Suisse. En outre, le calcul prend également en compte l'utilisation à l'étranger selon les critères suivants : deux semaines de vacances d'été à Majorque, une semaine de vacances d'automne en Grèce et un bref voyage de trois jours à Paris.

Coûts annuels totaux pour « l'utilisateur moyen » (sans appareil)

	Coûts d'utilisation en Suisse (en CHF)	Coûts d'utilisation à l'étranger (en CHF)	Coûts totaux (en CHF)
M-Budget Mobile One (avec option ²)	348.00	135.70	483.70
M-Budget Mobile One (sans option ¹)	348.00	157.60	505.60
Sunrise Freedom Start (avec option)	567.60	138.10	705.70
Salt Me Unlimited Salt 60 (avec option)	708.00	147.65	855.65
UPC Cablecom Mobile Plus	348.00	544.00	892.00
Swisscom Infinity Plus S	900.00		900.00
Sunrise Freedom Start (sans option ¹)	567.60	352.65	920.25
Salt Me Unlimited Salt 60 (sans option ¹)	708.00	452.45	1160.45
Aldi Mobile avec Smart 50	220.90	1143.25	1364.15

Source : comparis.ch, état : 19 mai 2015

La comparaison montre : l'offre M-Budget «One», qui provient de Swisscom, arrive en tête, avec ou sans option. Il est à noter que l'offre prépayée d'Aldi – la plus avantageuse pour une utilisation en Suisse – est totalement déconseillée pour une utilisation à l'étranger. Le client profil ne paie que 221 francs par an en Suisse, mais les vacances à l'étranger à elles seules lui coûtent environ 1150 francs. Remarquons aussi que Swisscom ne propose ses abonnements qu'avec un nouvel appareil, alors que les autres abonnements considérés ne comprennent pas d'appareil.

Pour de plus amples informations :

Ralf Beyeler
 Expert télécom
 Téléphone : 044 360 34 00
 E-mail : ralf.beyeler@comparis.ch
www.comparis.ch

¹ Mais avec pack(s) de données roaming

² Pour le week-end prolongé, nous avons choisi le tarif standard car il est plus avantageux.

Conseils pour économiser :

- Autant que possible, utiliser le WLAN gratuit de l'hôtel ou des restaurants. En cas d'utilisation du réseau mobile, s'assurer d'acheter un pack de données.
- Les clients de Swisscom et de Sunrise devraient indiquer dans les paramètres du cockpit qu'ils ne souhaitent utiliser les données que sous forme de packs de données. Le « cockpit » est une page Internet sur laquelle les clients peuvent modifier leurs paramètres d'itinérance (cockpit.swisscom.ch, cockpit.sunrise.ch).
- S'informer auprès de l'opérateur des économies possibles : à partir de juillet 2015, Swisscom propose un pack d'itinérance pour les vacances comprenant 30 minutes et 30 SMS au prix de 15 francs. Chez Sunrise, il existe désormais un forfait d'itinérance au prix de 39 francs (valable une semaine) ou de 69 francs (valable un mois). Salt ne dispose d'aucun pack comparable s'adressant aux vacanciers.
- Éteindre son téléphone portable en vacances – les appels reçus à l'étranger sont aussi payants.
- Désactiver sa boîte vocale – les appels transférés sur cette dernière sont facturés trois fois : d'abord pour la connexion au réseau étranger, ensuite pour être redirigés sur la boîte vocale et une troisième fois lors de l'écoute des messages.
- Écrire des SMS plutôt que de téléphoner.
- Utiliser les téléphones publics ou se faire appeler dans la chambre d'hôtel.
- Acheter une carte SIM prépayée sur place.

Vous trouverez une vue d'ensemble des tarifs d'itinérance en cliquant sur ce lien :
http://www.comparis.ch/~media/comparisons/telecom/roaming/roaming_fr.pdf

Indications supplémentaires sur les calculs pour le panier d'itinérance :

- Ont été prises en considération dans le calcul les offres d'itinérance des trois grands opérateurs (Swisscom, Sunrise, Salt) facturées indépendamment de l'offre de téléphonie mobile choisie.
- Les abonnements de téléphonie mobile comprenant des prestations d'itinérance n'ont pas été considérés.
- Les tarifs standard s'appliquent à tous les clients n'ayant activé aucune option.
- Les calculs reposent sur une durée moyenne d'appel de 2 min 30 s.
- Ils concernent les prix de sept destinations européennes : Allemagne, France, Grèce, Italie, Irlande, Portugal, Espagne. Chaque fois, deux appels en Suisse depuis le pays en question.
- Départ le 4 juillet, retour le 18 juillet.
- Transfert de données : 160 Mo, répartis de manière égale sur 10 jours.

Indications supplémentaires sur les calculs pour « l'utilisateur moyen » :

- Ont été prises en considération dans le calcul les offres d'abonnement (SIM-Only) des trois grands opérateurs (Swisscom, Sunrise, Salt), qui sont au moins vendues dans les propres boutiques ainsi que d'autres offres sélectionnées.
- Swisscom ne propose pas d'abonnements sans appareil (SIM-Only), raison pour laquelle c'est l'abonnement avec appareil qui a été pris en compte.
- Utilisation en Suisse : 120 minutes, 60 SMS, 500 Mo Internet par mois. Hypothèses de calcul, voir <https://www.comparis.ch/telecom/mobile/handy-abo-internet.aspx#hinweise>
- Utilisation à l'étranger :
 - 2 semaines de vacances à Majorque (à partir du 4 juillet) : 60 minutes → Suisse, 60 minutes en réception, 30 SMS, 250 Mo
 - 1 semaine de vacances en Grèce : 30 minutes → Suisse, 30 minutes en réception, 15 SMS, 125 Mo
 - 1 week-end prolongé à Paris : 12 minutes → Suisse, 12 minutes en réception, 6 SMS, 50 Mo
- L'utilisation est uniformément répartie sur tous les jours.