

Le «roaming illimité» vanté par les opérateurs suisses cache souvent son lot de restrictions

# Sans limites, vraiment?

SOPHIE GREMAUD

**Téléphonie** ► Les vacances d'été ont commencé. Et pour tout bon touriste suisse, une précaution s'impose avant même de défaire les valises et siroter le premier cocktail: se soucier des frais de roaming. A chacun sa méthode pour éviter les mauvaises surprises, entre l'achat d'un pack de données, l'activation d'un plafond de dépenses, le passage à l'eSIM (lire ci-dessous) ou, plus radical, la coupure totale de l'itinérance. Et tandis que certains fouillent encore fébrilement les réglages de leur smartphone, d'autres veinards rassurés par leur abonnement à «données illimitées à l'étranger», profitent déjà du soleil. Mais gare aux mauvaises surprises: illimité... Vraiment?

Etudiant à Fribourg, Karim\* en a fait l'amère expérience. Parti passer le printemps dans le nord de l'Europe dans le cadre d'un échange universitaire, il a souscrit un abonnement «Europe Max» auprès de l'opérateur Salt. Ce qui l'a convaincu? La promesse d'un accès illimité à internet et aux appels sur le continent. Sur son site, Salt vante d'ailleurs cet abonnement comme «l'abonnement illimité pour voyager en Europe», offrant une «connectivité sans frontières et sans souci dans la zone Europe».

## Naviguer à vitesse réduite

Après quelques semaines sur place, Karim commence pourtant à avoir des ennuis. «J'utilisais les données, parfois en partage avec mon ordinateur, mais je me connectais au wi-fi dès que possible, chez moi ou à l'université.» Malgré ces précautions, il reçoit des SMS et des e-mails de Salt. Dans les échanges, que nous avons pu consulter, l'opérateur l'avertit d'un volume «inhabituellement élevé» de données en itinérance et lui demande de «réduire la charge du réseau». Salt l'oriente alors vers sa politique d'utilisation et menace de bloquer le service, voire de résilier le contrat. «Dans un dernier message, le service client m'a carrément expliqué que les abonnements étaient destinés à des clients vivant en Suisse», déplore l'étudiant fribourgeois.

Entre les opérateurs et la clientèle, la notion d'«illimité» prête manifestement à confusion. «Illimité fait référence aux données que nos clients peuvent utiliser sans frais supplémentaires dans une région et une durée définies», explique Swisscom. Du côté de Sunrise, on avance que «le roaming illimité permet à nos clients de surfer sans limites de données dans les pays définis». En réalité, vous l'aurez compris, ces abonnements ne sont pas vraiment sans limites: tous les opérateurs appliquent une «politique d'utilisation raisonnable». Concrètement, le client bénéficie du haut débit jusqu'à un certain seuil (généralement 10, 20 ou 40 Go), au-delà duquel la vitesse de navigation est réduite (généralement à 128 kbytes/s).

## LA SUISSE, ÎLOT DE CHERTÉ

En Europe, les frais de roaming ont été abolis en 2017 grâce à une directive européenne. Malgré de nombreuses tentatives restées sans suite sous la Coupole fédérale, Berne n'a pour sa part jamais suivi le mouvement. Certes, chaque coup de pression politique a permis de faire baisser les tarifs, mais les consommateurs suisses continuent de payer – cher – dès que leur téléphone se connecte à un réseau étranger. Selon le dernier rapport de l'Office



Les Suisses paient cher dès que leur téléphone se connecte à un réseau étranger. KEYSTONE

Mais à quel point est-ce limitant? «Dix gigas, c'était beaucoup... il y a dix ans. Aujourd'hui, les vitesses de connexion et la puissance des smartphones en constante évolution permettent une consommation de données toujours plus élevées», rappelle Nicolas Lanthemann, expert numérique responsable chez Liip. A titre d'exemple: un appel audio consomme environ 1 MB par minute, un appel vidéo 5 MB, et une heure de streaming vidéo en qualité standard sur Netflix équivaut à 1 GB de données. En haute définition, on grimpe à 3 GB par heure, et jusqu'à 7 GB en 4K.

«Tout cela reste à nuancer car il y a énormément de facteurs permettant d'optimiser le poids d'une vidéo, tout comme pour l'audio et les images», précise l'expert. Pour ce qui est de la vitesse, il faut être très patient à 128 kbytes/s. A cette vitesse, mieux vaut oublier les vidéos, les réseaux sociaux et même WhatsApp va devenir laborieux.» Pour une personne qui part voyager ou télétravailler à l'étranger, le conseil de Nicolas Lanthemann est

**«Mieux vaut souscrire un abonnement local. Ce sera plus rapide et bien moins cher»**

Nicolas Lanthemann

sans appel: «Mieux vaut souscrire un abonnement local, illimité, ce sera plus rapide... Et bien moins cher.»

## Manque de transparence

Sur les sites des principaux opérateurs du pays, il faut être persévérant pour déceler ce que cache un abonnement «illimité». La mention d'une politique d'utilisation raisonnable apparaît de manières plus ou moins transparentes, dissimulée derrière un petit astérisque ou perdue dans des fiches techniques accessibles après plusieurs clics. En vitrine pourtant, toujours la même promesse: surfer en illimité.

Ce «joli tour de passe-passe pour appâter le chaland» est bien connu de la Fédération romande des consommateurs (FRC) et de ses équivalents alémanique (SKS) et tessinois (ACSI). Depuis 2016, les défenseurs des consommateurs montent régulièrement au créneau aux côtés du Secrétariat d'Etat à l'économie (Seco) pour exiger davantage de transparence sur ces offres prétextuellement illimitées. Une pression qui a brièvement porté ses fruits: le slogan

«surfez illimité» avait été subtilement remplacé par «données illimitées». Mais les formules jugées trompeuses ont vite refait surface dans la communication des opérateurs.

Interpellés, ces derniers se défendent en évoquant «une pratique courante dans l'industrie des télécommunications». Selon eux, les règles sont connues des clients, qui sont prévenus par SMS à l'approche, puis au déclenchement de la réduction de vitesse. Enfin, ils «peuvent acheter des packs de données roaming supplémentaires pour surfer à nouveau à pleine vitesse», nous dit-on.

Pour Karim, qui se sent «trompé», cette manière de pousser à l'achat est tout simplement malhonnête. Responsable juridique à la FRC, Aurélie Gigon n'est guère surprise. Elle rappelle: «Les grands opérateurs figurent régulièrement sur le podium des entreprises générant le plus de plaintes auprès de FRC Conseil.» Pour éviter les mauvaises surprises en roaming, une seule vraie solution: lire attentivement les petits caractères... ou déconnecter. LA LIBERTÉ

\*Prénom d'emprunt.

## Avec l'eSIM, fini le roaming

**Pour les voyageurs qui comptent utiliser internet à l'étranger, l'eSIM – aussi appelée SIM numérique ou SIM virtuelle – offre une alternative économique aux packs d'itinérance proposés par les opérateurs suisses.**

Intégrée directement dans la plupart des téléphones récents (notamment les iPhone depuis 2018), l'eSIM – aussi appelée SIM numérique ou SIM virtuelle – ne nécessite aucune carte physique à insérer. Son activation se fait via une

app ou en scannant un QR code pourvu par le fournisseur de données. Il suffit ensuite de choisir un forfait selon sa destination et ses besoins, puis de configurer l'eSIM dans les paramètres du téléphone. L'utilisateur peut conserver sa carte SIM actuelle et profiter de deux numéros simultanément.

En plus de la simplicité, l'argument économique est de taille: selon une comparaison effectuée par nos soins, un pack de 5 Go chez un opérateur suisse coûte entre 29,90 et

42,90 francs. Une eSIM équivalente démarre dès 5 francs. La plate-forme lausannoise SimSurf.com compare plus de 50 000 offres de 22 marques spécialisées en eSIM (Airalo, Jetpac, GoMoWorld, Saily, etc.) et permet de dénicher en quelques clics l'offre la plus adaptée selon la durée du séjour, le pays visité et le volume de données souhaité. A titre indicatif, le comparateur recommande une eSIM de 2 Go pour un week-end et de 10 Go pour un séjour de deux semaines. SOG