



PUBLICATION SUR L'ITINÉRANCE 2023

Contenu

0.	Généralités / Contexte / Introduction / Histoire	2
1.	Différence entre minutes d'appel payées et minutes d'appel consommées	3
2.	Clients	5
3.	Evolution de la demande de services d'itinérance de la part des clients de fournisseurs suisses	8
4.	Dépenses moyennes des clients suisses pour l'itinérance internationale depuis 2017....	16



0. Généralités / Contexte / Introduction / Histoire

L'OFCOM observe le marché et analyse l'évolution de la technique et des prix conformément à l'art. 12 a^{bis}, al. 2, de la loi sur les télécommunications (LTC). Il remplit notamment ce mandat en établissant une statistique de l'itinérance dans laquelle sont recensés les abonnements, les volumes consommés (données d'itinérance en MB, SMS, minutes vocales) ainsi que les revenus d'itinérance des trois fournisseurs de services de téléphonie mobile. Sur cette base, il élabore différents indicateurs et les compare dans le temps. L'OFCOM garantit la transparence et remplit de la sorte son mandat d'observation du marché. Cette observation porte sur les variations de volumes (soit les comportements de consommation) ainsi que sur les prix moyens des tarifs standard et des options. Plusieurs défis se posent néanmoins.

Jusqu'en 2017, les relevés de la Suisse figuraient dans la statistique établie annuellement par l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE). Après la suppression des frais d'itinérance dans les pays de l'UE et de l'EEE à partir de 2017 (dans le cadre de la politique «Roam like at home»¹), la statistique de l'ORECE a toutefois évolué, ignorant un chapitre devenu désormais obsolète. En Suisse par contre, les frais d'itinérance internationale sont toujours d'actualité, car le pays n'est pas soumis à la réglementation de l'UE.

Ces dernières années, sur le marché suisse, de plus en plus d'offres de téléphonie mobile incluant l'itinérance dans le tarif de base sont apparues. Dans cette catégorie de produits, le prix payé ne dépend pas des volumes effectivement consommés en itinérance, qu'il s'agisse d'itinérance vocale, de SMS ou de données. Les revenus générés par ces offres ne peuvent pas être enregistrés séparément par les fournisseurs et ne peuvent donc pas être reportés dans les relevés statistiques.

Pour les raisons mentionnées ci-dessus, l'OFCOM a dû adapter le questionnaire dédié aux données d'itinérance internationale. Par ailleurs, suite à l'entrée en vigueur de l'ordonnance révisée sur les télécommunications (OST) en 2021, de nouvelles dispositions régissant l'itinérance internationale ont été introduites. Les changements concernant les modalités de facturation et les options tarifaires sont pertinents pour l'établissement de la statistique. Les modalités de facturation sont examinées plus en détail dans le chapitre suivant.

¹ Lorsque des citoyens de l'UE/EEE voyagent dans des pays de cette zone géographique, leurs communications sont tarifées selon le principe de «Roam Like At Home» (RLAH). En vertu de ce régime, les citoyens de l'UE/EEE peuvent utiliser depuis le 15 juin 2017 leur téléphone mobile dans tous les pays de la zone UE/EEE aux mêmes conditions que dans leur pays d'origine. Pour plus de détails, voir l'URL: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index_fr.htm (état au 28.04.2023).

1. Différence entre minutes d'appel payées et minutes d'appel consommées

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation dans la loi sur les télécommunications et l'expiration du délai de transition le 30 juin 2021, les fournisseurs doivent facturer aux clients finaux les minutes d'itinérance à la seconde près. Auparavant, ils arrondissaient chaque minute entamée à l'entier suivant.

La nouvelle réglementation est entrée en vigueur mi-2021. Le tableau ci-dessous montre clairement un effet de rupture (en rouge): pour les appels dans l'UE, entre le deuxième et le troisième trimestre 2021, la part des appels arrondis à la minute passe d'environ 20% à une valeur à un chiffre. Cela signifie que d'un trimestre à l'autre, le nombre de minutes facturées pour les appels vocaux dans l'UE a baissé de presque 20%. La réduction est encore plus marquée dans le reste du monde, ce qui démontre clairement l'efficacité de cette mesure en faveur des consommateurs.

Avec la nouvelle réglementation, le rapport entre les minutes d'appel payées et les minutes d'appel consommées se rapproche de 1. Le pourcentage des minutes payées en trop ne descendra cependant jamais à zéro car [l'art. 10c al. 1. let. a de L'OTS](#) permet aux fournisseurs de facturer dans tous les cas les 30 premières secondes pour couvrir les coûts fixes de l'établissement de l'appel.

Tableau 1: Pourcentage des minutes d'appels arrondies à la minute supérieure

Trimestre	UE		Reste du monde (RoW)	
	Appels sortants	Appels entrants	Appels sortants	Appels entrants
T1 2017	33.89%	39.72%	34.55%	48.66%
T2 2017	34.85%	40.99%	34.73%	54.68%
T3 2017	34.90%	42.09%	41.56%	64.36%
T4 2017	36.42%	42.74%	34.50%	53.74%
T1 2018	35.64%	39.82%	33.28%	49.49%
T2 2018	35.36%	39.88%	32.46%	46.44%
T3 2018	34.24%	36.47%	28.12%	44.28%
T4 2018	37.63%	36.06%	24.20%	30.92%
T1 2019	37.87%	32.65%	21.72%	30.09%
T2 2019	34.51%	30.63%	21.97%	28.50%
T3 2019	35.03%	32.14%	24.05%	24.03%
T4 2019	29.74%	31.51%	24.01%	30.45%
T1 2020	26.38%	27.83%	22.37%	29.87%
T2 2020	24.09%	22.17%	21.53%	30.09%
T3 2020	27.27%	27.68%	25.86%	25.06%
T4 2020	21.17%	20.79%	24.19%	30.38%
T1 2021	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.
T2 2021	21.59%	22.40%	39.84%	58.56%
T3 2021	2.39%	3.57%	3.67%	2.99%
T4 2021	1.26%	2.00%	3.06%	1.52%
T1 2022	3.94%	1.99%	1.40%	0.73%
T2 2022	4.23%	2.77%	1.38%	0.77%
T3 2022	4.35%	2.52%	1.64%	0.83%
T4 2023	5.12%	3.21%	4.52%	0.97%

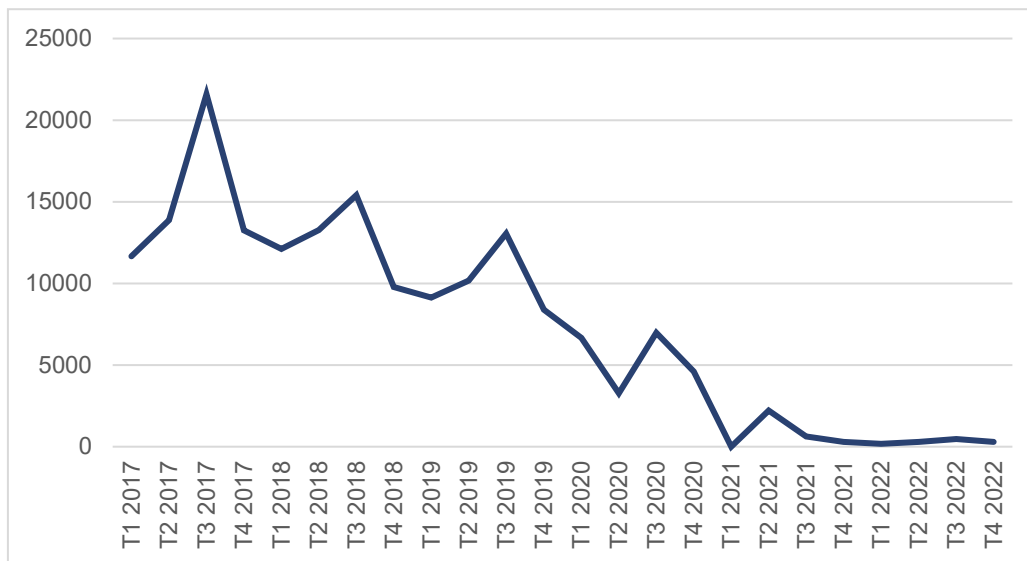
Coût de la technique d'arrondissement pour les consommateurs

Pour évaluer le montant total payé par les utilisateurs pour des minutes d'appel en itinérance arrondies au tarif standard, le pourcentage des minutes d'appel arrondies a été calculé à partir des recettes de la même catégorie d'appels, puis additionné pour toutes les catégories². Le graphique ci-dessous montre que cette valeur baisse depuis plusieurs années. En 2017, la branche engrangeait encore 60.37 millions de francs (valeur cumulée) en arrondissant les minutes d'appels à la minute supérieure; en 2020, ce montant tombe à 21.52 millions. Cette baisse s'explique par une diminution des prix ainsi que par le recul du nombre de minutes d'appel unitaires facturées.

Malgré une tendance à la baisse, la réglementation a eu un effet visible.

La comparaison entre les 21.52 millions de revenus annuels engendrés en 2020 par ces «minutes non consommées» (dernière année sans réglementation) et les 1.23 million de l'année 2022 (première année entière de la réglementation) met en lumière l'efficacité de la réglementation.

Figure 1: Revenus estimés liés aux minutes d'appel non consommées, en milliers de CHF



² Selon la formule suivante:

$\sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{minutes facturées}_i}{\text{minutes effectives}_i} - 1 \right) * \text{Revenue}_i$, où i la catégorie d'appel en itinérance correspondante

2. Clients

Fin 2022, 84% de tous les utilisateurs de services mobiles ont fait le choix d'un abonnement. Ce pourcentage augmente constamment depuis des années, tandis que le nombre d'utilisateurs de cartes prépayées a régressé au fil du temps à 16%. Depuis 2021, le nouveau questionnaire permet de tirer des enseignements sur les différents types d'abonnements. Sur un total de près de 10 millions d'abonnements, on en dénombrait, fin 2022, 3.8 millions incluant un volume d'itinérance. Ces dernières années, leur nombre a augmenté plus rapidement que celui des abonnements sans volume d'itinérance (tarif standard). En 2021 et 2022, le nombre d'abonnements incluant un volume d'itinérance a augmenté de 1.3 million d'unités, contre 0.75 million d'unités en plus pour les abonnements proposant l'itinérance au tarif standard.

Tableau 2: Nombre d'abonnements en millions par type d'abonnement

Trimestre	Prepaid	Abo tarif standard	Abo volumes inclus	Part prepaid	Part abo
T1 2021	2.337393	5.660484	2.50498	22.25%	77.75%
T2 2021	2.291893	5.716649	3.24906	20.36%	79.64%
T3 2021	2.275401	5.857162	3.37841	19.77%	80.23%
T4 2021	2.180046	5.959566	3.464729	18.79%	81.21%
T1 2022	2.068847	6.015882	3.514767	17.84%	82.16%
T2 2022	2.029749	6.098907	3.595318	17.31%	82.69%
T3 2022	2.022815	6.257849	3.694557	16.89%	83.11%
T4 2022	1.965487	6.411188	3.798776	16.14%	83.86%

Depuis 2021, il est également possible de déterminer pour chaque type d'abonnements le nombre de clients qui ont effectivement utilisé l'itinérance au cours d'un trimestre. En règle générale, une majorité des clients recourent à des services en itinérance durant le trimestre d'été (T3). En 2021 et en 2022, le pourcentage de clients ayant passé des appels en itinérance s'élève à respectivement 38% et 42%. Durant le trimestre d'hiver (T1), ce pourcentage est tombé à 23% en 2021 et à 25% en 2022.

Tableau 3: Clients utilisant effectivement l'itinérance, en millions

Trimestre	Total clients en mio.	Clients utilisant l'itinérance en mio.	En pourcentage
T1 2021	10.5	2.44	23.23%
T2 2021	11.3	2.97	26.35%
T3 2021	11.5	4.40	38.25%

T4 2021	11.6	3.50	30.19%
T1 2022	11.6	2.91	25.13%
T2 2022	11.7	4.21	35.95%
T3 2022	12.0	5.08	42.44%
T4 2022	12.2	4.40	36.12%

Clients utilisant effectivement l'itinérance, par type de facturation

Fin 2022, la plupart des clients qui utilisent effectivement l'itinérance possèdent un abonnement incluant un volume de services, en l'occurrence 58% d'entre eux. Par rapport au nombre total de clients (voir tableau 2 ci-dessus), seuls 31% disposent de l'itinérance incluse. On peut donc en conclure que les détenteurs d'un tel abonnement utilisent non seulement plus fréquemment l'itinérance, mais qu'ils consomment aussi davantage de volumes de données, comme le montre le troisième graphique. Fin 2022, les clients ayant souscrit ce type d'abonnements ont consommé 90% de toutes les données transmises dans l'UE et le reste du monde. Le pourcentage d'abonnements incluant un volume d'itinérance est en hausse (nombre d'abonnements et données consommées).

Si ces abonnements sont de plus en plus populaires, leur argument semble toutefois résider davantage dans la facilité et la tranquillité d'utilisation qu'ils procurent que dans une perspective d'avantage tarifaire. Pour le volume d'itinérance moyen consommé par un utilisateur d'abonnement forfaitaire, il existe en effet sur le marché des alternatives moins chères. Les offres des opérateurs de téléphonie mobile et les sites de comparaison suggèrent que les offres prépayées ou les abonnements combinés avec des options sont les alternatives les plus avantageuses. Les calculateurs d'itinérance de www.moneyland.ch ou www.dschungelkompas.ch donnent un aperçu simple des options d'itinérance disponibles pour chaque profil individuel.

Figure 2: Clients utilisant effectivement l'itinérance, par type de facturation, en millions.

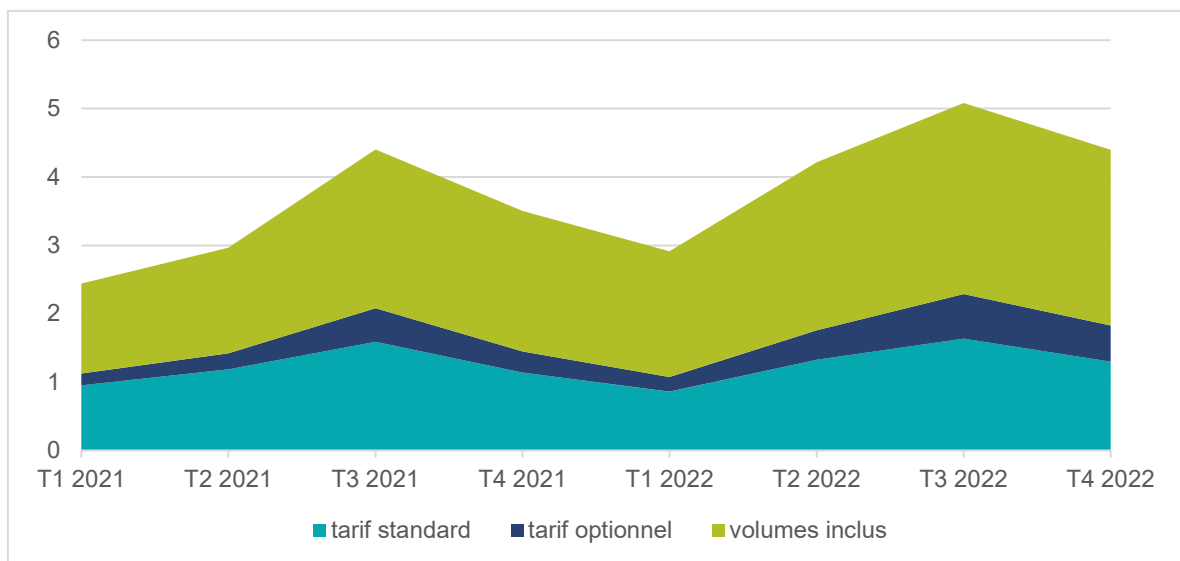
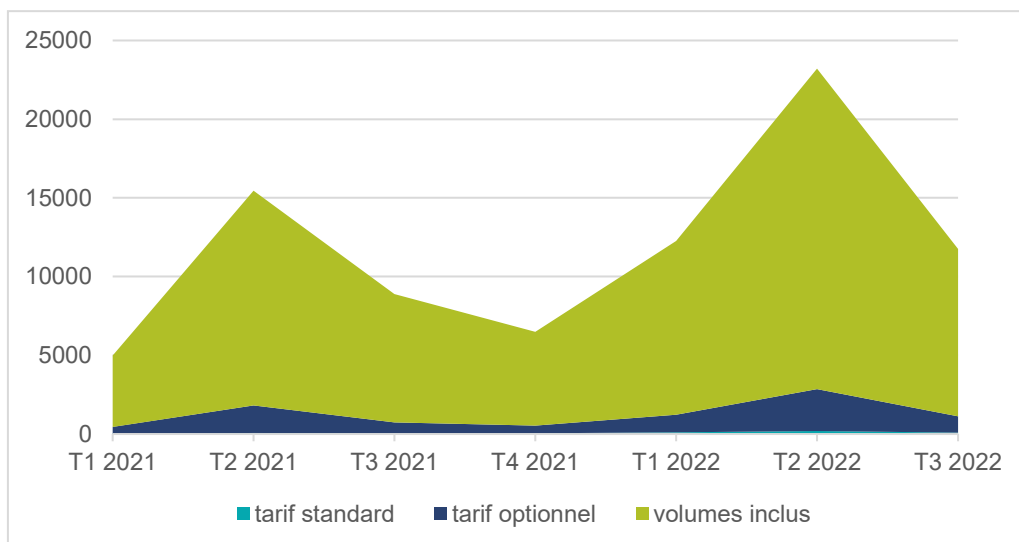
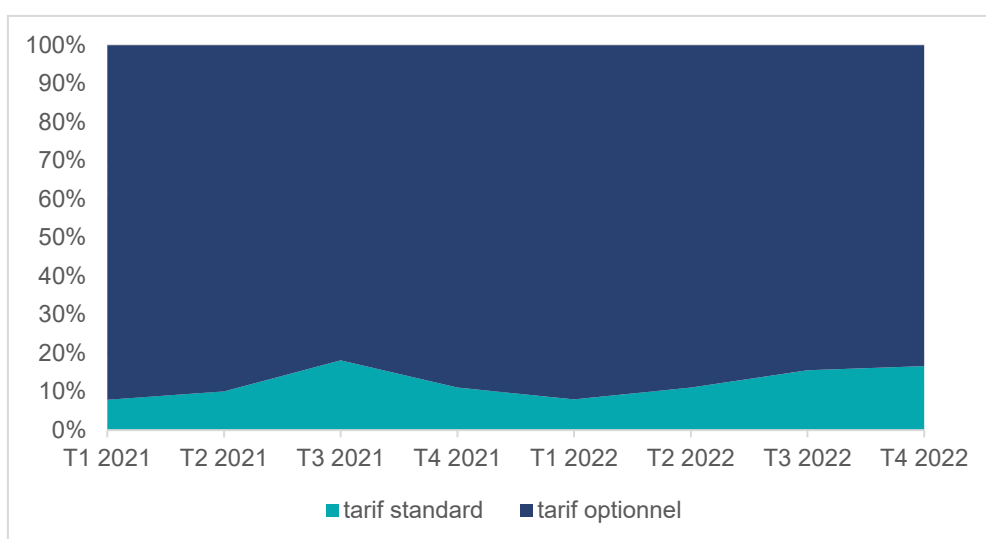


Figure 3: Données consommées en itinérance, par type de facturation, en mio. MB



La figure 2 indique en outre que 12% de tous les clients qui utilisent l'itinérance acquièrent des options. Ce pourcentage est en hausse. Les volumes de données consommées par type de facturation (deuxième graphique) montrent aussi que des volumes croissant de données sont consommés avec des options. Ces options permettent notamment aux petits utilisateurs soucieux de leurs dépenses de bénéficier aussi à l'étranger de services de téléphonie avantageux sans devoir opter pour un abonnement plus cher ou acheter une carte SIM locale. Les [art. 12a^{bis}](#), [let. d, LTC](#) et [10d OST](#), entrés en vigueur mi-2021, vont dans ce sens. Fin 2022, il ressort effectivement que parmi les utilisateurs de cartes prépayées, une nette majorité (83%) utilise des options pour les appels en itinérance à l'étranger. En outre, les options sont aussi intéressantes pour les gros utilisateurs, par exemple lorsque le volume d'itinérance inclus est épuisé.

Figure 4: Clients «prepaid» utilisant l'itinérance, selon le type de facturation



3. Evolution de la demande de services d'itinérance de la part des clients de fournisseurs suisses

De début 2017 à fin 2022, les volumes de services d'itinérance ont connu de fortes variations, aussi bien pour les services de données que pour les services vocaux de téléphonie. Concernant les données, l'évolution en comparaison annuelle se traduit par une très forte croissance, qui peut être étudiée plus en détail dans sa composition (données utilisées dans l'Union Européenne - UE - ou dans le reste du monde), sa temporalité (facteur saisonnier entre les quatre trimestres) et par rapport au profil de clients (souscripteurs d'abonnements ou utilisateurs de cartes à prépaiement). Pour les services vocaux en itinérance, il faut distinguer entre les appels émis et les appels reçus. Dans les deux cas, l'observation annuelle des volumes révèle d'importantes fluctuations, notamment suite à la pandémie de Covid-19 dont l'impact apparaît en 2020. Ces variations peuvent être analysées plus précisément en étudiant la destination des appels (pays de l'UE, reste du monde et Suisse), la temporalité (facteur saisonnier entre les trimestres) et le profil des clients (abonnement ou prépaiement). Les fluctuations de demande, d'une année à l'autre ou en comparaison trimestrielle interannuelle, peuvent émaner de facteurs comportementaux liés aux crises ou à des substitutions technologiques. Ainsi, début 2020, la pandémie de Covid-19 et les restrictions au voyage qu'elle a impliquées ont eu un effet observable sur les volumes d'itinérance en minutes d'appels, alors que les volumes de données n'ont cessé d'augmenter, ne subissant tout au plus qu'un ralentissement dans leur croissance exponentielle. Les clients suisses utilisent de plus en plus les services de données pour le streaming ou d'autres applications gourmandes en données.

Données en itinérance

Le volume de données total en itinérance a été multiplié par treize (+1330%) de 2017 à 2022³, en suivant une croissance exponentielle. Le nombre d'utilisateurs de services d'itinérance n'a pas pourtant pas fondamentalement changé sur la période; en revanche, ceux-ci sont toujours plus nombreux à souscrire à des abonnements, a fortiori avec données incluses. Ainsi, les clients «prepaid» ne représentent, fin 2022, que 16.1% des abonnés mobiles (contre 37% au début 2017) et 11.7% des clients d'itinérance. Le volume de données utilisées par les clients à prépaiement représente à peine 1.1% du volume total. Dans le volume de données des abonnements, la part utilisée dans les pays de l'UE s'établit à 94.8% en 2022, contre 75.1% en 2017. Si cette part a augmenté à partir de 2020, il est difficile d'y voir un éventuel transfert de voyages à destination des zones RoW au profit de l'UE, même si les premières ont été en théorie plus impactées par les restrictions de déplacement imposées durant la pandémie en 2020. La part de communication dans la zone UE a en effet continué de s'accroître les années suivantes. Quant au volume de données utilisées dans les zones RoW, il n'avait jamais été aussi élevé qu'en 2020. Il a plongé en 2021 malgré la levée des contraintes administratives et sanitaires, puis a rebondi à la hausse en 2022, bien au-delà du niveau de 2020 (+34%). Au sein du trafic lié aux abonnements, les données utilisées dans le cadre d'offres forfaitaires (volumes inclus) n'ont cessé d'augmenter en cinq ans. Elles représentent en 2022 90.3% du volume (81.8% en 2017), et 58.4% des clients pratiquant l'itinérance. Les offres à option s'octroient pratiquement le reste du trafic, alors que les tarifs standards (sans volume inclus) ne génèrent qu'un volume presque négligeable de données.

En analyse trimestrielle, l'année 2020 révèle des effets de la crise sanitaire liés aux restrictions de mobilité (confinement, contraintes à voyager), avec notamment un volume global en baisse significative au deuxième trimestre (-17.7% par rapport à 2019). Le rebond observé sur les deux derniers trimestres permet toutefois d'affirmer que la crise de la pandémie de Covid-19 n'a pas réduit la demande, mais seulement freiné sa croissance. Le nombre plus faible de personnes à avoir recours à l'itinérance a pu être compensé par une consommation accrue de ceux qui continuent à voyager. Les années 2021 et 2022 sont marquées par une très forte hausse de l'utilisation des données, avec un retour marquant de l'effet saisonnier au troisième trimestre. Ce recours croissant aux données coïncide avec un repli des services d'itinérance vocaux, observable dès 2019, aussi bien pour les appels sortants que pour les appels reçus. Les habitudes de communication s'orientent de plus en plus vers les plateformes utilisant les canaux de données au détriment de la téléphonie mobile classique, et

³ Les volumes totaux pour l'année 2021 correspondent au cumul des quatre trimestres, mais le détail des données n'a pas été fourni par l'un des trois opérateurs. Ce dernier n'a pu livrer que des totaux agrégés pour les catégories «prepaid» et «abonnements».

les volumes de cette dernière déclinent. Quant à la croissance énorme du volume des données, elle est très certainement due au streaming vidéo et à d'autres applications à forte consommation de données (Youtube, Netflix, Google maps, etc...).

Tableau 4: Volume DATA roaming par type d'abonnement - totaux annuels - en mio. MB

Année	TOTAL	Abo	Prepaid
2017	3755.20	3753.54	1.66
2018	5386.83	5385.58	1.25
2019	7367.24	7365.24	2.00
2020	9517.66	9515.80	1.86
2021	31051.85	30857.43	194.42
2022	53714.51	53131.43	583.09

Tableau 5: Volume DATA roaming par zone - totaux annuels - en mio. MB

Année	TOTAL	UE	RoW
2017	3755.20	2819.77	935.43
2018	5386.83	3932.39	1454.44
2019	7367.24	5533.24	1834.00
2020	9517.66	7441.91	2075.75
2021	31051.85	29522.63	1529.22
2022	53714.51	50934.06	2780.45

Tableau 6: Volume DATA roaming par type d'abonnement - totaux trimestriels - en mio. MB

Trimestre	TOTAL	Abo	Prepaid
T1 2017	471.86	471.49	0.37
T2 2017	869.19	868.84	0.36
T3 2017	1472.41	1471.79	0.62
T4 2017	941.73	941.42	0.31
T1 2018	847.35	847.09	0.26
T2 2018	974.63	974.36	0.28
T3 2018	1834.57	1834.11	0.46
T4 2018	1730.27	1730.02	0.24
T1 2019	1752.53	1752.35	0.18

T2 2019	1836.98	1836.62	0.36
T3 2019	1871.54	1870.48	1.06
T4 2019	1906.20	1905.80	0.40
T1 2020	2082.54	2082.34	0.20
T2 2020	1512.59	1512.15	0.43
T3 2020	2882.10	2881.22	0.88
T4 2020	3040.44	3040.09	0.35
T1 2021	2100.38	2095.26	5.12
T2 2021	4981.73	4953.67	28.06
T3 2021	15460.17	15366.49	93.68
T4 2021	8896.33	8835.10	61.23
T1 2022	6500.52	6433.85	66.67
T2 2022	12272.06	12116.77	155.29
T3 2022	23195.85	22971.56	224.29
T4 2022	11746.07	11609.24	136.83

Téléphonie en itinérance

Le volume annuel de minutes d'appels émis a continuellement augmenté jusqu'en 2019, année record avec 442.1 millions de minutes. La plus grande part de ce volume concerne toujours les appels depuis l'étranger vers la Suisse (59.4% en 2019), le solde étant majoritairement composé des appels en zone UE, alors que le volume de minutes d'itinérance vers des pays en zone reste du monde (RoW) représente moins d'un dixième du volume total. Les années précédentes, c'est-à-dire dans le sillage de la pandémie de Covid-19, le volume global des minutes d'appels avait en effet décliné fortement (-8.3% en 2020 puis -32.2% en 2021).

L'analyse sur les trimestres entre 2017 et 2022 révèle des fluctuations: d'abord une hausse jusqu'en 2019, puis une baisse en 2020 (année de crise de Covid-19) qui s'est poursuivie en 2021. L'effet de rebond post-pandémie s'observe en 2022, avec des volumes d'appels en nette hausse, sur les quatre trimestres. De telle sorte que la quantité de minutes des appels émis dépasse celle de 2017. Cette croissance de 7.7% sur cinq ans reste incomparablement plus modeste que celle observée pour les données. Sans freins à la mobilité transfrontalière, le marché semble retrouver sa normalité.

En termes de composition entre les utilisateurs abonnés et les utilisateurs en régime de prépaiement, il apparaît que les volumes de minutes sont générés presque totalement au travers d'abonnements. Les utilisateurs «prepaid» ne produisent que 1.1% du volume global d'appels émis en 2022, alors que cette part était encore de 3.5% en 2017. Leur volume absolu a été divisé par trois sur la même période.

Parmi les abonnements, les offres de type forfaitaires (volumes inclus) génèrent le plus gros du volume, soit 92.7% des minutes routées vers la Suisse, l'UE ou le reste du monde. Les minutes générées par les tarifs standards ne représentent que 5.7% des volumes liés aux abonnements, et les offres optionnelles à peine 1.6%. Notons que les abonnés qui téléphonent aux tarifs standards représentent encore, malgré le faible volume de minutes générées, une part importante des utilisateurs d'itinérance (29.5%).

Tableau 7: Appels sortants par zone - Totaux annuels en millions de minutes facturées

Année	TOTAL	UE	RoW	Vers la Suisse
2017	308.07	91.99	22.57	193.51
2018	404.08	142.47	23.04	238.57
2019	442.09	155.77	23.84	262.49
2020	405.19	146.66	13.72	244.82
2021	274.54	112.95	12.08	149.50
2022	331.77	129.48	15.61	186.68

Tableau 8: Appels sortants par zone - Totaux trimestriels en millions de minutes facturées

Trimestre	TOTAL	UE	RoW	Vers la suisse
T1 2017	57.52	18.12	5.13	34.27
T2 2017	77.37	23.05	5.25	49.07
T3 2017	103.27	29.36	6.54	67.37
T4 2017	69.90	21.47	5.64	42.80
T1 2018	68.79	21.07	5.72	42.01
T2 2018	100.21	36.85	5.80	57.56
T3 2018	131.45	47.58	6.09	77.79
T4 2018	103.62	36.96	5.44	61.22
T1 2019	102.27	35.69	5.43	61.15
T2 2019	111.23	38.55	6.26	66.43
T3 2019	124.19	43.99	6.77	73.43
T4 2019	104.41	37.55	5.38	61.48
T1 2020	99.57	35.18	5.13	59.27
T2 2020	76.43	28.11	2.59	45.73
T3 2020	121.58	45.03	2.91	73.64
T4 2020	107.61	38.34	3.09	66.18
T1 2021	22.29	10.38	1.06	10.84
T2 2021	66.62	28.34	2.79	35.49

T3 2021	110.11	43.20	4.70	62.20
T4 2021	75.52	31.03	3.53	40.97
T1 2022	63.36	26.38	3.10	33.88
T2 2022	84.18	32.71	3.81	47.66
T3 2022	114.68	43.58	5.37	65.72
T4 2022	69.55	26.81	3.32	39.42

Tableau 8: Appels sortants par type d'abonnement - Totaux annuels en millions de minutes facturées

Année	TOTAL	Abo	Prepaid
2017	308.07	297.08	10.99
2018	404.08	394.67	9.41
2019	442.09	435.90	6.19
2020	405.19	400.46	4.74
2021	274.54	271.11	3.43
2022	331.77	328.19	3.58

Tableau 9: Appels sortants par type d'abonnement - Totaux trimestriels en millions de minutes facturées

Trimestre	TOTAL	Abo	Prepaid
T1 2017	57.52	55.55	1.97
T2 2017	77.37	74.35	3.02
T3 2017	103.27	99.61	3.66
T4 2017	69.90	67.57	2.34
T1 2018	68.79	66.59	2.20
T2 2018	100.21	97.85	2.37
T3 2018	131.45	128.44	3.01
T4 2018	103.62	101.79	1.82
T1 2019	102.27	100.81	1.45
T2 2019	111.23	109.58	1.65
T3 2019	124.19	122.44	1.75
T4 2019	104.41	103.07	1.34

T1 2020	99.57	98.37	1.20
T2 2020	76.43	75.46	0.97
T3 2020	121.58	120.23	1.36
T4 2020	107.61	106.40	1.21
T1 2021	43.88	43.34	0.54
T2 2021	66.62	65.66	0.96
T3 2021	110.11	108.72	1.38
T4 2021	75.52	74.68	0.85
T1 2022	63.36	62.70	0.66
T2 2022	84.18	83.22	0.96
T3 2022	114.68	113.46	1.23
T4 2022	69.55	68.81	0.74

Les appels à l'étranger (appels sortants et entrants) peuvent être facturés au tarif standard, à un tarif optionnel ou couverts par des unités d'itinérance incluses. Seules les catégories «tarifs standard» et «options» peuvent être calculées et arrondies au volume effectivement consommé. La valeur qui en résulte correspond aux recettes moyennes encaissées par des fournisseurs suisses de services de téléphonie mobile par minute d'appel en itinérance (UE, reste du monde ainsi que «prepaid» ou «postpaid») ou au montant que les clients suisses paient en moyenne pour leurs appels en itinérance internationale. Les appels reçus à l'étranger concernent les zones UE et RoW, mais la quasi-totalité des minutes sont générées dans l'UE, soit 96.4 % en 2022.

L'évolution du volume de minutes depuis 2017 suit la même tendance que celle des appels émis. Le volume annuel progresse donc jusqu'en 2019 (à 205.1 millions de minutes) puis décline ensuite en 2020 (-13.7%) ainsi qu'en 2021 (-23%). En 2020, le phénomène s'explique par les restrictions majeures liées à la pandémie de Covid-19. Néanmoins, le rebond 2022 suggère un retour à la normale et aux anciennes habitudes de consommation. Le volume de minutes pour les appels entrants en 2022 dépasse même celui 2017, trahissant une croissance sur cinq ans de 8%. Comme pour les minutes d'appels sortants, les minutes d'appels entrants à l'étranger sont très majoritairement attachées à des abonnements. La part des minutes reçues par les utilisateurs de cartes prépayées diminue régulièrement; elle représentait encore 7% du volume total en 2017, contre seulement 2% en 2022. En termes absolus, ce volume de minutes en pré-paiement a été divisé par trois. A l'instar des appels émis, les appels entrants concernent prioritairement les abonnements incluant l'itinérance, et ce de manière toujours plus marquée (91.2% en 2022).

Tableau 10: Appels entrants par zone - Totaux annuels en millions de minutes facturées

Année	TOTAL	UE	RoW
2017	144.35	144.10	0.26
2018	179.28	179.02	0.26

2019	205.09	204.85	0.24
2020	176.97	176.82	0.15
2021	136.27	132.07	4.20
2022	155.83	150.27	5.57

Tableau 11: Appels entrants par zone - Totaux trimestriels en millions de minutes facturées

Trimestre	TOTAL	UE	RoW
T1 2017	28.22	28.16	0.06
T2 2017	37.70	37.64	0.06
T3 2017	47.81	47.74	0.07
T4 2017	30.62	30.56	0.06
T1 2018	30.91	30.84	0.07
T2 2018	44.95	44.89	0.06
T3 2018	58.71	58.64	0.07
T4 2018	44.71	44.65	0.06
T1 2019	43.47	43.40	0.06
T2 2019	55.12	55.06	0.06
T3 2019	61.49	61.42	0.07
T4 2019	45.02	44.97	0.05
T1 2020	42.57	42.51	0.05
T2 2020	33.75	33.72	0.03
T3 2020	54.16	54.13	0.03
T4 2020	46.49	46.46	0.03
T1 2021	11.71	11.69	0.02
T2 2021	35.53	34.32	1.22
T3 2021	53.18	51.50	1.68
T4 2021	35.85	34.57	1.28
T1 2022	30.66	29.55	1.11
T2 2022	41.24	39.86	1.38
T3 2022	52.58	50.73	1.85

T4 2022	31.36	30.14	1.22
---------	-------	-------	------

Tableau 12: Appels entrants par type d'abonnement - Totaux annuels en millions de minutes facturées

Année	TOTAL	Prepaid	Abo
2017	144.35	10.16	134.19
2018	179.28	9.74	169.54
2019	205.09	6.66	198.43
2020	176.97	5.24	171.74
2021	136.27	3.20	133.06
2022	155.83	3.11	152.72

Tableau 13: Appels entrants par type d'abonnement - Totaux trimestriels en millions de minutes facturées

Trimestre	TOTAL	Prepaid	Abo
T1 2017	28.22	2.15	26.07
T2 2017	37.70	2.63	35.06
T3 2017	47.81	3.22	44.59
T4 2017	30.62	2.16	28.46
T1 2018	30.91	2.35	28.55
T2 2018	44.95	2.25	42.70
T3 2018	58.71	3.13	55.58
T4 2018	44.71	2.00	42.70
T1 2019	43.47	1.57	41.90
T2 2019	55.12	1.79	53.32
T3 2019	61.49	1.88	59.61
T4 2019	45.02	1.42	43.60
T1 2020	42.57	1.32	41.25
T2 2020	33.75	1.08	32.67
T3 2020	54.16	1.50	52.66
T4 2020	46.49	1.34	45.15
T1 2021	11.71	0.29	11.42

T2 2021	35.53	1.10	34.43
T3 2021	53.18	1.20	51.98
T4 2021	35.85	0.62	35.23
T1 2022	30.66	0.63	30.04
T2 2022	41.24	0.87	40.37
T3 2022	52.58	1.08	51.50
T4 2022	31.36	0.54	30.81

4. Dépenses moyennes des clients suisses pour l'itinérance internationale depuis 2017

Les autres catégories présentent une légère baisse. En règle générale, on observe que les prix standard payés pour des abonnements tendent à augmenter et les offres «prepaid» à baisser. Quatre fois par année, l'OFCOM recense auprès des trois fournisseurs de services de téléphonie mobile les volumes consommés à l'étranger (appels vocaux, SMS et données), le nombre d'abonnés ainsi que les revenus correspondants. Les prix moyens payés pour l'itinérance des appels et des données et pour l'envoi de SMS en itinérance sont déterminés sur la base des recettes et des volumes consommés. La valeur appelée ci-après «prix» correspond aux recettes effectives divisées par le volume. Cette donnée ne doit pas être confondue avec les tarifs commerciaux des fournisseurs de téléphonie mobile, car il s'agit d'une moyenne pour l'ensemble des fournisseurs.

En 2022, la plupart des unités d'itinérance ont été générées par les abonnements incluant l'itinérance. Seul une petite quantité correspond à des tarifs optionnels ou standard. L'analyse des coûts n'est pas possible pour les abonnements incluant l'itinérance, car les revenus des opérateurs mobiles ne peuvent pas être ventilés spécifiquement sur l'itinérance. Cependant, l'analyse des coûts est pertinente pour les offres standard et optionnelles, celles-ci étant privilégiées par les utilisateurs sensibles au prix et les personnes qui ont épuisé leurs unités d'itinérance incluses mais qui ont encore besoin de prestations d'itinérance internationale. Ce chapitre se concentre sur l'évolution du prix moyen des appels en itinérance dans les offres à prix standard. Il examine également les différences de prix moyens pour les données en itinérance entre les tarifs standard et les options, afin de déterminer si une option vaut la peine d'être choisie. L'analyse remonte jusqu'en 2017. Cette année-là, les frais d'itinérance dans l'UE ont été supprimés pour les clients des pays membres de l'UE suite à l'introduction de la réglementation RLAH (*roam like at home* soit l'itinérance aux tarifs nationaux), tandis qu'ils continuent à s'appliquer aux clients suisses (pays non-membre de l'UE).

Appels en itinérance

Le tableau 15 indique pour chaque catégorie le volume total annuel en millions de minutes consommé depuis 2017 et permet d'établir clairement la catégorie la plus représentée dans l'itinérance vocale. Les valeurs dans le tableau 16 sont des moyennes annuelles de 2017 à 2022. Parmi les dix catégories examinées, cinq révèlent une augmentation des prix, notamment les deux catégories les plus souvent utilisées (en volumes consommés depuis 2017), à savoir «Appels entrants dans l'UE, avec abonnement, tarif standard» (depuis 2017, 179.17 millions de minutes) et «Appels sortants vers la Suisse, avec abonnement, tarif standard» (depuis 2017, 165,97 millions de minutes). Par rapport à 2017, la hausse dans ces deux catégories est de respectivement 26% et 47%.

Tableau 15: Volumes en millions de minutes, depuis 2017

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Appels sortants vers la Suisse, avec abo prepaid, tarif standard	7.12	5.98	3.91	3.23	2.06	2.14
Appels sortants dans l'UE, avec abo, tarif standard	16.33	13.98	11.76	9.18	3.84	3.78
Appels sortants dans l'UE, avec abo prepaid, tarif standard	3.49	3.10	2.00	1.32	0.97	0.96
Appels sortants dans la zone Reste du monde, avec abonnement prepaid, tarif standard	0.33	0.31	0.27	0.17	0.15	0.27
Appels sortants vers la Suisse, avec abonnement, tarif standard	42.79	39.35	35.98	27.75	10.23	9.87
Appels sortants dans la zone Reste du monde, avec abonnement, tarif standard	22.24	22.73	23.56	13.71	3.88	5.13
Appels entrants dans la zone Reste du monde, avec abonnement, tarif standard	10.82	11.31	11.86	6.69	1.94	2.42
Appels entrants dans la zone Reste du monde, avec abonnement prepaid, tarif standard	0.26	0.26	0.24	0.15	0.09	0.14
Appels entrants dans l'UE, avec abonnement, tarif standard	37.39	42.09	45.85	36.81	8.53	8.50
Appels entrants dans l'UE, avec abonnement prepaid, tarif standard	9.89	9.47	6.42	5.08	2.81	2.89

Tableau 16: Prix moyen pour 1 minute d'appel en itinérance, depuis 2017

	Moyenne en CHF 2017	Moyenne en CHF 2018	Moyenne en CHF 2019	Moyenne en CHF 2020	Moyenne en CHF 2021	Moyenne en CHF 2022
Appels sortants vers la Suisse avec abo prepaid, tarif standard	0.73	0.63	0.66	0.67	0.71	0.57
Appels sortants dans l'UE avec abo, tarif standard	0.96	1.02	1.41	1.47	1.30	1.28
Appels sortants dans l'UE avec abo prepaid, tarif standard	0.82	0.70	0.68	0.75	0.73	0.59
Appels sortants dans la zone Reste du monde, avec abo prepaid, tarif standard	3.11	3.06	3.28	2.88	3.00	1.65
Appels sortants vers la Suisse, avec abo, tarif standard	0.73	0.79	0.97	0.90	1.08	1.08
Appels sortants dans la zone Reste du monde avec abo, tarif standard	1.98	1.90	1.67	1.51	1.67	1.97
Appels entrants dans la zone Reste du monde, avec abo, tarif standard	1.55	1.49	1.44	1.37	1.53	1.62
Appels entrants dans la zone Reste du monde, avec abo prepaid, tarif standard	11.13	8.42	5.71	6.54	1.87	1.62
Appels entrants dans l'UE, avec abo, tarif standard	0.40	0.42	0.47	0.45	0.50	0.51
Appels entrants dans l'UE, avec abo prepaid, tarif standard	0.39	0.37	0.33	0.32	0.52	0.49

Prix moyens de l'itinérance des données

S'agissant de l'itinérance des données, une subdivision entre tarifs standard et tarifs optionnels a été introduite dans le questionnaire dès le trimestre T1 2021. Auparavant, l'OFCOM utilisait un questionnaire international harmonisé, qui ne prenait pas en compte cette subdivision. Par conséquent, il n'est possible de montrer l'évolution de ces tarifs que depuis 2021.

Le tableau 17 montre que les recettes moyennes par GB de données en itinérance peuvent varier d'une catégorie à l'autre. Le gigabyte (GB) a été choisi comme mesure car il s'agit d'un volume usuel dans les paquets d'options des fournisseurs. Toutefois, les personnes qui ne consomment des données qu'au tarif standard n'utilisent que très rarement un volume de données aussi élevé. Dans la catégorie «itinérance des données dans le reste du monde, avec abonnement, tarif standard», les valeurs sont 5 à 9 fois plus élevées que dans la catégorie «itinérance des données dans l'UE, avec abonnement, tarif standard». La catégorie «itinérance des données dans le reste du monde, avec abonnement, tarif optionnel» est en moyenne 379 fois plus avantageuse que la même catégorie au tarif standard. Dans l'UE, la catégorie au tarif optionnel est 238 fois plus avantageuse. Les gros consommateurs, qui veulent utiliser fréquemment l'itinérance des données ont donc tout intérêt à opter pour une option.

Tableau 17: Prix moyen en CHF pour 1 GB de données en itinérance, dès le 2e trimestre 2021⁴

Trimestre	Itinérance des données dans l'UE, avec abo, tarif standard	Itinérance des données dans l'UE, avec abo, tarif optionnel	Itinérance des données dans le reste du monde, avec abo, tarif standard	Itinérance des données dans le reste du monde, avec abo, tarif optionnel
T2 2021	895.82	6.15	7757.90	24.88
T3 2021	931.35	4.95	7483.55	21.35
T4 2021	1179.66	7.25	9074.22	30.78
T1 2022	1836.34	7.69	10408.16	25.89
T2 2022	2152.57	7.18	11299.64	27.08
T3 2022	2225.28	5.66	10696.93	23.69
T4 2022	1900.53	7.94	9647.77	22.58

⁴ En raison du changement de fréquence de collecte, un opérateur a rencontré des difficultés d'échantillonnage pour livrer les données «retail» du premier trimestre 2021. Par conséquent, l'analyse ne débute qu'à partir du deuxième trimestre 2021.