La jungle des téléphones

Autor(en): **Pidoux, Bernadette**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Générations : aînés**

Band (Jahr): **30 (2000)**

Heft 1

PDF erstellt am: **29.03.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-826319

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

La jungle des téléphones

Il fut un temps où à chaque fois qu'on décrochait son combiné, la Régie fédérale faisait le reste. Le marché s'est libéralisé et le consommateur se trouve devant une quantité d'offres qui l'embarrassent. Téléphone, Natel, nouveaux opérateurs, comment voir clair dans cette jungle?



Photo G.N.

Le téléphone prend de plus en plus de place dans nos existences, à tel point qu'on se demande comment faisaient nos ancêtres qui n'en étaient pas pourvus! On s'appelle aujourd'hui pour tout et n'importe quoi, il n'y a qu'à entendre les conversations de certains utilisateurs de téléphones portables... Certains en usent comme d'une drogue, suspendus à leur ligne des soirées durant. Et les factures en fin de mois sont souvent dures à avaler. Or, maintenant, il y a moyen de faire baisser ces notes de téléphone en exploitant les offres faites par différents opérateurs.

Tout d'abord, il faut rappeler que toute personne disposant d'une ligne téléphonique doit payer la location de celle-là auprès de Swisscom (environ 25 francs). Les abonnés qui sont restés fidèles à Swisscom payent donc cette taxe, plus les communications et éventuellement la location de leur appareil téléphonique, comme sous l'ancien régime du monopole. Pour tous ceux qui ont choisi un autre opérateur, il en va un peu différemment. La location mensuelle de 25 francs subsiste, mais les communications sont facturées par Sunrise, Télé 2 ou Diax, par exemple. Ces nouveaux opérateurs fournissent automatiquement à leur client une facture très détaillée qui donne la durée de la conversation, le numéro du destinataire et le coût de chaque appel. Ces éléments sont pratiques, dans la mesure où ils permettent un meilleur contrôle de l'usage du téléphone, surtout lorsque certains membres de la famille ont tendance à en abuser...

Choisir un opérateur

Comment utiliser les services d'un nouvel opérateur? Le système est simple: il suffit de remplir un formulaire d'inscription où l'on indique son numéro de téléphone et ses coordonnées personnelles. L'opérateur ne facture que les minutes de conversation. Aucun abonnement ne vous lie à cet opérateur. Vous pouvez d'ailleurs vous inscrire auprès de plusieurs opérateurs. Imaginons que vous devez appeler fréquemment l'Allemagne, où vous avez de la famille. En étudiant les offres des différents opérateurs, vous constaterez que c'est l'opérateur X qui propose le tarif le plus bas (19 ct. la minute par exemple, contre en moyenne 25 ct. avec les autres). Par contre, pour vos appels locaux, c'est l'opérateur Y qui est le plus compétitif. Pour déterminer quel opérateur vous allez utiliser pour un appel, vous allez composer un numéro d'accès, disons le 10333 avant de composer le numéro de téléphone que vous désirez atteindre. Si vous souhaitez par contre n'utiliser les services que d'un seul opérateur, qui remplit des conditions intéressantes pour tous vos appels, vous pouvez demander à ne passer que par lui. C'est-à-dire que vous n'aurez plus à composer ce préfixe un peu fastidieux et que tous vos appels seront facturés par votre opérateur préféré. Un petit détail: vous devrez composer à chaque fois l'indicatif de votre correspondant, par exemple le 032, même si vous-mêmes possédez un numéro 032.

Changer d'opérateur peut être une bonne affaire, mais comment choisir? Là, les choses se compliquent. Chaque opérateur peut vous fournir ses tarifs, mais attention, leurs horaires ne sont pas toujours identiques. L'un concède un tarif réduit dès 17 h, l'autre dès 21 h. L'un considère la zone locale comme limitée à dix kilomètres, l'autre comme couvrant l'ensemble des numéros au même indicatif (le 032 dans sa totalité est alors estimé comme local). Autant dire que la comparaison devient ardue. Certaines de ces compagnies vous accordent des rabais sur les cinq ou dix numéros de téléphone que vous appelez le plus souvent, d'autres proposent des rabais substantiels à ceux qui doivent joindre fréquemment des Natels. Il est donc indispensable de cerner ses besoins et de profiter des horaires réduits si l'on veut se comporter en consommateur averti. Mais surtout, il faut suivre l'évolution du marché, au gré des publicités dans la presse. Car un opérateur qui casse les prix est vite rejoint par ses concurrents, voire même dépassé. De toute façon, comme il y a une quinzaine au moins

Toujours utile

Bonnes adresses: un site Internet répertorie tous les tarifs téléphoniques de tous les opérateurs pour les téléphones fixes et mobiles et vous fournit des indications sur le meilleur marché du moment: il s'agit d'allo.ch. Le journal de consommation *Bon à Savoir* fournit ce type de renseignements sur son site Internet bonàsavoir.ch
Les adresses des quelques opérateurs auprès desquels vous pouvez vous informer et vous inscrire:

Diax	tél. 0800 333 666
Sunrise	tél. 0800 707 707
Swisscom	tél. 0800 800 113
Tele 2	tél. 0800 242 424
Econophone	tél. 0800 188 189
Interoute	tél. 0800 450 450
Multilink	tél. 0800 678 800
Smartphone	tél. 0800 200 800
TéléSonique	tél. 0800 777 777
Orange	tél. 0800 804 804

de ces nouvelles compagnies en concurrence, le phénomène de baisse est général et Swisscom suit également cette tendance.

Les prix des appels internationaux ont chuté massivement ces deux dernières années, ce qui arrange sans doute encore plus les entreprises que les privés. Va-t-on aller jusqu'au système de l'appel gratuit, en fonction aux Etats-Unis notamment? Vous appelez gratuitement votre correspondant et restez des heures avec lui au bout du fil, mais, car évidemment il y a un «mais», votre conversation est entrecoupée de messages publicitaires toutes les X secondes. Imaginez deux amoureux qui roucoulent, brutalement interrompus par l'annonce d'une nouvelle marque de dentifrice...

Location ou achat

Vous avez toujours conservé votre appareil téléphonique, que vous louez fidèlement plusieurs francs par mois à Swisscom. Vous avez aujourd'hui la possibilité d'acheter une fois pour toute un téléphone, soit dans les magasins Swisscom ou chez n'importe quel revendeur agréé. A long terme, cela s'avère moins coûteux. D'autant que vous pouvez acheter un modèle simple ou, au contraire, un modèle qui correspond à vos besoins précis. Si vous avez tendance à oublier les numéros de vos correspondants et qu'il vous paraît ennuyeux d'avoir à les rechercher chaque fois, vous pouvez vous procurer un téléphone à mémoire dans lequel vous introduirez vos numéros favoris. Il suffira ensuite de taper la touche 1 pour joindre votre fille ou le 2 pour tomber sur le médecin.

Un téléphone sans fil peut aussi être très utile dans une maison. Lorsque vous êtes au jardin, vous emportez votre téléphone dans une poche et vous êtes atteignable dans un rayon d'au moins deux cents mètres de la maison. Pour que votre téléphone sans fil soit opérationnel, il ne faut pas oublier de remettre le combiné sur son socle, afin qu'il se recharge assez régulièrement. Bref, lorsque vous vous rendez dans un commerce spécialisé pour faire l'achat d'un téléphone, décrivez précisément vos attentes au vendeur. Et n'hésitez pas à arrêter son discours si vous ne comprenez pas ce qu'il vous dit! N'achetez pas non plus le modèle le plus sophistiqué, vous n'en utiliserez pas le tiers des fonctions et vous vous énerverez pour rien. Une marque présentant un bon service après vente constitue également un atout non négligeable.



Photo G.N.

Pourquoi pas un Natel?

Le téléphone portable n'est plus l'apanage des hommes d'affaires pressés. Il peut rendre de nombreux services aux seniors. D'ailleurs, ils sont de plus en plus nombreux à se promener Natel en poche ou dans le sac à main. Comme toute nouvelle technologie, le portable a suscité moqueries, rejets et suspicions. Il est maintenant bêtement banal. Rares sont encore ceux qui cherchent à épater la galerie avec leur nouvel appareil, tant il est devenu commun dans tous les lieux publics.

Pour les seniors, le Natel a un rôle sécurisant. Avant d'en faire l'acquisition, il y a pourtant certaines questions à se poser. Dans l'encadré, vous disposez de quelques arguments pour et contre cet achat, qui vous aideront peut-être à faire le point sur la question.

Le bon appareil

Lorsque Swisscom était encore seul sur le marché de la téléphonie mobile, la démarche pour le nouvel utilisateur consistait à acheter un Natel dans un magasin Swisscom ou chez un revendeur quelconque et de se rendre ensuite chez Swisscom pour obtenir un numéro de téléphone et la mise en service de son portable.

Aujourd'hui, deux concurrents ont fait leur entrée sur ce marché, Orange et Diax. Le client a désormais le choix entre ces trois opérateurs. Il est facile de savoir quel opérateur a choisi la personne qui vous appelle: les 079 sont affiliés à Swisscom, les 078 à Orange et les 076 à Diax. Comment choisir? La concurrence fait rage et le consommateur en profite! Avant de faire un choix personnel, il est utile de se souvenir qu'actuellement Swisscom, du fait de son ancienneté dans ce domaine,

bénéficie de la meilleure couverture de réseau. C'est-à-dire que vous aurez plus de chance de pouvoir appeler depuis un point quelconque, et même isolé, de Suisse. La couverture d'Orange et de Diax s'améliore peu à peu, mais reste encore plus faible. Par contre, sur le plan des tarifs, les deux nouveaux opérateurs proposent des solutions moins chères que Swisscom. La comparaison reste difficile, puisque les prix sont soumis à des variations au gré des offres spéciales. Diax et Orange ont néanmoins intérêt à être meilleur marché que leur concurrent, pour attirer la clientèle à eux.

L'achat d'un Natel requiert une bonne analyse de vos besoins. La première solution: vous acquérez un téléphone portable dans un magasin spécialisé, puis vous décidez de vous affilier à un opérateur qui assure la mise en service. La gamme de prix de l'appareil est très large: plus il sera récent, léger et aura une grande autonomie en matière d'accumulateur, plus l'appareil sera coûteux. Mais avez-vous réellement besoin d'un appareil de la taille d'un paquet de mouchoirs en papier? L'autonomie peut être un argument important: cela peut être ennuyeux de devoir recharger souvent le Natel en le branchant à une prise électrique.

De plus en plus, et toujours sous l'impulsion d'une concurrence effrénée, les opérateurs vous proposent d'acheter un Natel pour un prix très bas si vous concluez un abonnement avec leur compagnie. Vous pouvez ainsi trouver, au gré des actions, un Natel pour un franc (!) ou tout autre prix très attractif. Vous serez dans l'obligation de rester affilié à une compagnie pendant six mois ou un an. Evidemment, à ce prix-là, votre téléphone n'est pas le plus performant, mais vous faites tout de même une bonne affaire.

Les abonnements

Chaque opérateur a mis au point des types d'abonnements différents, ce qui rend la comparaison des prix délicate. Pour rester simple, il existe chez Swisscom un système d'abonnement appelé Easy, une carte qui ne permet qu'un temps d'appel limité, sans abonnement mensuel. Cette formule est intéressante pour les consommateurs qui utilisent très peu leur Natel, mais qui souhaitent surtout être atteignables en tout temps. Il n'y a pas d'abonnement à payer, certes, mais les communications sont plus onéreuses. Autre possibilité: l'abonnement pour la Suisse seulement, qui ne permet pas de sortir de nos frontières. On paie alors un abonnement mensuel (25 fr. environ) et chaque communication selon le tarif de l'heure d'appel. L'abonnement international (environ 45 fr. par mois) autorise les appels à destination de l'étranger.

Diax et Orange ne différencient pas les abonnements suisse et étranger, c'est-à-dire que chacun peut utiliser son appareil sans restriction. Diax vend des forfaits de conversation. On choisit donc, selon ses besoins, un nombre de minutes de communication. Orange facture les minutes de conversation.

Tous les Natels peuvent être reliés à un répondeur téléphonique (combox) qui ne coûte qu'à chaque fois qu'on le consulte. Sur votre téléphone, vous pouvez mémoriser tous les numéros d'appel utiles; cela vous évite d'avoir à les retenir ou d'emmener partout votre agenda. Les adeptes d'Internet peuvent même envoyer des messages écrits sur le portable d'un ami, mais il y a là mille et une subtilités que l'utilisateur de Natel moyen peut parfaitement ignorer!

Lorsqu'un détail technique vous dépasse, consultez le revendeur ou alors demandez un coup de main à vos enfants ou petits-enfants, même très jeunes; ils ont souvent incroyablement débrouillards avec ce genre d'appareil et cela leur fera tellement plaisir de vous montrer de quoi ils sont capables!

Bernadette Pidoux

Un portable à votre mesure

Les avantages du Natel

– On peut vous atteindre facilement. Si vous attendez un coup de fil important, un médecin qui doit vous rappeler, par exemple, le Natel vous permet de ne pas poireauter en vain à la maison. Vous pouvez aller faire vos courses, tout en sachant qu'on vous joindra aisément.

– Si vous aimez vous promener seul(e), le Natel vous procure une certaine sécurité. Vous pouvez appeler du secours en tout temps et expliquer où vous vous trouvez.

– Vous voyagez souvent en train ou en voiture et vos heures de rentrée ne sont pas toujours prévisibles. Grâce au téléphone portable, vous pouvez rassurer vos proches et annoncer triomphalement que vous avez une heure de retard!

– Lorsque vous n'avez pas envie d'être dérangé, il suffit d'éteindre votre Natel et vous jouirez d'une paix royale. Le répondeur téléphonique (combox) prendra le relais et enregistrera les messages pendant ce temps.

Les inconvénients

– Les communications d'un Natel vers un téléphone fixe ou vers un autre téléphone mobile sont nettement moins coûteuses depuis quelques mois. Malgré tout, les prix sont plus élevés que pour les téléphones traditionnels. Il faut donc savoir en user modérément!

– Certaines régions de Suisse romande restent mal desservies par tous les opérateurs. Il peut donc arriver que vous ne puissiez pas établir la communication à partir de certains endroits. Ce défaut devrait être corrigé à l'avenir.

Le maniement d'un Natel n'est pas très compliqué, mais il y a pourtant des appareils plus ou moins sophistiqués. Comme pour tout achat de matériel électronique, il est recommandé de s'adresser à un magasin spécialisé où le vendeur prend le temps de vous expliquer l'utilisation de l'appareil. Les notices techniques sont encore trop souvent victimes d'un vocabulaire technique effrayant.