



Roaming

Terrain Septembre - Octobre 2006

Publication Novembre 2006

Résumé

Sondage commandité par la Direction générale SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION ET MÉDIAS
et coordonné par la Direction générale COMMUNICATION.

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.
Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que les auteurs.

PRESENTATION	2
PRINCIPAUX RESULTATS	3
1. LES EUROPEENS ET LA TELEPHONIE MOBILE	4
1.1. Téléphones mobiles.....	4
1.2. Cartes prépayées versus abonnements	6
2. LES EUROPEENS ET L'UTILISATION DES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE A L'ETRANGER.....	7
2.1. L'utilisation du téléphone mobile lors des déplacements à l'étranger ...	7
2.2. Les habitudes d'utilisation du mobile à l'étranger	10
2.3. Fréquence d'utilisation du téléphone mobile lors des déplacements à l'étranger	12
3. OBSTACLES PERÇUS PAR LES EUROPEENS DANS L'UTILISATION DES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE A L'ETRANGER	14
3.1. Raisons principales de la limitation des communications mobiles à l'étranger	14
3.2. L'impact du coût sur l'utilisation	16
4. LE ROLE DE L'UE DANS LE SECTEUR DE LA TELEPHONIE MOBILE	19
4.1. Une méconnaissance des prix de l'itinérance internationale	19
4.2. Le rôle de l'Union européenne.....	21
ANNEXE	

PRESENTATION

En vue de surmonter les dernières barrières au marché unique qui subsistent dans le domaine des communications mobiles, la Commission européenne se préoccupe, depuis la fin des années 1990, des prix des services d'itinérance au sein de l'Union. Depuis, plusieurs initiatives ont été lancées, afin d'une part d'inciter les opérateurs à la réduction des prix de ce type de services, et d'autre part, d'offrir aux utilisateurs de téléphone mobile une plus grande transparence sur les tarifs pratiqués¹.

Le coût des communications internationales étant élevé, la Commission européenne a été invitée par le Parlement Européen, les autorités nationales de régulation des télécommunications et les organisations de consommateurs - à prendre de nouvelles initiatives² afin de réduire et d'harmoniser les prix au sein de l'Union. La plus récente de celles-ci est une proposition de règlement européen qui vise à garantir que les prix des communications internationales ne soient pas arbitrairement plus élevés que ceux des communications intérieures.

En vue de mesurer à la fois la perception qu'ont les Européens des prix des services de communication mobile à l'étranger, et l'utilisation qu'ils font de ces services, la Direction Générale « Société de l'information et médias » a commandité **la présente étude Eurobaromètre**, réalisée entre septembre et octobre 2006 par TNS Opinion & Social auprès de 24.565 personnes dans les 25 États membres.

Les thèmes suivants sont abordés dans ce résumé :

- ⇒ le taux de pénétration de la téléphonie mobile;
- ⇒ l'utilisation de l'itinérance internationale;
- ⇒ la perception des prix des services de téléphonie à l'international;
- ⇒ l'intervention de l'UE dans le secteur de la téléphonie mobile.

Pour chacun des thèmes, les résultats sont analysés en termes de moyenne européenne, puis étudiés pays par pays. Lorsque c'est pertinent, les différences selon les catégories sociodémographiques (notamment en termes d'âge et d'éducation des répondants) sont relevées.³

L'étude a été réalisée entre le 6 septembre et le 10 octobre 2006. Davantage de précisions sur la méthodologie figurent dans la note technique qui décrit également les modalités d'interview, et les intervalles de confiance.

¹ Pour plus d'information sur les exemples tarifaires de téléphonie mobile dans l'Union, veuillez visiter : http://europa.eu.int/information_society/activities/roaming/tariffs/index_fr.htm

² Pour une information détaillée, veuillez consulter http://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/059-roaming-fr.pdf

³ Dans certains cas, en raison des arrondis, les totaux affichés peuvent présenter une différence d'un point avec la somme de chaque cellule. Il convient également de noter que le total des réponses peut dépasser 100% lorsque le répondant avait la possibilité de donner plusieurs réponses.

PRINCIPAUX RESULTATS

Communiquer à tout moment, où que l'on soit, semble être une nécessité dans l'Union européenne où **près de huit Européens sur dix possèdent un téléphone mobile**. Plus de la moitié de ceux-ci l'utilisent lors de leurs voyages à l'étranger.

L'étude Eurobaromètre a permis de démontrer que **l'itinérance internationale est très largement répandue parmi les utilisateurs de téléphones mobiles à l'étranger, cette option étant retenue par neuf utilisateurs sur dix**. Seule, une très faible minorité préfère acheter une nouvelle carte SIM dans le pays visité.

En même temps, l'utilisation de l'itinérance internationale, et notamment la fréquence d'emploi des services de communication mobile, est réduite: une **nette majorité des utilisateurs limite leurs communications mobiles lorsqu'ils sont à l'étranger**.

L'enquête démontre clairement que les coûts trop élevés de communication sont, de loin (81%), la raison principale pour laquelle les Européens téléphonent moins lorsqu'ils voyagent hors de leurs frontières.

En effet, près de six Européens sur dix seraient prêts à utiliser plus souvent leurs téléphones mobiles à l'étranger s'ils bénéficiaient de prix plus avantageux.

Dans ce contexte, y-a-t-il un rôle pour l'Union européenne, notamment en ce qui concerne la régulation des prix des services de communication ? **Le présent sondage révèle un manque considérable de transparence sur les prix**, puisque plus de quatre Européens sur dix n'ont pas une idée claire des prix des appels à l'étranger.

Toutefois, lorsqu'on leur demande de comparer ceux-ci avec les prix locaux, une majorité des Européens – tant utilisateurs que non-utilisateurs de l'itinérance internationale – **déclare que les prix à l'étranger sont plus élevés, voire excessifs.**

Cette perception d'un réel déséquilibre entre les prix des services de communication mobile au niveau national et international explique sans doute qu'une nette majorité des Européens (70%) souhaite que l'Union européenne intervienne pour réglementer les prix des appels et des messages textes, et faire en sorte qu'ils ne dépassent pas de manière démesurée les prix locaux. Le soutien en faveur d'une intervention de l'UE est nettement plus important parmi les plus jeunes, que nous pouvons caractériser de « génération du téléphone mobile » : plus nombreux que la moyenne européenne à avoir un téléphone portable et voyageant autant que leurs aînés, ils sont les plus nombreux à limiter l'utilisation de leur téléphone mobile en raison du coût de l'itinérance internationale.

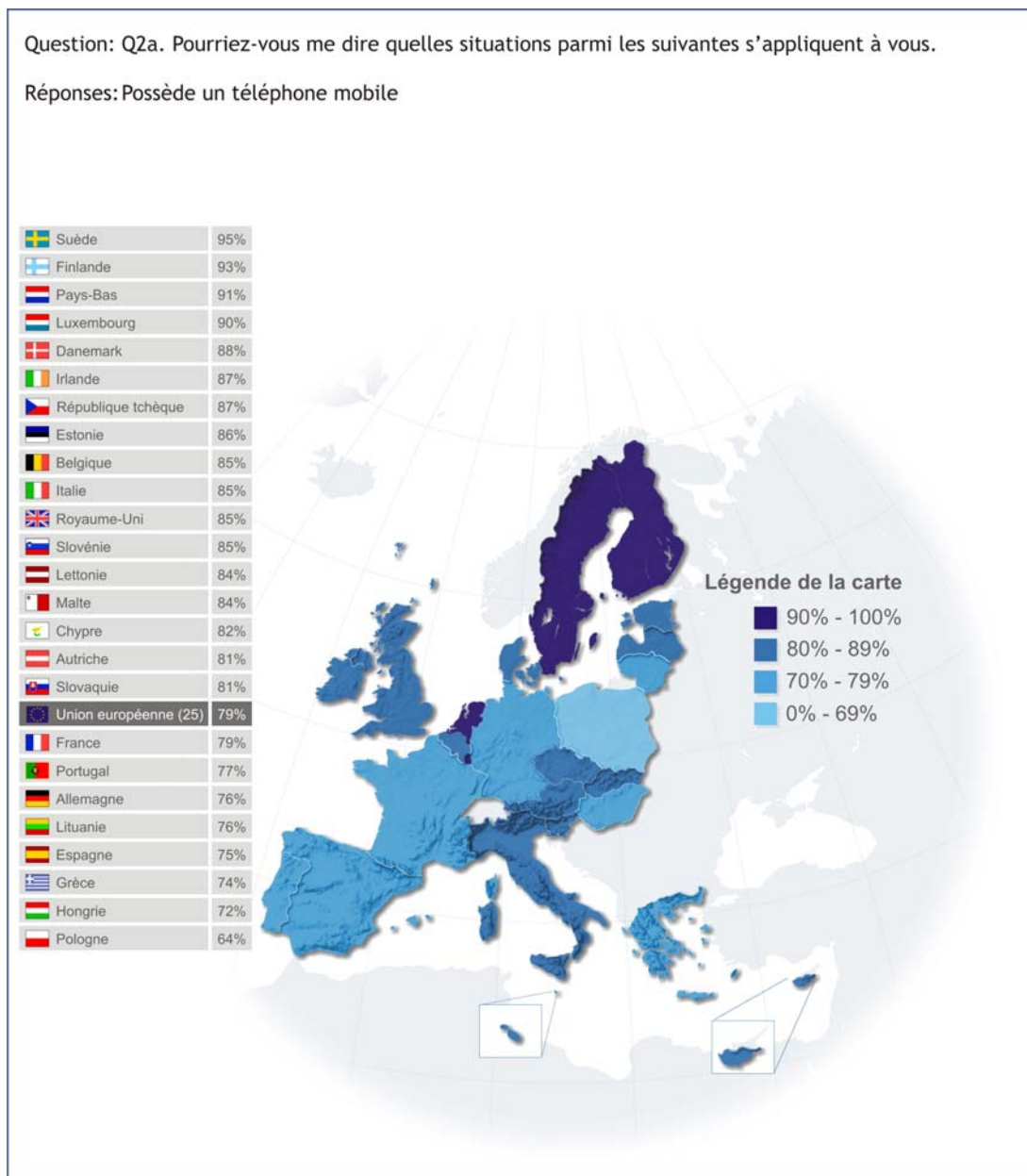
1. LES EUROPEENS ET LA TELEPHONIE MOBILE

1.1. Téléphones mobiles

*- Dans chaque Etat membre
une majorité absolue des interviewés possède un téléphone mobile -*

Source questionnaire : QB2a

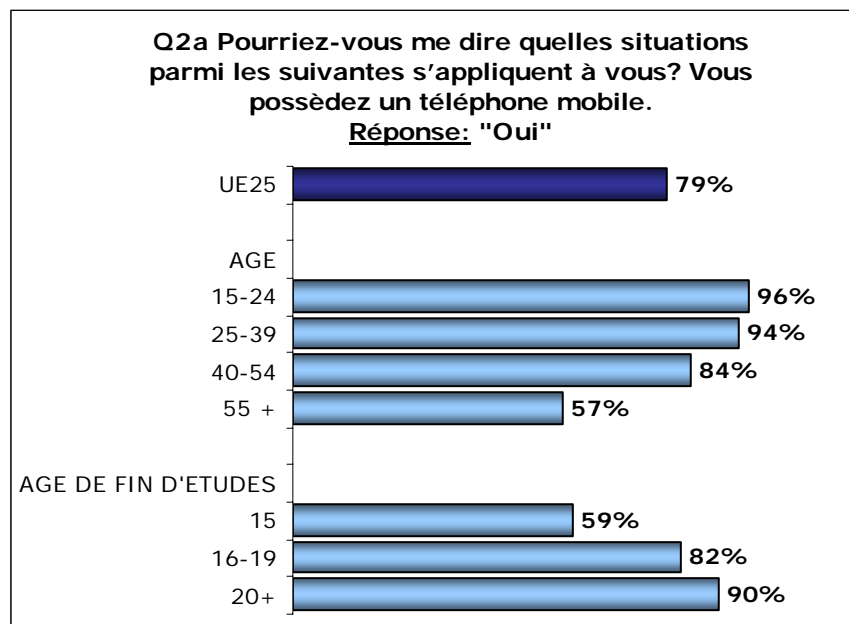
La carte ci-dessous présente les pourcentages de citoyens ayant un téléphone mobile, qu'il soit personnel ou professionnel. **Près de huit Européens sur dix (79%) possèdent un téléphone mobile.** Il s'agit d'un téléphone personnel pour la grande majorité (76%). Seuls 8% des citoyens européens possèdent un téléphone mobile professionnel.



Presque tous les citoyens suédois, finlandais, néerlandais ont un téléphone mobile (plus de 90% dans chacun de ces pays). En revanche, la proportion de citoyens ayant un téléphone mobile est nettement moins élevée en Pologne, Hongrie et Grèce (moins de 75%).

Analyse des catégories sociodémographiques :

Des différences considérables peuvent être observées en termes d'âge, de niveau d'éducation et d'occupation du répondant. Plus la personne interrogée est jeune et plus le niveau d'éducation est élevé, plus la probabilité d'avoir un téléphone mobile est grande. Notons toutefois que chez les seniors également, le portable est répandu : plus d'un Européen âgé de 55 ans et plus sur deux déclarent posséder un téléphone portable.



Logiquement, pour les téléphones mobiles professionnels, l'occupation de l'interviewé a un impact déterminant : les répondants ayant un statut d'indépendant ainsi que les cadres directeurs sont plus nombreux à posséder un téléphone mobile professionnel (respectivement 26% et 25%).

1.2. Cartes prépayées versus abonnements

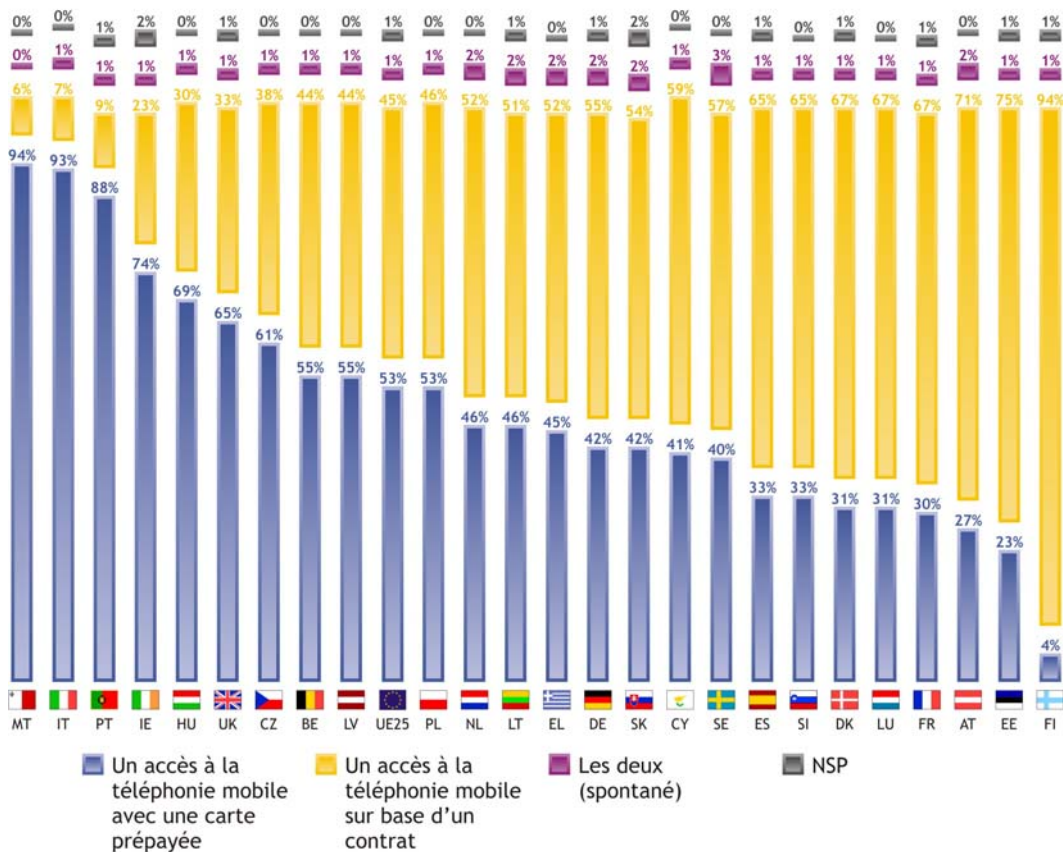
- Le mode d'accès : des spécificités nationales -

Source questionnaire : QB2b

Les personnes ayant un téléphone mobile ont également été sondées afin de déterminer par quel moyen elles avaient accès à la téléphonie mobile.

La majorité choisit d'acheter une carte prépayée (53%), tandis que la facturation, c'est-à-dire le paiement postérieur aux communications effectuées est relativement moins populaire (45%).

Question: Q2b. Et avez-vous un accès à la téléphonie mobile sur base d'un contrat (facturation) ou d'une carte prépayée ?



Base : ceux qui ont un téléphone mobile (79% de l'ensemble de l'échantillon)

Les résultats sont très différents selon les pays. L'abonnement jouit d'une popularité particulière en Finlande (94%) et, dans une moindre mesure, en Estonie (75%) et en Autriche (71%). A l'opposé, la carte prépayée est particulièrement répandue dans certains pays méditerranéens : il s'agit d'un mode d'accès privilégié par une très large majorité des Maltais (94%), des Italiens (93%) et des Portugais (88%).

2. LES EUROPEENS ET L'UTILISATION DES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE A L'ETRANGER

2.1. L'utilisation du téléphone mobile lors des déplacements à l'étranger

- Près d'un Européen sur deux a voyagé au sein de l'Union pour raisons personnelles au cours des douze derniers mois -

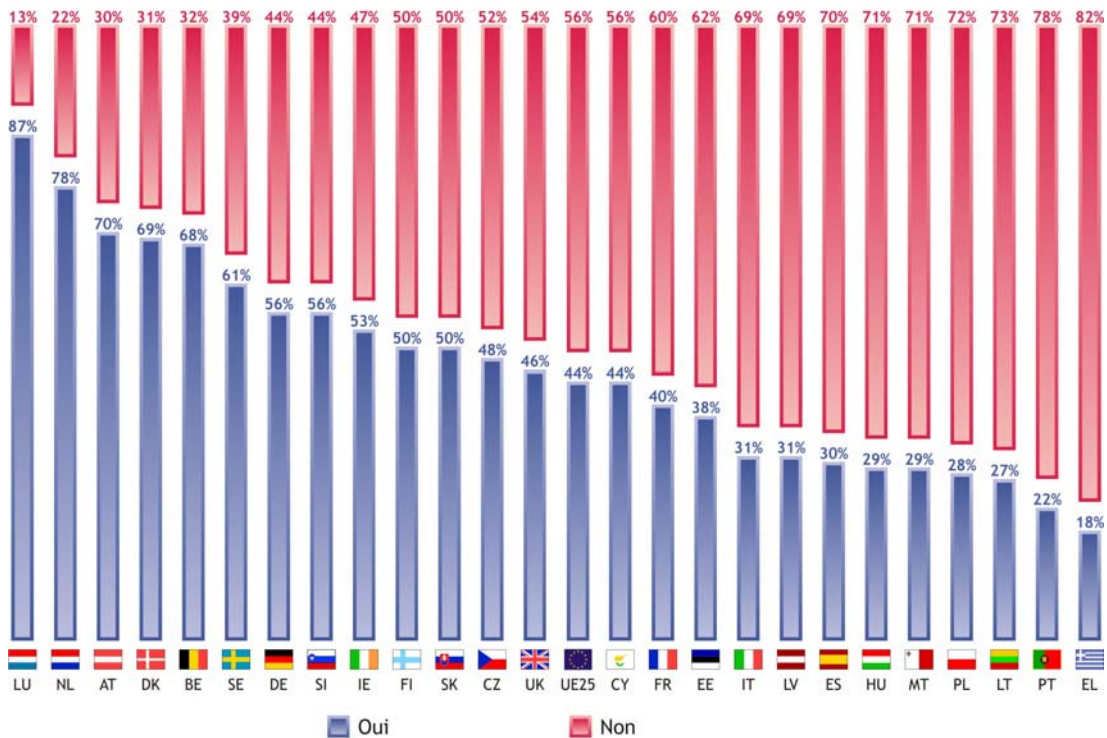
Source questionnaire : QB3, QB4

Les possesseurs de téléphone mobile ont ensuite été interrogés sur leurs voyages à l'étranger durant les 12 derniers mois précédant l'enquête. Ils ont d'abord été invités à dire s'ils avaient visité **un autre pays de l'Union européenne à des fins privées**. La deuxième question portait sur **les déplacements pour raisons professionnelles**. Enfin, on leur a également demandé s'ils avaient visité **un pays en dehors de l'Union européenne**.

Le graphique ci-après présente les résultats sur les voyages vers un autre pays de l'Union européenne à titre personnel au cours des 12 derniers mois.

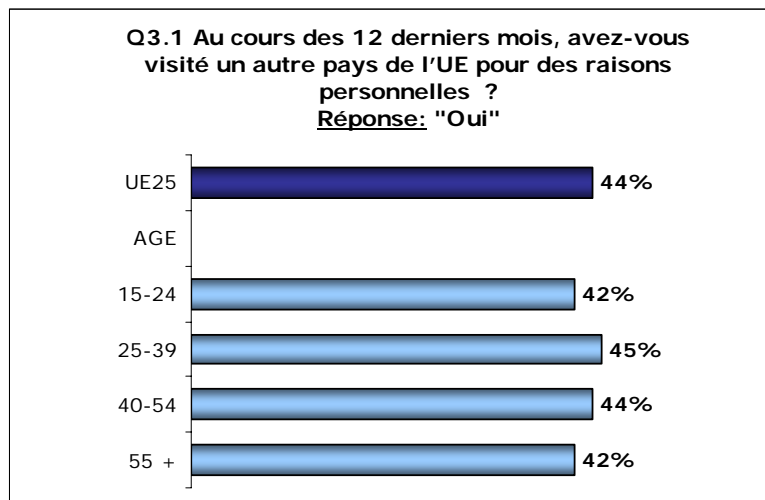
Question: Q3. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous ... ?

Possibilité: Visité un autre pays de l'UE pour des raisons personnelles



Base : ceux qui ont un téléphone mobile (79% de l'ensemble de l'échantillon)

Les jeunes âgés de 15 à 24 ans sont aussi nombreux que les personnes âgées de 55 ans et plus à avoir, au cours des 12 derniers mois, voyagé au moins une fois pour des raisons personnelles dans un autre pays de l'Union européenne (42%). Cela étant, ces deux classes d'âge ne se servent pas de leurs téléphones mobiles avec la même régularité.

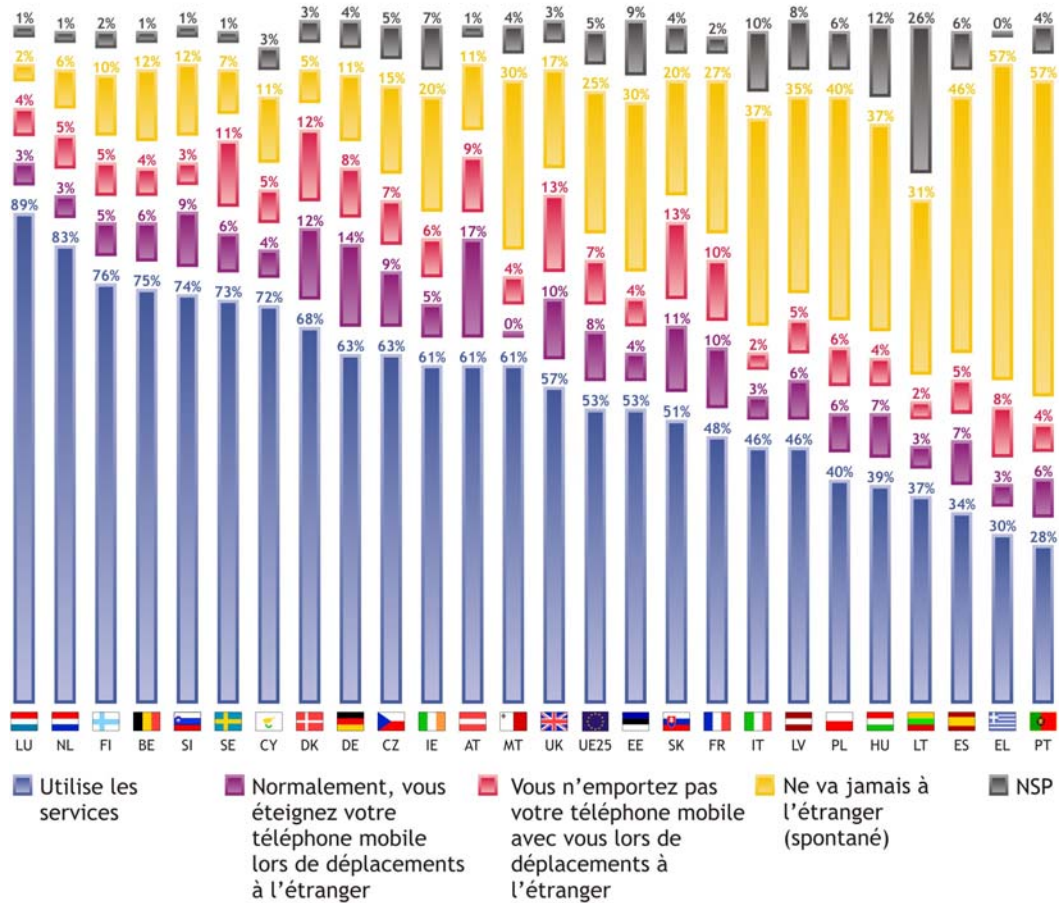


Base : ceux qui ont un téléphone mobile (79% de l'ensemble de l'échantillon)

Parallèlement, et indépendamment du fait qu'ils aient voyagé ou non au cours des douze mois précédant l'enquête, tous les répondants ayant un téléphone mobile ont été interrogés à propos des services de communication mobile qu'ils utilisent le plus souvent lors de déplacements dans d'autres pays.

Le graphique ci-après illustre les résultats de manière condensée⁴, afin de présenter la proportion de ceux qui utilisent leur mobile lorsqu'ils voyagent à l'étranger.

Question: Q4. Parmi les services de communication mobile suivants, lesquels utilisez-vous le plus souvent lors de déplacement dans un autre pays ?



Base : ceux qui ont un téléphone mobile (79% de l'ensemble de l'échantillon)

La majorité des Européens possédant un téléphone mobile l'utilisent lorsqu'ils voyagent à l'étranger (53%, soit 42% de l'ensemble de l'échantillon). Une proportion nettement moins élevée affirme ne pas s'en servir à l'étranger : 8% l'éteignent et 7% ne l'emportent pas avec eux. Un quart des Européens interrogés répondent spontanément ne jamais voyager en dehors de leurs frontières.

⁴ Liste complète des services inclus dans la question : émettre des appels, recevoir des appels, envoyer des messages textes, recevoir des messages textes et services de communications mobiles avancées.

2.2. Les habitudes d'utilisation du mobile à l'étranger

- A l'étranger, les mobiles sont d'abord utilisés pour émettre et recevoir des appels -

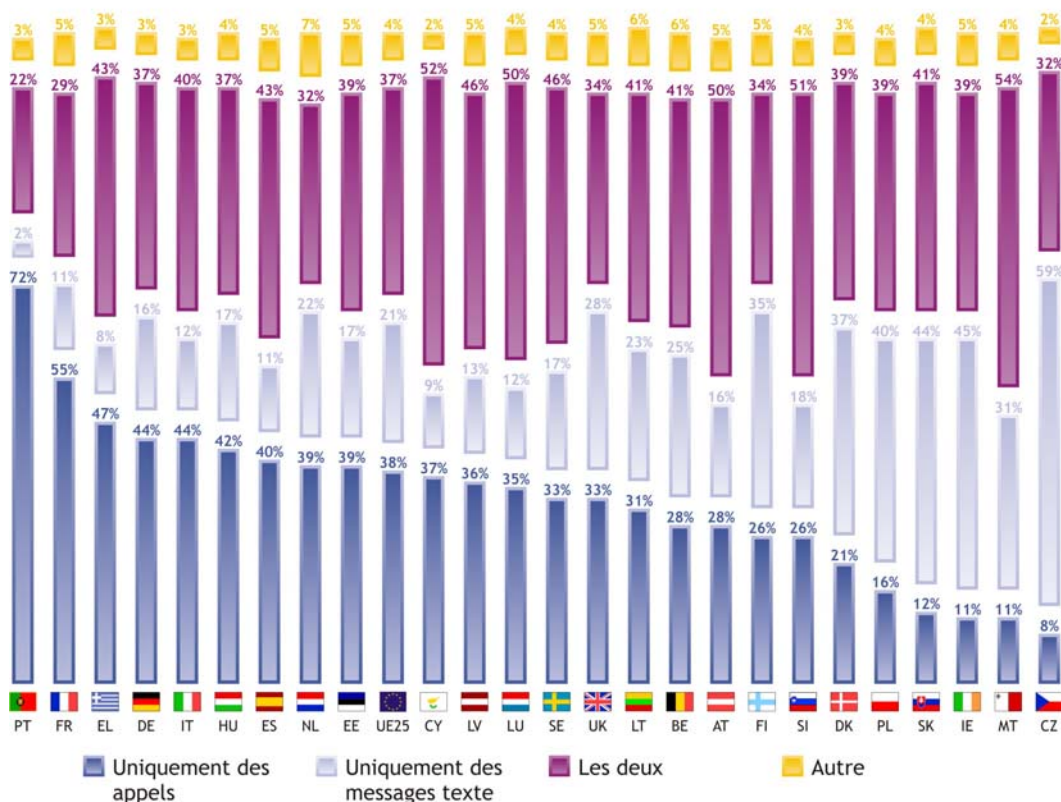
Source questionnaire : QB4

Dans ce sous-chapitre, ceux qui utilisent des services de téléphonie mobile lors de déplacements à l'étranger seront désignés par le terme « utilisateurs ». L'ensemble des utilisateurs peut être divisé en quatre catégories :

- les utilisateurs employant uniquement les services d'appels (émettre et recevoir des appels);
- les utilisateurs employant uniquement les services « textes » (envoyer et recevoir des messages textes);
- les utilisateurs employant les deux types de services;
- les autres utilisateurs (ceux-ci emploient des services de communications mobiles avancées).

Le graphique ci-dessous présente la situation pour l'ensemble de l'Union européenne:

Question: Q4. Parmi les services de communication mobile suivants, lesquels utilisez-vous le plus souvent lors de déplacement dans un autre pays ?



Base : ceux qui utilisent leur téléphone mobile à l'étranger (42% de l'ensemble de l'échantillon)

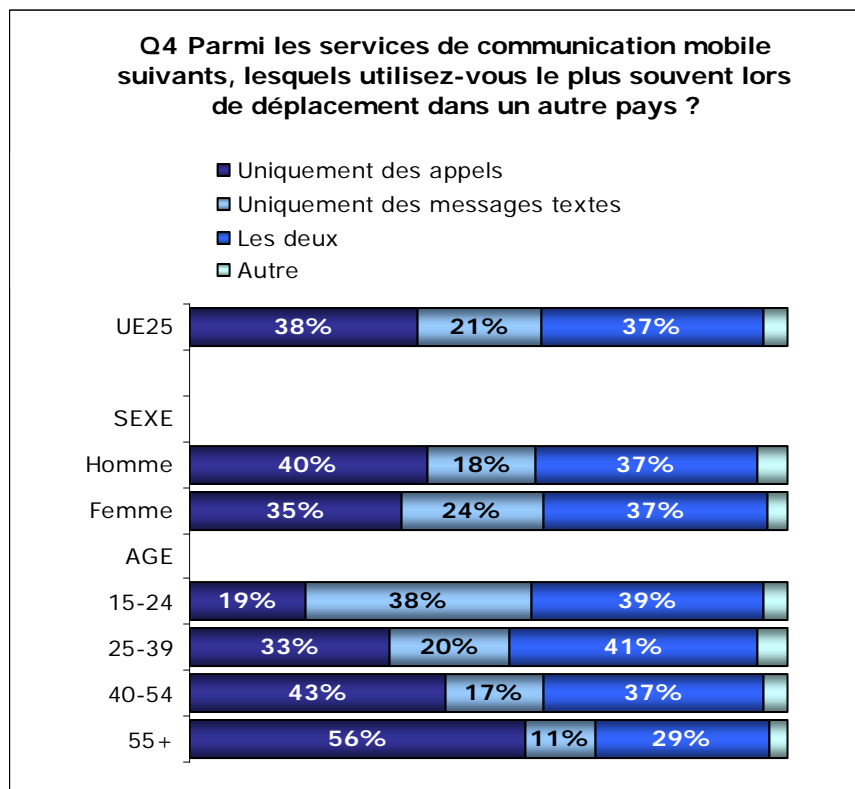
Les résultats démontrent une nette préférence des Européens pour les services d'appels par rapport aux services « textes » : 38% des utilisateurs européens emploient uniquement leur mobile pour téléphoner lorsqu'ils sont à l'étranger. 21% des utilisateurs se servent uniquement des services « textes ». 37% des utilisateurs combinent les deux types de services.

Il convient de souligner que les résultats sont spécifiques à chaque pays. Tandis qu'au Portugal et en France, plus d'un utilisateur sur deux n'utilisent que les services d'appels, la situation en République tchèque est totalement opposée, 59% des utilisateurs employant uniquement les services « textes » lorsqu'ils sont hors de leurs frontières.

Analyse des catégories sociodémographiques :

L'analyse en fonction des caractéristiques sociodémographiques révèle des différences non-négligeables. On note que les hommes préfèrent les services d'appels tandis que les femmes sont plus nombreuses que la moyenne à envoyer des messages textes.

Plus le répondant est jeune plus il opte pour les services textes. Et, l'utilisation des services d'appels augmente avec l'âge.



Base : ceux qui utilisent leur téléphone mobile à l'étranger (42% de l'ensemble de l'échantillon)

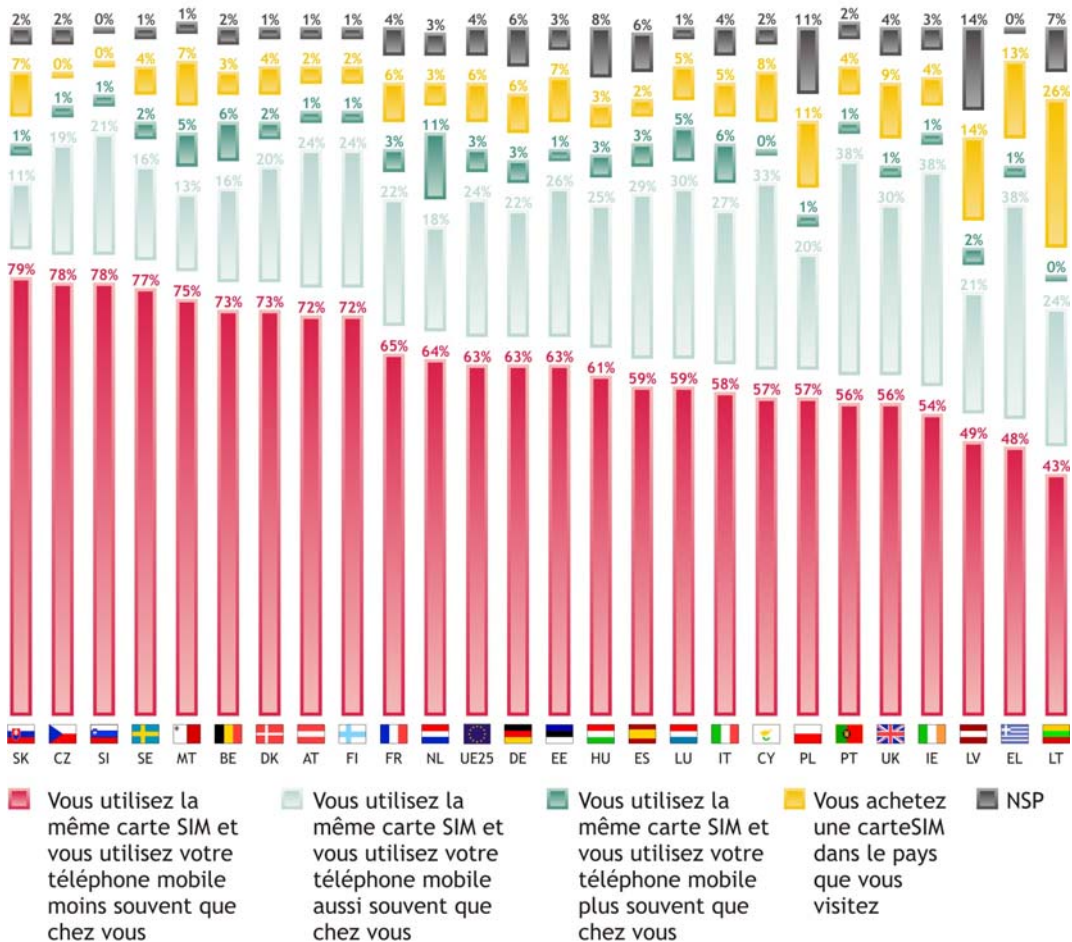
2.3. Fréquence d'utilisation du téléphone mobile lors des déplacements à l'étranger

- Une utilisation nettement moins fréquente à l'étranger -

Source questionnaire : QB5

Là encore, ceux qui utilisent des services de téléphonie mobile lors de déplacements à l'étranger seront également désignés par le terme « utilisateurs » (53% de ceux qui ont un portable, soit 42% de l'échantillon total). On a demandé aux utilisateurs de décrire la manière dont ils utilisaient leur téléphone mobile, et plus spécifiquement **la fréquence d'utilisation**.

Question: Q5 . Comment décririez-vous le mieux l'utilisation de votre téléphone mobile lors de déplacements à l'étranger ?



Base : ceux qui utilisent leur téléphone mobile à l'étranger (42% de l'ensemble de l'échantillon)

La quasi-totalité des utilisateurs communique grâce à l'itinérance internationale⁵. En moyenne, seuls 6% des utilisateurs achètent une carte SIM dans le pays qu'ils visitent.

Une nette majorité déclare utiliser leur téléphone mobile moins souvent que chez eux. Au niveau européen, seulement 24% déclarent qu'ils se servent de leur téléphone aussi souvent que chez eux. En revanche, 3% des utilisateurs affirment qu'ils utilisent plus souvent leur téléphone mobile lors de leurs déplacements à l'étranger.

Cependant, les différences observées entre pays sont considérables. Les utilisateurs slovaques, tchèques et slovènes ainsi que les Suédois sont les plus nombreux à déclarer utiliser moins souvent leur téléphone à l'étranger que chez eux. A contrario, les Lettons, les Grecs et les Litvaniens sont les moins nombreux à limiter leurs communications mobiles lors de déplacements à l'étranger.

Analyse des catégories sociodémographiques :

Plus le répondant est jeune, plus il se limite dans l'utilisation de l'itinérance internationale (68% des 15-24 ans pour 57% des personnes âgées de 55 ans et plus). Cette proportion atteint même 70% chez les étudiants.

⁵ Capacité à accéder à ses services de communication mobile quel que soit le pays où l'utilisateur se trouve (l'itinérance internationale ou « roaming » permet au consommateur de garder sa carte SIM dans un autre pays en même temps que son numéro de téléphone).

3. OBSTACLES PERÇUS PAR LES EUROPEENS DANS L'UTILISATION DES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE A L'ETRANGER

Le chapitre précédent a permis de constater que la grande majorité (63%) des utilisateurs de téléphone mobile à l'étranger⁶ limite leurs communications mobiles lorsqu'ils emploient l'itinérance internationale. Ce chapitre analysera les raisons principales de cette utilisation moindre à l'étranger et expliquera pourquoi une part importante des utilisateurs préfère se priver de leur téléphone mobile lorsqu'ils sont à l'étranger.

3.1. Raisons principales de la limitation des communications mobiles à l'étranger

- Le prix est, de loin, la principale raison pour laquelle les utilisateurs restreignent l'utilisation de leur mobile à l'étranger -

Source questionnaire : QB6 + QB7

Les répondants qui ont déclaré employer moins souvent leur téléphone lors de leur déplacement à l'étranger ont été interrogés sur les raisons de cette utilisation réduite.

A CEUX QUI UTILISENT LEURS TELEPHONES MOBILES MOINS SOUVENT A L'ETRANGER (26% de l'ensemble de l'échantillon)					
Q6 Parmi les éléments suivants, quelle est la raison principale pour utiliser votre téléphone mobile moins souvent lors de déplacements à l'étranger ?					
	Les coûts sont trop élevés	Vous ne souhaitez pas être dérangé(e) lors de déplacements à l'étranger	Vous avez peur de perdre votre téléphone mobile lors de déplacements à l'étranger	Autre (SPONTANE)	NSP
UE25	81%	12%	2%	4%	1%
UE15	79%	14%	2%	4%	2%
NEM10	91%	6%	1%	1%	1%

Une large majorité de cette population (81%) déclare que les coûts trop élevés des communications mobiles à l'étranger sont la raison principale pour laquelle ils utilisent moins souvent leur téléphone à l'étranger. Seuls 12% déclarent limiter leurs communications à l'étranger parce qu'ils ne souhaitent pas être dérangés. La peur de perdre son téléphone mobile est évoquée de manière plus marginale (2%).

Cette perception de prix trop élevés est plus répandue dans les NEM10 (91%, +10 points par rapport à la moyenne européenne) que dans l'UE15 (79%, -3 points).

⁶ Représentant 53% des possesseurs de mobile, soit 42% de l'ensemble des Européens

Nous observons des scores très élevés en Pologne et en Slovénie (94%), en République tchèque ainsi qu'au Portugal (90%). A contrario, les citoyens de la Finlande et du Royaume Uni (74%), de l'Irlande (73%), de l'Italie (72%) et de la Suède (71%) sont les moins nombreux à exprimer cette opinion.

**A CEUX QUI UTILISENT LEURS TELEPHONES MOBILES MOINS SOUVENT
A L'ETRANGER
(26% de l'ensemble de l'échantillon)**

Q6 Parmi les éléments suivants, quelle est la raison principale pour utiliser votre téléphone mobile moins souvent lors de déplacements à l'étranger ?

	Base	Les coûts sont trop élevés
PL	148	94%
SI	503	94%
CZ	466	90%
PT	120	90%
LT	124	89%
HU	172	89%
SK	333	88%
DE	459	87%
AT	362	87%
EE	286	86%
CY	168	85%
MT	191	85%
EL	107	84%

	Base	Les coûts sont trop élevés
ES	154	82%
LU	237	82%
UE25	6466	81%
BE	469	80%
FR	247	80%
DK	439	79%
LV	191	79%
NL	491	75%
FI	506	74%
UK	350	74%
IE	287	73%
IT	229	72%
SE	548	71%

Nota Bene : en raison de la faiblesse des effectifs, les résultats de certains pays sont à analyser avec prudence

Analyse des catégories sociodémographiques:

Plus le répondant est jeune, plus il cite les coûts trop élevés comme raison principale d'une utilisation réduite de son portable à l'étranger : 88% des 15-24 ans donnent cet argument, pour 72% des répondants âgés de 55 ans et plus.

L'occupation du répondant impacte également, dans une certaine mesure ce résultat : 88% des chômeurs et 82% des ouvriers indiquent le coût comme raison principale. Ce résultat chute à 78% chez les cadres directeurs et 77% chez les indépendants.

Nous avons également demandé aux répondants qui n'utilisent pas leur téléphone mobile à l'étranger d'en spécifier la raison principale.

Cette fois encore, c'est avant tout en raison des coûts trop élevés des communications que les « possesseurs » de mobile n'utilisent pas leur téléphone mobile lorsqu'ils sont à l'étranger (raison citée par 54% d'entre eux). En revanche, nous pouvons noter qu'une minorité non négligeable (24%) évoque le souhait de ne pas être dérangé. Par ailleurs, 9% déclarent ne pas être suffisamment renseignés sur les possibilités d'utilisation de leur téléphone à l'étranger et 4% s'inquiètent de perdre leur téléphone.

3.2. L'impact du coût sur l'utilisation

- le coût de l'itinérance internationale est trop élevé -

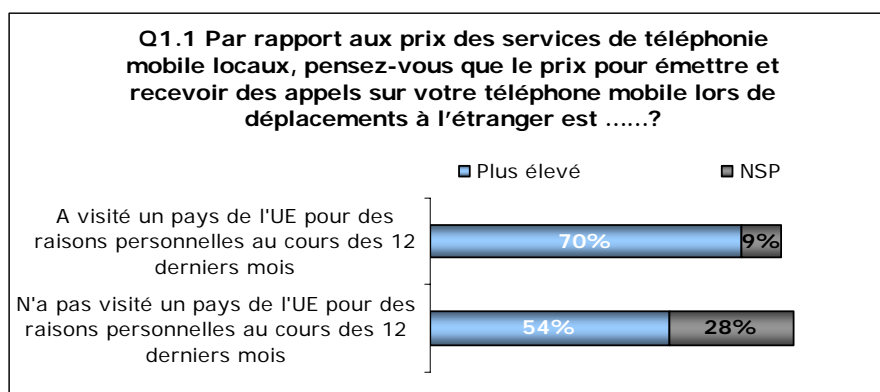
Source du questionnaire : QB1 + QB8

Dans le chapitre précédent, nous avons constaté que la raison principale pour laquelle les « possesseurs » de portable limitaient ou renonçaient à utiliser leur mobile à l'étranger était le coût trop élevé des communications.

Ce sondage analyse également la perception qu'ont les Européens des prix de l'itinérance internationale par rapport aux prix locaux⁷.

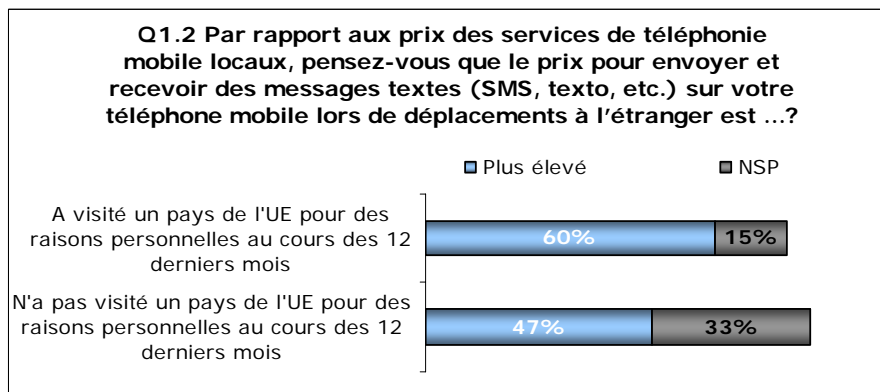
60% des Européens déclarent que le prix des appels lors des déplacements à l'étranger est plus élevé, voire excessif ; 52% ont cette perception à propos des prix des messages texte.

Cette proportion est nettement plus élevée parmi les voyageurs récents.



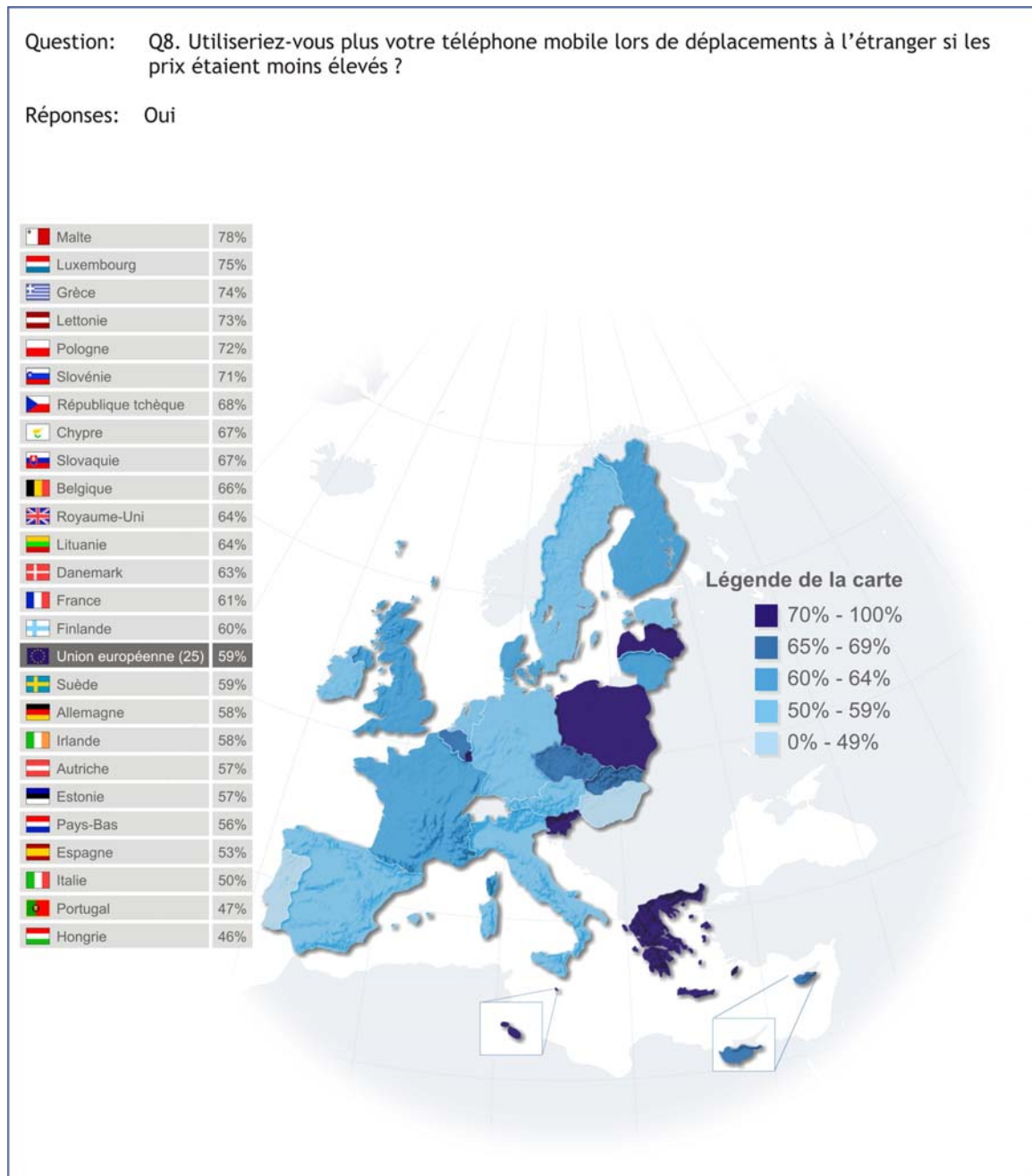
Soulignons toutefois que cette opinion est également partagée par la majorité absolue de ceux qui n'ont pas visité un autre pays de l'Union européenne au cours des douze mois précédant l'enquête (il s'agit de ceux qui voyagent moins souvent ou jamais).

Le constat est similaire en ce qui concerne les messages textes.



⁷ Echelle de réponse : moins élevé, le même, plus élevé et en non-suggéré 'excessif'

Les personnes ayant un téléphone mobile ont également été invitées à se prononcer sur l'impact des prix sur l'utilisation de leur téléphone mobile à l'étranger : précisément, il leur a été demandé s'ils utiliseraient plus fréquemment leur portable à l'étranger si les prix étaient moins élevés. La carte ci-dessous présente le résultat de cette question.



Base : ceux qui ont un téléphone mobile (79% de l'ensemble de l'échantillon)

Au sein de l'Union européenne, **59% des répondants déclarent être prêts à utiliser plus fréquemment leurs téléphones mobiles à l'étranger à condition de bénéficier de prix plus avantageux.**

Ce sont notamment les citoyens des nouveaux Etats membres qui utiliseraient plus fréquemment leur téléphone mobile à l'étranger si les prix étaient moins élevés : la moyenne des NEM atteint les 67% tandis que la moyenne des pays de l'UE15 est 9 points plus basse (58%).

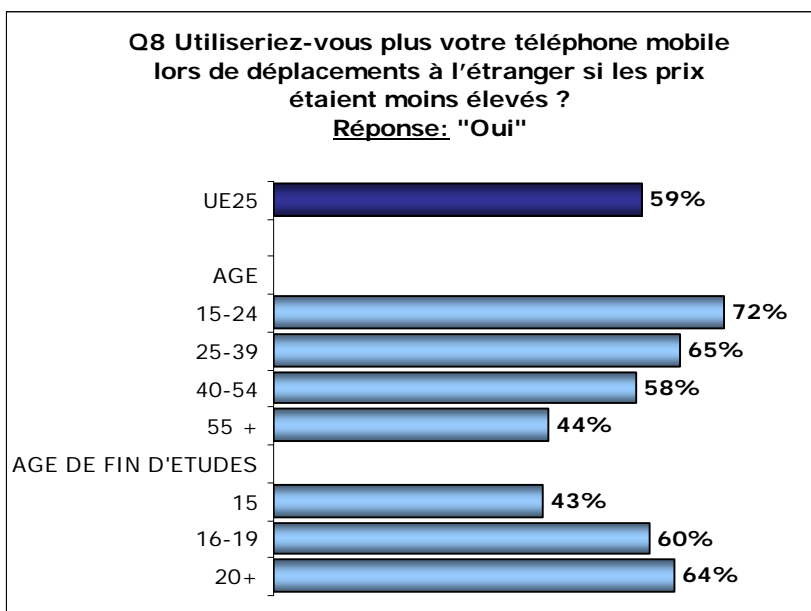
Ce résultat confirme l'impact négatif des coûts de l'itinérance internationale sur l'emploi du téléphone mobile.

Près d'un répondant sur quatre (23%) ne partage pas cette opinion tandis que 18% ne s'expriment pas sur la question. Assez logiquement, la proportion de réponses « oui » est corrélée au taux de non-réponse : ainsi, la part de répondants qui utiliseraient volontiers leur téléphone mobile si les coûts étaient moins élevés diminue en même temps que le taux de « ne sait pas » augmente. Ce dernier est bien évidemment fortement lié à la proportion de citoyens qui, dans chaque pays, ne voyage pas.

Il est dès lors logique que **nous observions 70% de « oui » parmi ceux qui ont visité un autre pays de l'Union européenne durant les 12 mois précédant l'enquête.**

Analyse des catégories sociodémographiques

L'analyse sociodémographique démontre que l'âge et le niveau d'éducation sont des facteurs déterminants : plus l'interviewé est jeune et plus il est diplômé, plus il déclare qu'il utiliserait davantage son téléphone mobile à l'étranger si les coûts étaient moins élevés.



4. LE ROLE DE L'UE DANS LE SECTEUR DE LA TELEPHONIE MOBILE

Les coûts de téléphonie mobile lors de déplacement à l'étranger étant perçus comme trop élevés, les Européens limitent leurs communications lorsqu'ils sont en voyage. Pourtant, certains considèrent que les citoyens qui voyagent au sein de l'Union européenne devraient pouvoir avoir accès aux services de téléphonie mobile transfrontalier, à un prix abordable. Dans ce contexte, l'Union européenne doit-elle avoir un rôle à jouer, et notamment en ce qui concerne les prix des services de communication mobile offerts aux consommateurs ? Un des objectifs de ce sondage consiste à clarifier la situation dans ce domaine.

4.1. Une méconnaissance des prix de l'itinérance internationale

- Dans tous les pays de l'Union européenne, une majorité des citoyens ne connaît pas le prix à payer pour émettre ou recevoir des appels lorsqu'ils sont dans d'autres pays de l'Union -

Source questionnaire : QB9

La carte ci-dessous présente les pourcentages de répondants ayant affirmé avoir une bonne idée du prix à payer pour émettre et recevoir des appels sur leur téléphone mobile lors de déplacement dans d'autres pays de l'Union européenne.

La situation en Europe est globalement négative : dans tous les pays de l'Union européenne, seule une minorité pense connaître les prix de l'itinérance internationale (29% en moyenne). A l'opposé, quatre Européens sur dix (42%) déclarent au contraire ne pas avoir une idée claire du prix des communications – émises et reçues – lorsqu'on est à l'étranger. Enfin, près de trois Européens sur dix disent spontanément ne pas être concernés directement par la question (14%) ou ne pas savoir (15%).

Dans cinq pays une majorité absolue des répondants n'est pas d'accord avec l'affirmation selon laquelle ils ont une bonne idée des prix de l'itinérance internationale : il s'agit de la Finlande (60%), de la Belgique (57%), de la Grèce (56%), des Pays-Bas (53%) et de l'Allemagne (51%).















Les taux de non-réponse grimpent bien évidemment au-dessus de la moyenne dans les pays où les citoyens sont moins habitués à voyager à l'étranger, ainsi que dans ceux dans lesquels la pénétration du téléphone mobile est moins importante.

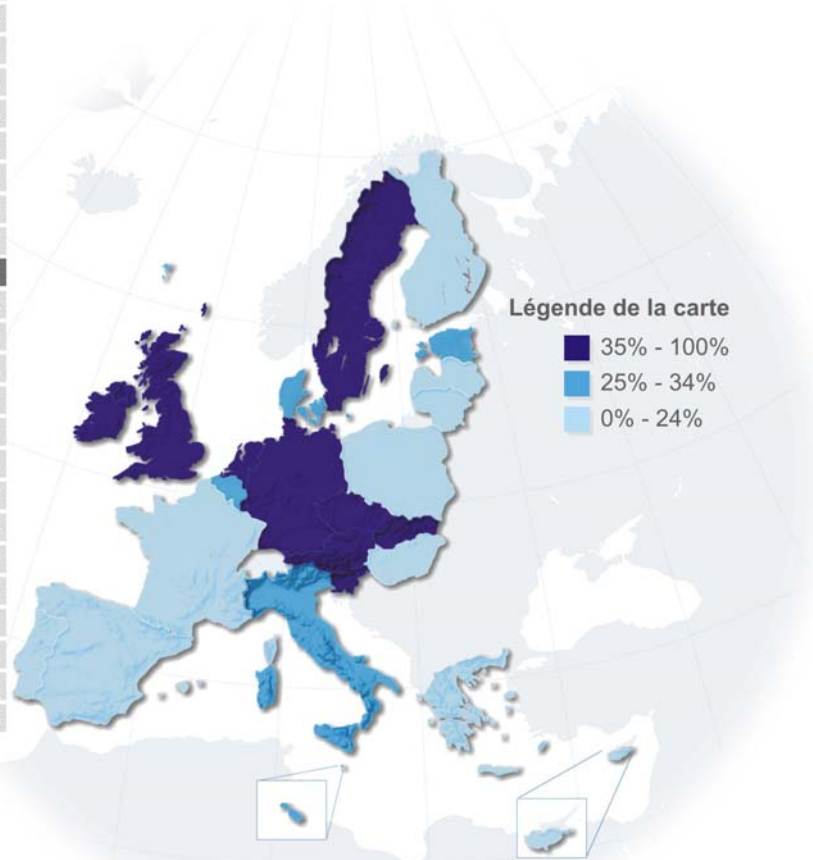
Il convient également de souligner que plus l'interviewé est jeune, plus il a une bonne idée du prix : 38% chez les 15-24 ans et 36% chez les 25-39 ans, cette proportion étant de 20% auprès des répondants âgés de 55 ans et plus.

Question: Q9.1. Pourriez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les propositions suivantes.

Possibilité: Vous avez une bonne idée du prix que vous payez pour émettre ou recevoir des appels sur votre téléphone mobile lors de déplacements dans d'autres pays de l'UE

Réponses: D'accord

	Autriche	42%
	République tchèque	42%
	Slovaquie	42%
	Suède	40%
	Allemagne	39%
	Slovénie	38%
	Irlande	37%
	Luxembourg	37%
	Pays-Bas	35%
	Royaume-Uni	35%
	Danemark	32%
	Union européenne (25)	29%
	Belgique	29%
	Malte	29%
	Italie	28%
	Estonie	25%
	Finlande	24%
	Lituanie	24%
	France	23%
	Pologne	23%
	Hongrie	22%
	Lettonie	22%
	Grèce	21%
	Portugal	21%
	Chypre	21%
	Espagne	16%



4.2. Le rôle de l'Union européenne

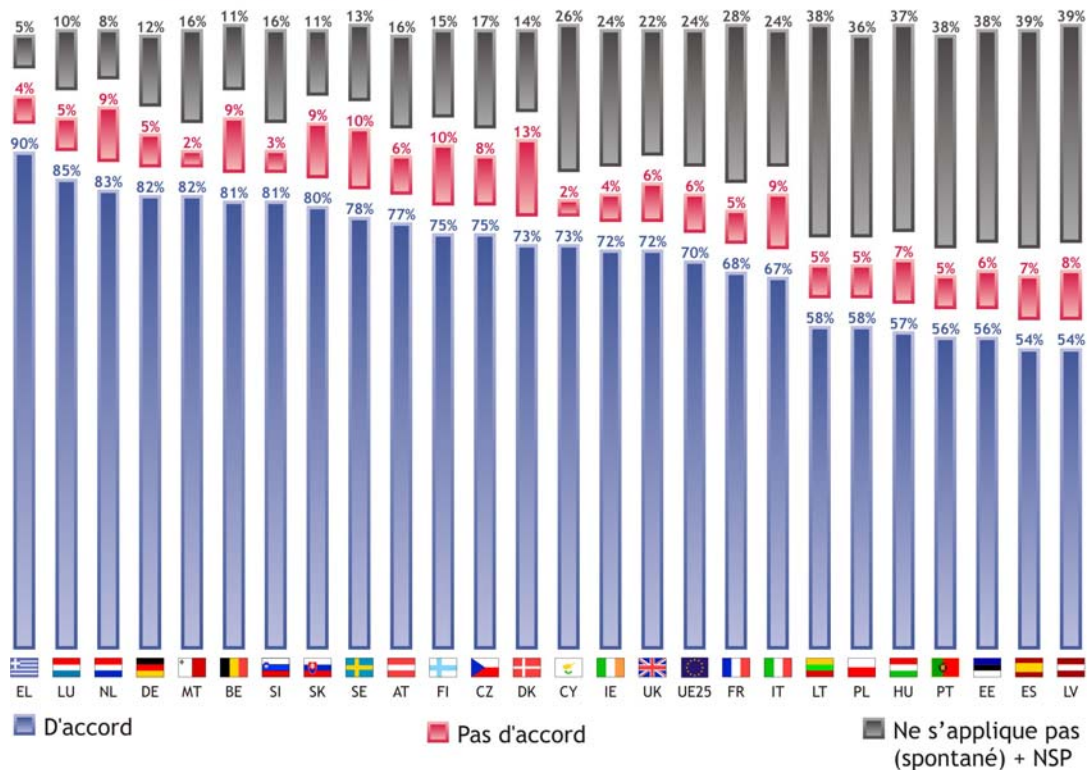
- Les Européens majoritairement en faveur d'une intervention de l'Union européenne -

Source questionnaire : QB9

Enfin, ce sondage aborde la question du rôle de l'Union européenne en ce qui concerne les prix de l'itinérance internationale. Les résultats révèlent un soutien très large à l'intervention de l'UE dans ce secteur. **Sept Européens sur dix déclarent que l'UE devrait s'assurer que les prix pour émettre et recevoir des appels sur son téléphone mobile lors de déplacements à l'étranger ne soient pas déraisonnablement plus élevés que ceux pratiqués au niveau national.**

Question: Q9.3. Pourriez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les propositions suivantes.

Possibilité: L'UE devrait s'assurer que les prix pour émettre et recevoir des appels sur des téléphones mobiles lors de déplacements dans d'autres pays de l'UE ne soient pas beaucoup plus élevés que chez vous

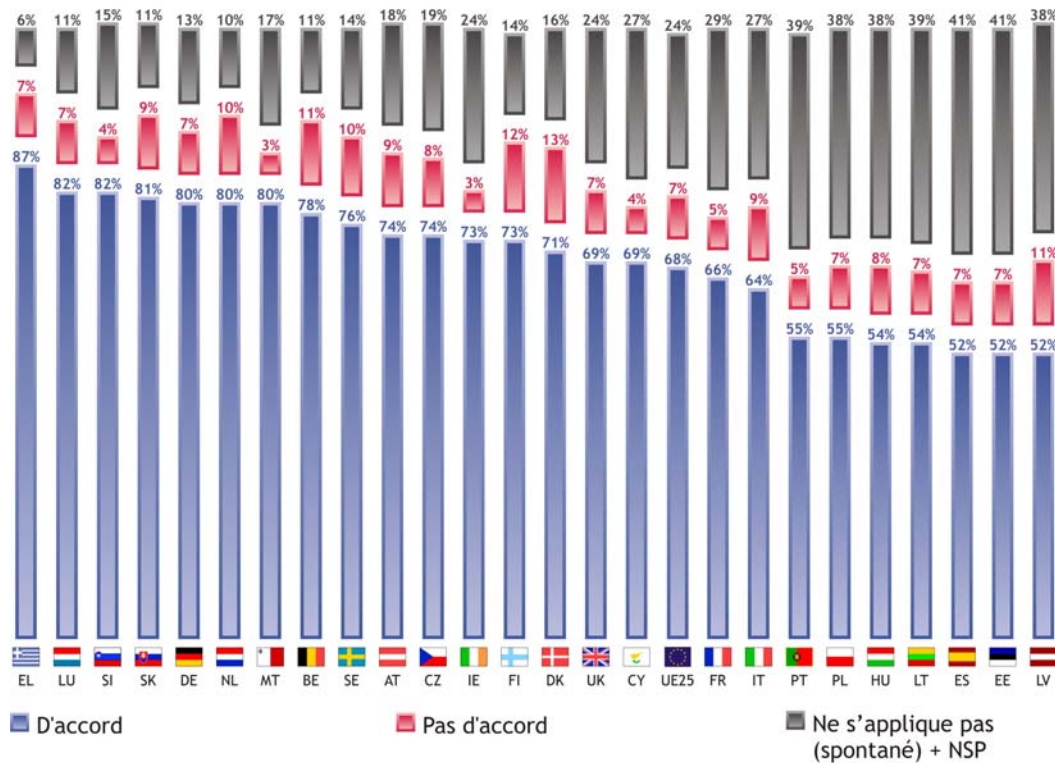


La tendance est identique en ce qui concerne le prix des messages textes. Dans tous les pays de l'Union européenne, une majorité des interviewés (68%) exprime le souhait de voir les instances européennes intervenir sur cette question.

Logiquement, les pays où le taux de soutien est moins élevé sont ceux dans lesquels les taux de pénétration du mobile sont les moins importants, et les voyages vers l'étranger moins fréquents.

Question: Q9.2. Pourriez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les propositions suivantes.

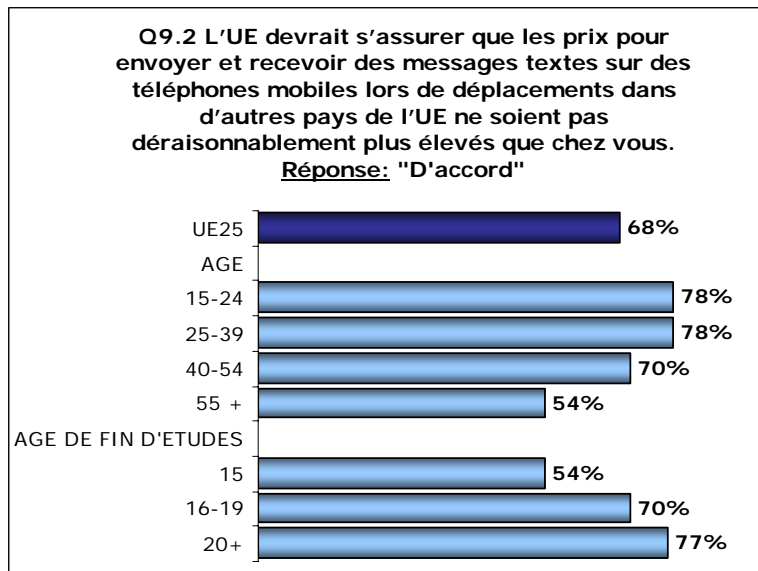
Possibilité: L'UE devrait s'assurer que les prix pour envoyer et recevoir des messages textes (SMS, texto, etc.) sur des téléphones mobiles lors de déplacements dans d'autres pays de l'UE ne soient pas déraisonnablement plus élevés que chez vous



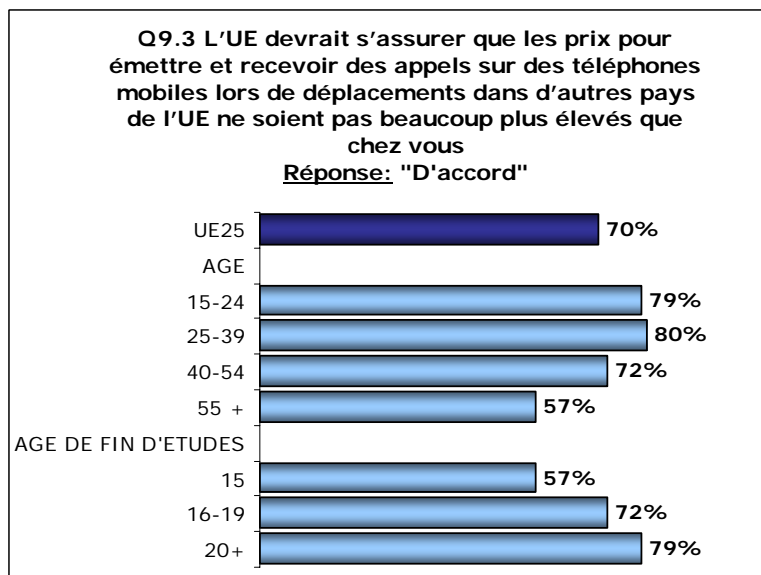
Analyse des catégories sociodémographiques

Plus le répondant est jeune et éduqué, plus il souhaite l'intervention de l'UE dans le secteur de l'itinérance internationale.

Nous avons vu que les jeunes sont les plus nombreux à posséder un téléphone mobile, et par ailleurs, nous avons observé qu'ils voyageaient tout autant que les personnes de 55 ans et plus. Pourtant, ils sont ceux qui utilisent le moins leur portable à l'étranger, notamment en raison du coût. Par conséquent, il est donc logique qu'ils soient plus nombreux que la moyenne des Européens à souhaiter une l'intervention de l'UE sur ces questions des prix de l'itinérance internationale.



De manière similaire plus le niveau d'éducation est élevé, plus la demande d'intervention de L'Union européenne est forte.



SPECIAL EUROBAROMETRE N° 269

«Roaming»

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 6 septembre et le 10 octobre 2006, TNS Opinion & Social, un consortium créé entre Taylor Nelson Sofres et EOS Gallup Europe, a réalisé la vague 66.1 de l'EUROBAROMETRE à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction Générale de la Communication, unité « Analyse de l'opinion publique et des médias ».

L'EUROBAROMETRE SPECIAL N°269 fait partie de la vague 66.1 couvre la population de 15 ans et plus - ayant la nationalité d'un des Pays membres de l'Union européenne - et résidant dans un des pays Membres de l'Union européenne. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats participant à cette étude est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des pays participant à l'étude, selon les EUROSTAT-NUTS II (ou équivalent) et selon la distribution de la population habitant dans le pays en termes de zones métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque Nième adresse) ont ensuite été sélectionnées par une procédure de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement (suivant la règle du "plus proche anniversaire"). Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée. En ce qui concerne la technique de collecte de données, le système CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) a été utilisé dans tous les pays où cela était possible.

ABREVIATIONS	PAYS	INSTITUTS	N° ENQUETES	DATES TERRAIN		POPULATION 15+
BE	Belgique	TNS Dimarso	1.003	6/09/2006	1/10/2006	8.650.994
CZ	Rép. Tchèque	TNS Aisa	1.091	7/10/2006	26/09/2006	8.571.710
DK	Danemark	TNS Gallup DK	1.003	9/09/2006	10/10/2006	4.411.580
DE	Allemagne	TNS Infratest	1.525	8/09/2006	4/10/2006	64.361.608
EE	Estonie	Emor	1.000	8/09/2006	2/10/2006	887.094
EL	Grèce	TNS ICAP	1.000	6/09/2006	3/10/2006	8.693.566
ES	Espagne	TNS Demoscopia	1.003	6/09/2006	5/10/2006	37.024.972
FR	France	TNS Sofres	1.007	6/09/2006	30/09/2006	44.010.619
IE	Irlande	TNS MRBI	1.000	6/09/2006	10/10/2006	3.089.775
IT	Italie	TNS Abacus	1.006	7/09/2006	5/10/2006	48.892.559
CY	Rép. de Chypre	Synovate	503	6/09/2006	1/10/2006	596.752
LV	Lettonie	TNS Latvia	1.015	8/09/2006	9/10/2006	1.418.596
LT	Lituanie	TNS Gallup Lithuania	1.000	6/09/2006	2/10/2006	2.803.661
LU	Luxembourg	TNS ILReS	500	6/09/2006	4/10/2006	374.097
HU	Hongrie	TNS Hungary	1.005	6/09/2006	25/09/2006	8.503.379
MT	Malte	MISCO	500	7/09/2006	4/10/2006	321.114
NL	Pays-Bas	TNS NIPO	1.018	6/09/2006	5/10/2006	13.030.000
AT	Autriche	Österreichisches Gallup-Institut	1.016	6/09/2006	5/10/2006	6.848.736
PL	Pologne	TNS OBOP	1.000	9/09/2006	4/10/2006	31.967.880
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	995	6/09/2006	2/10/2006	8.080.915
SI	Slovénie	RM PLUS	1.031	6/09/2006	5/10/2006	1.720.137
SK	Slovaquie	TNS AISA SK	1.023	13/09/2006	26/09/2006	4.316.438
FI	Finlande	TNS Gallup Oy	1.000	7/09/2006	4/10/2006	4.348.676
SE	Suède	TNS GALLUP	1.013	7/09/2006	2/10/2006	7.486.976
UK	Royaume-Uni	TNS UK	1.308	6/09/2006	7/10/2006	47.685.578
TOTAL			24.565	6/09/2006	10/10/2006	368.097.412

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT ou provenant des Instituts nationaux de Statistique. Pour tous les pays couverts par l'étude, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays le sexe, l'âge, les régions et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes UE), TNS Opinion & Social recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT ou les instituts nationaux de Statistique. Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Il importe de rappeler aux lecteurs que les résultats d'un sondage sont des estimations dont l'exactitude, toutes choses égales par ailleurs, dépend de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé. Pour des échantillons d'environ 1.000 interviews, le pourcentage réel oscille dans les intervalles de confiance suivants :

Pourcentages observés	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
Limites de confiance	± 1.9 points	± 2.5 points	± 2.7 points	± 3.0 points	± 3.1 points