

Eltrona Interdiffusion SA  
25, Route d'Arlon  
L-8009 Strassen  
Tél : 499 466 888  
[www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu)  
e-mail: [service-clients@eltrona.lu](mailto:service-clients@eltrona.lu)

Fiche explicative

## La VoLTE

La VoLTE (*Voice over LTE*) est une technologie qui permet de passer et recevoir des appels téléphoniques directement via le réseau 4G, et par extension de rester sur les réseaux modernes 4G/5G pendant un appel.

Cette technologie concerne les appels téléphoniques classiques, c'est-à-dire quand l'on appelle un numéro de téléphone via l'application "Téléphone" du mobile, et non pas les appels via des applications internet comme WhatsApp, FaceTime, Snapchat ou Messenger

### 1. La VoLTE: présentation générale

La VoLTE (Voice over LTE) est une technologie qui permet de passer et recevoir des appels téléphoniques directement via le réseau 4G, au lieu d'utiliser les anciens réseaux 2G ou 3G. Aujourd'hui, même si la 4G et la 5G sont principalement connues pour la data, les appels vocaux doivent aussi être pris en charge par le réseau mobile. Avec la technologie VoLTE, la voix passe donc par le réseau 4G, ce qui permet une connexion plus rapide, une meilleure qualité d'appel et une expérience plus moderne.

Ainsi, l'expérience d'appel peut varier selon que l'opérateur propose ou non la technologie VoLTE :

<b>Sans VoLTE</b>	<p>Lorsque vous passez ou recevez un appel téléphonique classique, votre téléphone ne peut pas utiliser directement le réseau 4G/5G pour la voix (car la technologie VoLTE n'est pas disponible).</p> <p>Votre téléphone doit donc quitter temporairement le réseau 4G/5G sur lequel il est connecté et effectuer un <b>basculement automatique</b>, aussi appelé <i>fallback</i>, vers un ancien réseau 2G ou 3G disponible dans le pays où vous trouvez.</p> <p><b>Ce mécanisme fonctionne tant qu'un réseau 2G ou 3G est encore disponible et compatible avec l'opérateur utilisé en roaming.</b></p> <p>En revanche, si le réseau sélectionné à l'étranger ne propose plus de 2G ou de 3G, votre téléphone ne pourra pas basculer pour établir l'appel. Concrètement, vous pourrez continuer à utiliser internet en 4G/5G, mais vous pourriez ne pas pouvoir passer ni recevoir d'appels téléphoniques classiques.</p>
<b>Avec VoLTE</b>	<p>Avec la technologie VoLTE, les appels passent directement sur le réseau 4G, sans devoir basculer vers les anciens réseaux 2G ou 3G. Votre téléphone reste donc connecté à un réseau plus moderne pendant toute la durée de l'appel.</p> <p>Cela permet :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La possibilité de <b>continuer à utiliser la 4G/5G pendant un appel</b>, par exemple pour naviguer sur internet ou utiliser une application.</li><li>• <b>Une meilleure continuité de service à l'étranger</b>, notamment dans les pays où les réseaux 2G/3G sont progressivement arrêtés.</li></ul>



## 2. La VoLTE chez Eltrona

Aujourd'hui, Eltrona ne propose pas encore la technologie VoLTE (Voice over LTE).

Cela signifie que les appels vocaux classiques ne peuvent pas être passés directement via les réseaux 4G ou 5G.

Concrètement, lorsqu'un client Eltrona passe ou reçoit un appel, son téléphone doit encore basculer automatiquement vers un réseau 2G ou 3G pour établir la communication. **Ce fonctionnement reste possible dans les pays où ces réseaux sont encore disponibles.**

## 3. Pourquoi l'absence de VoLTE peut poser problème à l'étranger ?

Aujourd'hui, de nombreux opérateurs, **notamment en Suisse et dans d'autres pays européens**, arrêtent progressivement leurs anciennes technologies **2G et 3G** afin de libérer des fréquences pour les technologies plus récentes, comme la **4G et la 5G**.

Lorsque votre opérateur ne propose pas encore la technologie **VoLTE**, vos appels téléphoniques classiques ne peuvent pas passer directement par le réseau **4G/5G**. Votre téléphone doit alors basculer automatiquement vers un réseau **2G ou 3G** pour passer ou recevoir un appel.

Ainsi, selon le réseau local sur lequel votre téléphone est connecté, il est possible que vous puissiez :

- Utiliser internet en 4G/5G ;
- Envoyer des messages ou utiliser vos applications ;
- **Mais rencontrer des difficultés pour passer ou recevoir des appels téléphoniques classiques.**

Cette situation peut donc occasionner des difficultés lors de vos déplacements à l'étranger, notamment dans les pays où les réseaux 2G et 3G sont progressivement arrêtés. Même si votre téléphone affiche une connexion data mobile fonctionnelle, les appels peuvent ne pas fonctionner si aucun réseau 2G/3G n'est disponible pour assurer le basculement.

Pour vous accompagner au mieux lors de vos voyages, nous avons préparé un **guide simple** avec les bons réflexes à adopter avant et pendant votre séjour à l'étranger. Vous y trouverez les étapes à suivre pour vérifier votre connexion, sélectionner manuellement un réseau si nécessaire, et utiliser des alternatives comme les appels via internet ou le Wi-Fi en cas de besoin.

## 4. Guide pratique : passer des appels à l'étranger sans VoLTE

### 4.1. Avant le départ : vérifier la situation du pays

**Avant de voyager**, nous vous recommandons de vérifier si votre pays de destination dispose encore de réseaux **2G ou 3G**. Certains opérateurs étrangers ont déjà arrêté la 3G, et parfois aussi la 2G, afin de privilégier les réseaux 4G et 5G.

Pour vérifier cette information, vous pouvez consulter:

- le lien de l'article suivant : [Coupure 2G / 3G : qui est concerné ?](#)
- le site des opérateurs locaux du pays visité ;
- les cartes de couverture réseau ;
- les informations liées à l'arrêt des réseaux 2G/3G ;
- ou contacter le service client Eltrona avant le départ.

### 4.2. Vérifier le roaming et la connexion au réseau local

Une fois arrivé à l'étranger, assurez-vous que votre téléphone est **bien connecté à un réseau mobile local**. C'est indispensable pour pouvoir utiliser votre forfait en roaming.

Dans les paramètres de votre smartphone, vérifiez que :

- votre téléphone capte bien un réseau mobile local ;

- l'itinérance / le roaming est autorisé ;
- le mode de sélection du réseau est réglé sur **automatique** ;
- si les appels ne fonctionnent pas, vous pouvez essayer de sélectionner manuellement un autre réseau disponible.

Les données mobiles ne sont pas obligatoires pour passer un appel téléphonique classique. Elles sont uniquement nécessaires si vous souhaitez utiliser internet ou passer des appels via des applications comme WhatsApp, FaceTime, Messenger ou Teams.

### 4.3. Comprendre ce qui se passe lors d'un appel

En l'absence de la technologie VoLTE, lorsque vous souhaitez passer ou recevoir un appel téléphonique classique à l'étranger, votre téléphone va avoir besoin de quitter temporairement le réseau **4G/5G** pour basculer vers un réseau plus ancien, comme la **2G ou la 3G**. Ce mécanisme automatique s'appelle le **fallback**.

Si un réseau **2G ou 3G** est encore disponible et compatible avec votre forfait en roaming, votre appel pourra fonctionner normalement.

En revanche, si le réseau sur lequel votre téléphone est connecté ne propose plus de **2G ou de 3G**, votre téléphone ne pourra pas effectuer ce basculement. Dans ce cas, vous pouvez avoir accès à internet en **4G ou 5G et naviguer sur le web**, mais ne pas pouvoir passer ou recevoir d'appels téléphoniques classiques.

### 4.4. En cas de problème d'appel : changer manuellement de réseau

Si vous n'arrivez pas à passer ou recevoir d'appels à l'étranger, vous pouvez essayer de **sélectionner manuellement un autre réseau mobile local**. Pour cela :

1. Ouvrez les réglages de votre téléphone.
2. Allez dans la rubrique **Réseau mobile ou Données cellulaires**.
3. Désactivez **la sélection automatique du réseau**.
4. Attendez que la liste des opérateurs disponibles s'affiche.
5. Sélectionnez un autre opérateur local dans la liste.
6. Essayez à nouveau de passer un appel.

Cette manipulation peut permettre à votre téléphone de **se connecter à un réseau qui dispose encore de 2G ou de 3G compatible**. Attention toutefois : cette solution n'est pas garantie. Le fonctionnement dépend de la couverture réseau disponible sur place et des accords de roaming entre opérateurs.

### 4.5. Utiliser les appels via données mobiles comme alternative

Si vos appels téléphoniques classiques ne fonctionnent pas, vous pouvez utiliser des applications permettant d'appeler via internet, comme :

- WhatsApp ;
- FaceTime ;
- Messenger ;
- Teams ;
- ou toute autre application d'appel via data.

Dans ce cas, l'appel ne passe pas par le réseau voix mobile traditionnel, mais par la connexion internet de votre téléphone. Cela peut fonctionner si vous disposez d'une connexion data en 4G/5G, incluse dans votre forfait mobile.

Il est important de préciser que ces appels via applications ne sont alors pas décomptés comme des minutes d'appel classiques. Si vous utilisez la **data 4G/5G**, ils seront décomptés de votre enveloppe de **données mobiles**.

## 4.6. Privilégier le Wi-Fi si nécessaire

Si votre connexion data mobile fonctionne mal, ou si les appels via des applications comme WhatsApp, FaceTime, Messenger ou Teams sont instables, vous pouvez vous connecter à un réseau Wi-Fi disponible autour de vous : hôtel, bureau, restaurant, aéroport, etc.

Une fois connecté au Wi-Fi, vous pourrez utiliser vos applications d'appel via internet, même si les appels téléphoniques classiques ne sont pas disponibles sur le réseau mobile.

Dans ce cas, l'appel passera par la connexion Wi-Fi et ne consommera pas la data mobile de votre forfait.

## 5. VoLTE : les questions fréquentes

### La VoLTE consomme-t-elle ma data mobile ?

Non, pas pour les appels vocaux. Bien que la VoLTE utilise techniquement le réseau 4G (qui transporte habituellement de la data), les appels sont décomptés de votre **enveloppe minutes, pas de votre data**. Seules les visioconférences intégrées au système d'appel natif (équivalent FaceTime) puisent dans votre enveloppe internet.

### Mon interlocuteur doit-il aussi avoir la VoLTE ?

Non, pas pour que l'appel passe, mais oui pour bénéficier de la qualité HD complète. Si vous appelez avec VoLTE quelqu'un sur réseau 2G/3G, votre opérateur convertit le signal et la qualité d'appel peut être réduite à celle du réseau utilisé par le destinataire. Les deux parties doivent être en VoLTE pour un appel **HD Voice de bout en bout**.

