



Script du *chat* sur l'annuaire universel du 5 juillet 2007 avec Gaëlle Nguyen, responsable du service universel, et Stéphane Kuna, responsable consommateurs à l'ARCEP

**Bonsoir à toutes et à tous, nous avons le plaisir de recevoir Gaëlle Nguyen, responsable service universel et Stéphane Kuna, responsable consommateurs. Ils répondent à toutes vos questions sur l'annuaire universel. **

Bonjour et bienvenue sur ce deuxième chat de l'ARCEP !

**Mickaël : C'est sans doute une question qui va vous paraître un peu stupide, mais qu'est-ce que c'est exactement l'annuaire universel ? **

Il s'agit d'une liste de tous les abonnés du téléphone fixe et mobile, qui ont demandé à y figurer.

Il existe plusieurs listes d'annuaires universels : chaque éditeur d'annuaire et les 118 réalisent chacun leur propre liste.

**Julien : Faut-il faire une démarche particulière pour que mon numéro fixe et mon numéro mobile apparaissent dans l'annuaire universel ? Merci de votre réponse. **

Oui et non. La règle diffère selon qu'il s'agit d'un numéro de téléphone fixe ou de mobile. Pour le fixe, vous êtes inscrit d'office (sauf demande contraire). Pour le mobile, c'est à vous de le demander.

**Alain C : Je voudrais que mes numéros ne soient pas dans l'annuaire, est-ce qu'ils y sont par défaut ? Nous sommes mal informés... **

Oui, pour le fixe. Non, pour le mobile. Si vous voulez refuser la parution, contactez votre opérateur qui fera la modification gratuitement.

**PtiteLumière: je suis un professionnel, je ne souhaite pas paraître dans l'annuaire ; est-ce possible ? **

Oui. Il suffit de le demander à votre opérateur.

**seb : Combien de numéros de mobiles dans l'annuaire universel ? Pourquoi il y en a aussi peu ? ce n'est pas automatique ? **

En effet, ce n'est pas automatique. Il y a actuellement 2,6% des numéros mobiles dans l'annuaire universel.

**quentin d : Je voudrais juste savoir en quoi un tel annuaire est important à constituer ? Quel est l'objectif ? **

Quoi de plus agaçant que de rechercher l'adresse d'un ami (ou d'un professionnel) ou son numéro égaré et de ne pas les trouver, quel que soit son opérateur ? D'où l'intérêt d'avoir une liste agrégée...

**Alexis : Les listes de numéros que les opérateurs transmettent aux services de renseignements sont-elles fiables ? Les éditeurs contrôlent-ils cette fiabilité ? **

Les opérateurs sont tenus de contrôler l'exactitude des données figurant dans les listes. Les éditeurs peuvent faire des contrôles techniques.

**elise : Je ne veux pas que mon numéro mobile soit dans l'annuaire ; que dois-je faire ? **

Normalement, il ne devrait pas y être sans que vous l'ayez demandé. Si vous y êtes, vous pouvez demander (à votre opérateur) à être supprimée de l'annuaire.

**max : Je suis abonné Bouygues Telecom et mon numéro de mobile ne figure pas sur l'annuaire universel. Est-ce possible ? **

Oui, c'est possible et c'est normal ! Si vous souhaitez y être, vous pouvez vous inscrire en ligne sur le site ou appeler le service clients de Bouygues Telecom.

François Varloot : Bonjour Gaëlle, bonjour Stéphane. Excellente idée le chat. J'ai une "vraie" question d'utilisateur : quand on est harassé au téléphone par des vendeurs de gestion de patrimoine ou de cuisine, alors que clairement on a mentionné à son opérateur de télécom que l'on souhaitait être en liste non-démarchage, et que ces charmantes sociétés vous assurent qu'elles ont eu votre numéro "dans l'annuaire universel" (sic), que doit-on faire ?

D'abord, vérifiez auprès de l'opérateur que vous avez bien choisi l'option "anti-prospection". Si c'est le cas, contactez la CNIL et exercez votre droit à la rectification des données personnelles.

**PNMV1 : Bonjour, Pourriez-vous m'indiquer si le 118 711 est bien le service 118 de référence du service universel ? **

Oui, effectivement.

**Laurentinois : Bonjour, Inscrit en liste orange, tous les 118 sauf le 118 218 informent que je ne souhaite pas être sollicité. Le 118 218 prétend qu'il n'est pas possible de faire figurer l'interdiction au marketing. Il me suggère d'écrire à FT pour que mes coordonnées ne soient plus dans les mises à jour. Je suis dérangé et on me répond que mes coordonnées sont libres sur internet. Quelle est la réglementation qui autorise le 118 218 à ne pas prendre en compte ma demande et la législation sur le retrait, la modification d'information ? Merci pour votre réponse. **

Aucune réglementation ne justifie les propos que vous aurait tenus le 118218. Tout abonné doit pouvoir demander que ses données ne soient pas utilisées dans le cadre d'opérations de prospection. Cette interdiction vaut pour tous les supports (annuaires papier, annuaires électroniques...).

**jean thierry la mule : Bonjour, où peut-on voir son inscription ou sa non inscription si elle est en cours ? **

Il faut attendre un délai de 10 jours pour la voir apparaître en principe sur les différents annuaires.

Le délai dépend du support. Pour les annuaires papier, la mise à jour se fait 1 fois par an.

**freednt: Qui s'occupe de l'annuaire universel ? **

Il n'existe pas de base centralisée. L'annuaire universel résulte de l'assemblage des listes d'abonnés inscrits de l'ensemble des opérateurs par les éditeurs et les 118.

**Kikou: Qu'est-ce que l'annuaire universel peut contenir comme données ? email ? **

Oui, il peut contenir des emails. Mais aussi nom, prénom, numéro de téléphone, adresse, profession...

**Kenny : Mon numéro Freebox peut-il apparaitre sur l'annuaire universel même s'il n'est pas de type 01 4x xx xx xx ? **

Oui, bien sûr. On trouve tous les numéros du plan de numérotation français, y compris ceux des « box ».

**seb : Est-ce que l'annuaire a un coût pour les particuliers et/ou les professionnels ? **

L'inscription est gratuite. Tant pour les particuliers que les professionnels.

**Kenny : J'ai aussi un numéro Skype in ? ca marche aussi ? **

Par quoi commence votre numéro ? Est ce un numéro à 10 chiffres ? (si c'est le cas, la réponse est toujours oui).

**Cédric Mangerin : Est-ce que l'annuaire universel a un équivalent de la liste rouge. De quelle manière peut-on y figurer ? **

Oui, on peut décider de ne pas apparaître dans l'annuaire. Et c'est gratuit. Il suffit d'en faire la demande à l'opérateur.

**Dr Phu-Lee : l'annuaire universel est-il une base unique commune à tous les fournisseurs de renseignements 118, ou bien y a-t-il autant d'annuaires universels que de fournisseurs 118 ou éditeurs d'annuaires ? **

Il existe un seul annuaire universel mais les fournisseurs et éditeurs n'ont pas toujours tous les éléments de ces listes.

Il leur manque parfois certains opérateurs.

**Comment se font les mises à jour ? j'aimerais en gros comprendre les mécanismes qui permettent la collecte des données entre les différents opérateurs fixes et mobiles. Merci par avance de votre réponse. **

Les opérateurs envoient régulièrement aux éditeurs, avec qui ils ont un contrat, des mises à jour avec un délai maximal de 2 semaines.

**Arthur 117 : Si je fais porter mon numéro et que je veux le paraitre dans l'annuaire alors que je n'y étais pas, que dois-je faire ? **

Demandez l'inscription à votre nouvel opérateur.

**freednt : Peut-on modifier soi même ses propres données dans l'annuaire universel ? **

On peut modifier ses informations personnelles auprès de son opérateur qui les transmettra aux éditeurs et 118 avec qui il a contracté.

Selon les opérateurs, les demandes de modification se font en ligne (par exemple, chez Free ou Bouygues Telecom) ou par téléphone auprès du service clients (1014 chez France Telecom) ou encore en agence.

**Les opérateurs mobiles transmettent-ils bien les données ? Qu'est ce qui pourrait expliquer un taux d'inclusion aussi bas ? **

Oui ils transmettent bien leurs inscrits aux éditeurs. Le faible taux peut s'expliquer par le fait que la démarche doit être volontaire et que le client doit être informé de cette condition par son opérateur. D'ailleurs, on constate des taux d'inscription très différents selon les opérateurs mobiles.

**Latoure : Les opérateurs sont-ils contraints de proposer à leurs abonnés de figurer dans les annuaires ? **

Pour le fixe, c'est automatique. Pour le mobile, les opérateurs doivent en effet informer leurs clients de leur droit à figurer dans l'annuaire au moment de l'abonnement initial ou de modifications ultérieures du contrat.

**hippy hippy yep:Je suis chez Free en dégroupage total et j'avais demandé la portabilité du numéro. Je veux que mon numéro en 01 apparaisse dans l'annuaire mais Free ne m'en donne pas la possibilité. Seul le numéro en 095 apparaît !!!! Que faire ? Comment les obliger ? **

Normalement, le client peut choisir quel numéro figure dans l'annuaire. En cas de souci, écrivez à Free en mettant en copie l'ARCEP.

**j'aimerais comprendre le système de rémunération entre les différents acteurs : les opérateurs mobiles sont-ils rémunérés lorsqu'ils transmettent les données ? **

Les services de renseignements rémunèrent les opérateurs qui leur transmettent les listes d'abonnés.

**André : L'usage des N° en 08XX se développe beaucoup mais existe-t-il un annuaire de ces N° (universel ou pas) ? **

Les 08 sont présents dans l'annuaire universel. Il est possible de créer un annuaire spécifique de ces numéros mais il ne sera plus universel.

**Je ne comprends pas très bien le mécanisme d'échange des données : comment les fournisseurs de services de renseignements collectent-ils les données ? Doivent-ils s'adresser individuellement à tous les opérateurs ? Que doivent-ils payer pour obtenir les informations ? **

Oui, chacun des éditeurs et des 118 doit s'adresser à chacun des opérateurs. La rémunération dépend du nombre d'inscrits de chaque opérateur.

**Marion : Les opérateurs qui ne permettent pas aux abonnés de s'inscrire ou ne transmettent pas les listes correctement aux éditeurs d'annuaire encourrent-ils des sanctions, lesquelles ? **

Oui. Ils encourrent des sanctions pécuniaires.

**Merci, le mot de la fin ? **

Merci à tous pour vos questions très variées sur un sujet qui n'est pas simple. Nous vous donnons rendez-vous en septembre pour un nouveau chat sur le haut débit et l'ADSL.