

Elaboration des annuaires universels : une action qui porte enfin ses fruits

La décision de l'Autorité qui précise les obligations des opérateurs en matière d'annuaires universels vient d'être homologuée par le ministre. **Les clarifications apportées ont pour but de mettre en œuvre une qualité minimale des annuaires. Au bénéfice des abonnés et des consommateurs.**

Les produits d'annuaires universels mis à la disposition des consommateurs résultent de la compilation des listes d'abonnés de l'ensemble des opérateurs. Ces listes sont acquises auprès des opérateurs par les différents éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignement via des contrats bilatéraux, dans la mesure où il n'existe pas de base centralisée.

La qualité de ces annuaires, particulièrement en terme d'exhaustivité, repose sur la fluidité des processus d'acquisition des listes, très imparfaite aujourd'hui du fait de désaccords fréquents sur les termes des contrats. Elle tient aussi aux efforts déployés par les opérateurs pour informer leurs abonnés et collecter leurs données personnelles.

L'action volontariste de l'Autorité, appuyée sur l'engagement progressif de nombreux acteurs, a permis l'accès effectif des consommateurs aux premiers annuaires universels. La récente homologation ministérielle de la décision réglementaire de l'ARCEP, qui précise et clarifie la réglementation en vigueur, devrait se traduire par de nouveaux progrès dans la disponibilité et la qualité de ces annuaires.

Clarification et normalisation

La décision de l'Autorité spécifie, sous une forme normalisée, les données que les opérateurs doivent collecter auprès des abonnés et transmettre aux éditeurs. Elle vise à garantir l'identification précise par les consommateurs de leurs correspondants, résidentiels et professionnels. Elle impose que soient correctement garantis les droits des abonnés et utilisateurs, en particulier dans un certain nombre de cas particuliers, comme par exemple les abonnés disposant de plusieurs lignes

mobiles ou de téléphonie sur IP et/ou Internet, ceux qui s'abonnent via un distributeur ou changent d'opérateur en conservant leur numéro, ou encore ceux qui partagent une même ligne.

La décision apporte les clarifications indispensables permettant d'établir à la fois les acteurs sur lesquels pèsent les obligations de constituer les listes d'annuaires et ceux qui peuvent acheter ces listes aux conditions propres aux annuaires universels.

Afin de favoriser la concurrence entre éditeurs au bénéfice du consommateur, la décision précise également les règles que les opérateurs doivent respecter en matière de

buteurs, pour lesquels les taux d'inscription sont encore globalement très faibles.

Un arbitrage raisonnable entre différents intérêts parfois antagonistes

La décision homologuée par le ministre le 9 mars 2007 sur le fondement de l'article L36.6 du Code, porte, à ce titre, uniquement sur les obligations des opérateurs. Elle n'en est pas moins équilibrée :

- les clarifications apportées ont pour unique fin une qualité minimale pour l'ensemble des annuaires universels, au bénéfice des abonnés et consommateurs ;

Une décision indispensable pour les abonnés et les consommateurs

Cette décision vise essentiellement à assurer aux abonnés et aux consommateurs un annuaire dont la qualité ne saurait être dépréciée par le développement de la concurrence, que ce soit au niveau des opérateurs ou des fournisseurs de services de renseignement.

La qualité de l'annuaire tient à son exhaustivité, à sa précision et à sa fiabilité dans le temps. Tous les abonnés qui le souhaitent doivent pouvoir y figurer, y être correctement identifiés, sous la dénomination appropriée, voir l'évolution dans leurs souhaits de parution être correctement répercutée, ne pas voir leurs données disparaître inopinément en cas de changement d'opérateur, l'ensemble de ces droits leur étant assuré gratuitement. Enfin, une parution cohérente chez tous les éditeurs d'annuaire et fournisseurs de services de renseignement doit être garantie.

Les consommateurs, de leur côté, doivent pouvoir trouver les renseignements qu'ils recherchent, avec pour seule limite l'éventuel souhait des abonnés qu'ils recherchent de ne pas figurer dans l'annuaire. Là encore, exhaustivité, précision et fiabilité sont indispensables.

tarification des listes d'annuaire. Elle précise notamment la notion de reflet du coût du service rendu, inscrite dans les textes, et requiert une tarification de la cession à l'usage, de manière à assurer l'absence de barrières à l'entrée au niveau des éditeurs.

La décision précise enfin les modalités de mise en œuvre des obligations d'information des abonnés et de leur inscription dans les annuaires prévues par le Code, en particulier chez les opérateurs de téléphonie mobile ou leurs distri-

- les remarques et critiques formulées par les acteurs concernés (opérateurs, éditeurs, associations de consommateurs, CNIL, etc.) lors des concertations et consultations préalables ont donné lieu à des évolutions importantes entre le projet de décision et la décision finalement adoptée ;

- celle-ci opère au total un arbitrage très raisonnable entre les intérêts parfois antagonistes des acteurs, en particulier en matière de contenu minimal des annuaires, de collecte ou de contrôle des données ou de tarification, produisant *in fine* un ensemble de règles standardisées nécessaire au bon développement des activités liées à l'annuaire. ■