

Tableau de bord de l'annuaire universel 23 juin 2009

Ce tableau de bord rend compte de l'état d'avancement de l'annuaire universel.

Introduction

L'une des missions de l'ARCEP est de garantir un annuaire universel de qualité, exhaustif et à jour. Elle s'applique donc à veiller à la complétude des listes d'annuaires, ainsi qu'à la contractualisation de cessions effectives de ces listes entre opérateurs et éditeurs d'annuaires ou fournisseurs de service de renseignements. Il s'agit par-là, d'une part, de répondre aux attentes légitimes des abonnés aux services de téléphonie de figurer dans les annuaires, et d'autre part, de satisfaire les consommateurs utilisateurs des services de renseignements téléphoniques.

Dans un environnement ouvert à la concurrence, où les opérateurs de services de téléphonie et les fournisseurs de services de renseignements se sont multipliés, l'Autorité estime nécessaire un accompagnement actif de la mise en œuvre de l'annuaire universel.

Il convient d'ailleurs à ce propos de rappeler quelques points du cadre réglementaire :

- tout abonné à un service téléphonique, fixe ou mobile, a le droit de faire figurer gratuitement son numéro de téléphone dans l'annuaire universel que proposent les sociétés d'annuaires et les fournisseurs de services de renseignements ;
- les opérateurs auprès desquels les abonnés ont contracté, de leur côté, doivent informer chaque abonné de ses droits et le mettre en mesure de les exercer en recueillant leur décision de parution et leurs données personnelles ;
- les opérateurs sont également tenus de communiquer les données de chaque abonné à tous les éditeurs d'annuaires et à tous les fournisseurs de services de renseignements qui leur en font la demande. Cependant, les données d'un abonné ne sont pas communiquées lorsque celui-ci s'y oppose. Dans le cas particulier des abonnés de téléphonie mobile, le consentement explicite de chaque abonné est requis comme préalable à la communication de ses données.

Pour sensibiliser les acteurs sur l'importance de la mise en œuvre de l'annuaire universel, l'Autorité a donc décidé de publier mensuellement un tableau de bord. Cet outil de suivi se compose d'indicateurs simples illustrant l'avancée des cessions des listes d'annuaires et l'évolution de leurs complétudes. Les informations suivantes sont présentées pour chaque opérateur considéré :

- nombre de numéros de téléphone (ordre de grandeur) inscrits dans la liste de l'annuaire universel ;
- pourcentage de numéros inscrits sur la liste par rapport au nombre total des numéros affectés aux abonnés ;
- pourcentage de numéros pour lesquels les abonnés ont refusé de figurer sur la liste par rapport au nombre total des numéros affectés ;
- état de la mise à disposition de la liste de l'opérateur auprès des éditeurs et des services de renseignements.

A travers des publications mensuelles, il s'agit d'encourager la constitution de listes d'annuaires toujours plus riches et complètes, et d'assurer une transparence sur le respect par les opérateurs de leur obligation en matière de cession.

A compter du 31 mars 2009, suite à la fusion de l'opérateur Neuf Cegetel avec l'opérateur SFR, le tableau comprend 24 opérateurs de services de téléphonie. Ils sont regroupés en deux catégories : activités de téléphonie fixe et de téléphonie mobile¹.

Cette édition du tableau de bord mensuel de l'annuaire universel présente un état des lieux sur la seconde quinzaine de mai 2009.

Les résultats constatés

Mai 2009	Nombre de numéros inscrits dans les listes (ordre de grandeur)	Taux de numéros inscrits dans les listes	Taux de numéros pour lesquels l'abonné a refusé la publication	État de la mise à disposition
Service fixe				
B3G	moins de 20.000	2% à 5%	<0,1%	
Colt ⁽¹⁾	moins de 20.000	50% à 100%	20% à 50%	
Completel ⁽²⁾				
France Télécom	plus de 20.000.000	50% à 100%	10% à 20%	
Free ⁽¹⁾	2.500.000 à 10.000.000	50% à 100%	10% à 20%	
Hub Telecom	moins de 20.000	1% à 2%	50% à 100%	
Numericable* ⁽⁵⁾	100.000 à 500.000	50% à 100%	20% à 50%	
Outremer Telecom*	20.000 à 100.000	50% à 100%	20% à 50%	
SFR ⁽³⁾	2.500.000 à 10.000.000	50% à 100%	10% à 20%	
Verizon	20.000 à 100.000	50% à 100%	20% à 50%	
Service mobile				
Amobile**	moins de 20.000	5% à 10%	60% à 100%	
Bouygues Telecom	100.000 à 500.000	1% à 2%	0,1% à 1%	
Carrefour Mobile**	moins de 20.000	0,1% à 1%	0,1% à 1%	
Debitel*	moins de 20.000	1% à 2%	2% à 5%	
Digicel Antilles Françaises Guyane	moins de 20.000	<0,1%	<0,1%	
NRJ mobile*	moins de 20.000	<0,1%	<0,1%	
Breizh Mobile ⁽⁴⁾	moins de 20.000	2% à 5%	50% à 100%	
Virgin Mobile ⁽⁴⁾	20.000 à 100.000	5% à 10%	50% à 100%	
Orange Caraïbe	moins de 20.000	0,1% à 1%	<0,1%	
Orange France	100.000 à 500.000	0,1% à 1%	<0,1%	
Orange Réunion	moins de 20.000	0,1% à 1%	5% à 10%	
Outremer Telecom*	moins de 20.000	2% à 5%	60% à 100%	
SFR	500.000 à 2.500.000	5% à 10%	60% à 100%	
SRR	20.000 à 100.000	5% à 10%	<0,1%	
Tele 2 mobile*	moins de 20.000	2% à 5%	60% à 100%	

(1) Opérateurs ayant pris en compte des nombres de contrats d'abonnement et non des nombres de numéros

(2) L'opérateur s'est opposé à la publication de certaines informations

(3) les données de SFR intègrent les données relatives à AOL, Club-Internet et Neuf Cegetel

(4) Précédemment regroupés sous Omer Télécom

(5) Regroupe les entités Noos et Numéricable distinguées dans le TB AU jusqu'au mois de décembre 2008

(*) Opérateur intégré à l'édition du tableau de bord portant sur le mois de novembre 2006

(**) Opérateur intégré à l'édition du tableau de bord portant sur le mois de novembre 2007

État de la mise à disposition

	Pas de disponibilité effective d'une offre de mise à disposition par l'opérateur de sa liste
	Disponibilité effective d'une offre mais aucune mise à disposition effectivement réalisée
	Mise à disposition de listes effectivement réalisée auprès d'un ou deux éditeurs
	Mise à disposition de listes effectivement réalisée auprès de plusieurs éditeurs
	Mise à disposition des listes effectivement réalisée très largement

¹ A partir de l'automne 2005, l'ARCEP avait initialement sélectionné 17 opérateurs contractualisant avec un grand nombre d'abonnés grand public ou avec les principales entreprises et administrations, et leur affectant des numéros de téléphone. Dans une seconde phase, au vu de l'amélioration des états de mise à disposition des listes d'annuaire constatée, le nombre d'opérateurs a été étendu à 26, à partir de novembre 2006, avec l'ajout d'opérateurs d'activité de MVNO, de services de voix sur IP ou sur internet.

En matière de cession de liste

Désormais, la totalité des opérateurs, qui figuraient dans le tableau de bord initial, cèdent leurs listes d'abonnés, dont la plupart à quatre éditeurs au moins.

Tous les opérateurs suivis déclarent disposer d'une offre contractuelle de cession de listes. Toutefois, trois opérateurs déclarent n'avoir encore réalisé aucune cession effective, dont un est présent à la fois sur les services fixes et mobiles. L'Autorité rappelle que pour satisfaire à leurs obligations, les opérateurs doivent notamment mettre leurs listes d'abonnés ou d'utilisateurs à disposition des éditeurs d'annuaires universels et des fournisseurs de services universels de renseignement.

En matière de taux d'inscription au sein des listes

Chez les opérateurs de téléphonie mobile, le taux d'abonnés inscrits sur les listes d'annuaire se maintient à 2,8%, mais cinq opérateurs déclarent un taux d'inscription significatif (supérieur à 5%). Par comparaison, le pourcentage de numéros inscrits sur les listes d'abonnés à la téléphonie fixe sur le périmètre des opérateurs considérés, quasi inchangé, atteint près de 80 % dans un contexte réglementaire au demeurant différent.

ANNEXE

Avertissements

Les informations que présente le tableau de bord de l'annuaire universel doivent être interprétées avec prudence en prenant en compte notamment les éléments de contexte suivants :

- Le tableau de bord est réalisé à partir des déclarations des acteurs. Ces déclarations n'ont pas fait l'objet d'une validation formelle par l'Autorité, qu'elles n'engagent donc pas.
- Certains opérateurs intégrés dans le tableau de bord ont déclaré être en cours de négociation d'une offre de cession de listes avec des éditeurs d'annuaire universel. Toutefois, dès lors que, au vu des informations transmises par un opérateur, la liste d'abonnés n'apparaît pas comme effectivement constituée, le code couleur attribué pour caractériser l'état de mise à disposition est rouge : « pas de disponibilité effective d'une offre de mise à disposition par l'opérateur de sa liste ».
- Dans le cas où une donnée ne serait pas reçue avant la fin du mois concerné, la valeur du mois précédent est reportée. Cependant, cette valeur n'est admise reportée que deux fois. Si elle n'est toujours pas reçue, la case correspondante est alors vide.
- Afin de préserver le caractère confidentiel de certaines informations, les données relatives à chaque opérateur sont publiées sous forme d'intervalles. Le format de publication est néanmoins assez fin pour permettre d'apprécier le degré d'avancement du dispositif pour cet opérateur et son inscription dans le panorama global.
- Les opérateurs de téléphonie fixe d'une part et mobile d'autre part ne sont pas soumis aux mêmes contraintes légales et réglementaires en matière d'inscription dans les annuaires. Ainsi, passé un certain délai, en l'absence de choix exprimé par l'abonné, les numéros attribués par les opérateurs de téléphonie fixe sont inscrits automatiquement dans les annuaires, ce qui n'est pas le cas des numéros attribués par les opérateurs de téléphonie mobile.
- Les numéros des abonnés ayant opté pour la présélection leurs sont mis à disposition par France Télécom, et sont donc comptabilisés par cette dernière. Les opérateurs fournissant essentiellement de la présélection sont donc naturellement absents du tableau de bord.
- Dans le cas d'un numéro porté, c'est le nouvel opérateur qui est responsable de l'inscription de ce numéro dans sa liste d'abonnés.
- Le tableau de bord s'appuie sur le pourcentage de numéros inscrits sur la liste par rapport au nombre total de numéros affectés aux abonnés, ce qui ne reflète qu'indirectement le taux d'abonnés de cet opérateur inscrits à l'annuaire. A titre d'exemple, dans le cas d'une entreprise, il est possible que seuls quelques numéros soient inscrits, et non l'ensemble des numéros relatifs aux lignes directes de ses employés.
- De même, il convient d'être prudent dans les comparaisons entre opérateurs. Il existe de nombreux cas spécifiques. Par exemple, les utilisateurs qui disposent à la fois d'un numéro fixe et d'un numéro mobile ou de deux numéros fixes pour la même ligne fixe partiellement dégroupée, peuvent ne désirer mentionner que l'un de ces numéros dans les annuaires.