

# Observatoire semestriel de l'annuaire universel en France

Situation au 30 juin 2010

# Observatoire semestriel de l'annuaire universel en France

Situation au 30 juin 2010

L'observatoire semestriel 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 mis en place au début de l'année 2006 un tableau de bord publié sur une base mensuelle. Au regard de l'amélioration des résultats constatés en matière de cession des listes d'abonnés et d'utilisateurs par les opérateurs, l'Autorité a décidé de passer cette publication à un rythme semestriel à compter du premier semestre 2010.

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 semestrielles, 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.

Le tableau comprend 24 opérateurs de services de téléphonie. Ils sont regroupés en deux catégories : activités de téléphonie fixe et de téléphonie mobile<sup>1</sup>.

Cette édition de l'observatoire semestriel présente un état des lieux de l'annuaire universel au 30 juin 2010.

### Les résultats constatés

| 1er semestre 2010                  | 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 |
|------------------------------------|--|--|--|-------------------------------|
| <b>Service fixe</b>                |  |  |  |                               |
| B3G                                | moins de 20.000  | 5% à 10%                                 | <0,1%  |                               |
| Coft <sup>(1)</sup>                | moins de 20.000  | 50% à 100%                               | 20% à 50%  |                               |
| Comptel <sup>(2)</sup>             |  |  |  |                               |
| France Télécom                     | plus de 20.000.000   | 50% à 100%                               | 10% à 20%  |                               |
| Free <sup>(1)</sup>                | 2.500.000 à 10.000.000   | 50% à 100%                               | 10% à 20%  |                               |
| Hub Telecom                        | moins de 20.000  | 2% à 5%                                  | 50% à 100%   |                               |
| Numericable* <sup>(5)</sup>        | 500.000 à 2.500.000  | 50% à 100%                               | 20% à 50%  |                               |
| Outremer Telecom*                  | 20.000 à 100.000   | 50% à 100%                               | 20% à 50%  |                               |
| SFR <sup>(3)</sup>                 | 2.500.000 à 10.000.000   | 50% à 100%                               | 10% à 20%  |                               |
| Verizon                            | 100.000 à 500.000  | 50% à 100%                               | 20% à 50%  |                               |
| <b>Service mobile</b>              |  |  |  |                               |
| Auchan Telecom**                   | moins de 20.000  | 2% à 5%                                  | 50% à 100%   |                               |
| Bouygues Telecom                   | 100.000 à 500.000  | 1% à 2%                                  | 0,1% à 1%  |                               |
| Carrefour Mobile**                 | moins de 20.000  | 1% à 2%                                  | 1% à 2%  |                               |
| Debitel (Simplicite)*              | 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 <sup>(4)</sup>       | moins de 20.000  | 5% à 10%                                 | 50% à 100%   |                               |
| Virgin Mobile <sup>(4)</sup>       | 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  | 1% à 2%                                  | 50% à 100%   |                               |
| Outremer Telecom*                  | moins de 20.000  | 5% à 10%                                 | 50% à 100%   |                               |
| SFR                                | 500.000 à 2.500.000  | 5% à 10%                                 | 50% à 100%   |                               |
| SRR                                | 100.000 à 500.000  | 10% à 20%                                | 50% à 100%   |                               |
| Tele 2 mobile*                     | moins de 20.000  | 2% à 5%                                  | 50% 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 également disposer d'une offre contractuelle de cession de listes. La situation s'est sensiblement améliorée depuis la fin de l'année 2005.

**État de la mise à disposition**  
Opérateurs figurant dans le tableau de bord depuis janvier 2006

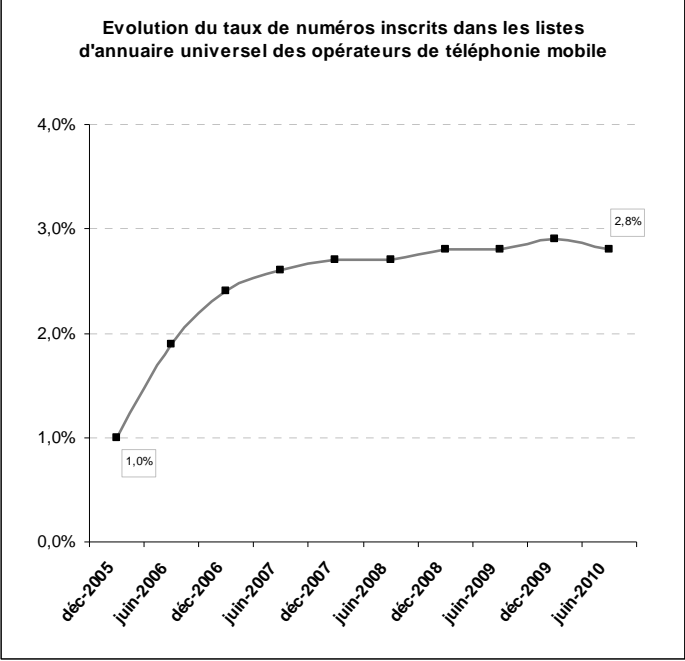
|                  | octobre-05 | avril-06 | juin-10 |
|------------------|------------|----------|---------|
| B3G              | Red        | Yellow   | Green   |
| Bouygues Telecom | Red        | Orange   | Green   |
| Digicel AFG      | Red        | Orange   | Yellow  |
| Colt             | Orange     | Orange   | Green   |
| Comptel          | Red        | Yellow   | Green   |
| France Télécom   | Green      | Green    | Green   |
| Free             | Green      | Green    | Green   |
| Hub Telecom      | Orange     | Yellow   | Green   |
| Verizon Business | Red        | Yellow   | Green   |
| SFR Fixe         | Red        | Yellow   | Green   |
| Orange Caraïbe   | Orange     | Orange   | Yellow  |
| Orange France    | Orange     | Green    | Green   |
| Orange Réunion   | Red        | Yellow   | Green   |
| SFR              | Orange     | Green    | Green   |
| SRR              | Orange     | Yellow   | Green   |

|             |   |
|-------------|---|
| Red         | Pas de disponibilité effective d'une offre de communication par l'opérateur de sa liste |
| Orange      | Disponibilité effective d'une offre mais aucune cession effectivement réalisée          |
| Yellow      | Cession de listes effectivement réalisées auprès d'un ou deux éditeurs                  |
| Light Green | Cession de listes effectivement réalisée auprès de plusieurs éditeurs                   |
| Dark Green  | Cessions effectivement réalisées très largement   |

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 de numéros inscrits sur les listes d'annuaire se maintient à 2,8%. Notons que depuis fin 2007, ce taux tend à se stabiliser sous la barre de 3% des numéros d'abonnés mobiles inscrits à l'annuaire universel. Notons également que 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, est supérieur à 80 % dans un contexte réglementaire au demeurant différent.



## ANNEXE

### Avertissements

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

- L'observatoire 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 l'observatoire 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 de l'observatoire.
- 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.
- L'observatoire 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.