

*Le message diffusé sur les anciens  
numéros de services de renseignements  
après le 3 avril 2006*

---

31 Janvier – 13 Février 2006

## **Table des matières**

Informations pratiques	1
Introduction	2
1. L'annonce d'accueil	2
2. L'énoncé d'une liste de numéros	3
<i>Sur le principe</i>	3
<i>Sur les modalités de mise en oeuvre</i>	3
3. Le message délivré avant le 3 avril	4

---

### **Informations pratiques**

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) met en consultation le présent document sur le contenu du message diffusé sur les anciens numéros de services de renseignements après leur fermeture, au plus tard le 3 avril 2006. Il est téléchargeable sur le site de l'Autorité.

Les contributions à la présente consultation publique devront parvenir à l'Autorité le **13 février 2006**. Ces contributions pourront être transmises de préférence par courriel à AC118XYZ@arcep.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

A l'attention de Jérôme Rousseau  
Chef du service Opérateurs et Régulation des ressources rares  
Autorité de régulation des télécommunications  
7, square Max Hymans  
75015 Paris

L'Autorité souhaite publier intégralement les contributions qu'elle aura reçues sur le site Internet de l'Autorité.

Toutes informations complémentaires ou questions sur le document de consultation pourront être obtenues auprès de :

Bertrand Pailhès  
Unité opérateurs et planification  
Service Opérateurs et Régulation des ressources rares  
Mail : [bertrand.pailhes@arcep.fr](mailto:bertrand.pailhes@arcep.fr)  
Tel : 01.40.47.71.28  
Fax : 01.40.47.71.97

## Introduction

Dans le cadre du changement de format de numérotation pour les services de renseignements, l'Autorité a introduit une période de transition de cinq mois pendant laquelle les numéros d'ancien format (12, 612, 712, 222, 3200, 3211 et 3912) restent utilisables en parallèle des nouveaux numéros de la forme 118XYZ. Cette période se termine le 3 avril 2006 au plus tard.

Après cette date, les opérateurs qui utilisaient ces numéros sont tenus de présenter un message d'information aux consommateurs qui continuent de composer ces numéros alors que le service est fermé. Ce message doit être informatif et neutre entre les nouveaux fournisseurs de services de renseignements. Les conditions de mise en œuvre de ce message sont exposées dans la décision n°05-0063 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 27 janvier 2005.

L'Autorité souhaite apporter des précisions concernant le contenu du message qui sera diffusé sur les numéros fermés, en vue d'assurer une bonne information des utilisateurs et de répondre à des exigences de sécurité publique.

L'objet de la présente consultation publique est donc de recueillir l'avis de l'ensemble des acteurs intéressés, en vue de l'adoption par l'Autorité d'une décision précisant le contenu du message.

### 1. L'annonce d'accueil

Le message diffusé, lorsqu'un consommateur composera un numéro fermé, a vocation à comprendre une annonce d'accueil gratuite l'informant que le numéro composé n'est plus en service et que les services de renseignements sont désormais accessibles par un numéro à six chiffres commençant par 118.

La forte notoriété des anciens numéros de services de renseignements et en particulier du « 12 » peut engendrer des appels vers ces numéros de personnes qui cherchent à contacter les services d'urgence. Il paraît ainsi souhaitable que ces personnes continuent de disposer d'une information sur les services d'urgence lorsqu'elles composent un numéro fermé.

C'est pourquoi il paraît opportun que cette annonce gratuite permette à un utilisateur qui cherche à joindre les services d'urgence d'avoir connaissance de certains de ces numéros. Aujourd'hui, 6 numéros d'urgence existent en France :

- le « 112 », numéro d'urgence européen ;
- le « 18 » pour les pompiers ;
- le « 15 » pour le SAMU ;
- le « 17 » pour la police ;
- le « 115 » pour le SAMU social ;
- le « 119 » pour l'Enfance Maltraitée.

- (1) **Estimez-vous nécessaire que l'annonce d'accueil cite les numéros de services d'urgence ?**
- (2) **La citation de numéros d'urgence dans l'annonce d'accueil doit-elle être systématique ou à la demande de l'appelant (par exemple en tapant « 1 ») ?**
- (3) **Quel(s) numéro(s) d'urgence conviendrait-il de citer dans le message qui sera diffusé sur les numéros fermés ?**

## **2. L'énoncé d'une liste de numéros**

### **Sur le principe**

En complément de l'annonce d'accueil, il pourrait être pertinent de proposer à un utilisateur composant un ancien numéro après la phase de transition de pouvoir entendre une liste de nouveaux numéros 118XYZ. La mise en place d'un « carrousel », c'est-à-dire un système énonçant un certain nombre de numéros de manière aléatoire et équiprobable, pourrait répondre à ce besoin.

Cette question avait déjà été abordée dans la consultation publique sur les services de renseignements lancée en 2004 mais du fait de l'évolution du marché et de la meilleure connaissance des enjeux liée à cette question, il paraît pertinent de consulter à nouveau le secteur sur ce sujet.

- (4) **Quels sont selon vous les avantages et les inconvénients de la mise en place d'un « carrousel » ? Quelles en sont les contraintes de faisabilité ?**
- (5) **Pensez-vous opportun que soit prévue une obligation de mise en œuvre d'un système de « carrousel » ? A quel type d'information le message entendu par un utilisateur composant un ancien numéro après la fin de la période de transition doit-il alors obligatoirement donner accès ? :**
  - **A une liste de numéros 118XYZ énoncée de manière systématique et sans que l'appelant ait besoin de raccrocher ?**
  - **A une liste de numéros 118XYZ, sans raccrocher mais à la demande, par exemple en tapant le « 2 » ?**
  - **Avez-vous d'autres propositions ?**

### **Sur les modalités de mise en œuvre**

Les questions suivantes se placent **dans l'hypothèse où il serait imposé de fournir une liste de numéros 118 XYZ à un utilisateur composant un ancien numéro (« carrousel »)**. Il est demandé aux contributeurs de répondre également à ces questions, même s'ils ne souhaitent pas que le message contienne obligatoirement l'énonciation d'une liste de numéros.

Une question porte sur le périmètre des numéros 118 XYZ susceptibles d'être cités dans cette liste. En effet, à titre d'exemple, la prise en compte de numéros 118 XYZ attribués

à des fournisseurs de services mais non encore effectivement ouverts depuis le réseau de l'appelant serait de nature à perturber le consommateur.

**(6) Quel est le périmètre des numéros 118XYZ qui devrait être pris en compte comme base des numéros susceptibles d'être cités ? Comment cette base de numéros pourrait-elle être constituée ?**

Différentes formes sont ensuite possibles pour la mise en œuvre d'un système de « carrousel ».

- (7) Combien de numéros conviendrait-il de citer: trois, cinq, toute la liste ?**
- (8) Faudrait-il citer systématiquement le numéro fourni au titre de la deuxième composante du service universel ? Si oui, faudrait-il le signaler en tant que tel ?**
- (9) Outre le numéro, faudrait-il indiquer le nom du fournisseur de service dans l'énoncé de la liste ? Quelles autres informations mentionner ? Selon quelles modalités ?**
- (10) Quelles autres remarques générales pouvez-vous faire sur ce sujet ?**

### **3. Le message délivré avant le 3 avril**

A l'approche de la fermeture des anciens numéros le 3 avril, l'indication systématique, à tout utilisateur appelant un numéro destiné à être fermé, que ce numéro ne sera plus en service à partir du 3 avril et sera remplacé par des numéros à six chiffres commençant par 118, est de nature à contribuer à la préparation du consommateur au changement de format.

Certains acteurs ont également exprimé le souhait que l'Autorité précise des modalités obligatoires de mise en œuvre d'un tel message automatique.

- (11) La mise en œuvre d'un tel message automatique avant le 3 avril 2006 présente-t-elle des contraintes de faisabilité ?**
- (12) Quelles modalités obligatoires de mise en œuvre d'un tel message automatique doivent selon vous être prévues ?**