

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

---

***Fichier de réponses***

31 Janvier – 13 Février 2006

**Nom du contributeur :**

**PagesJaunes**

## **Table des matières**

Informations pratiques	1
1. L'annonce d'accueil	2
2. L'énoncé d'une liste de numéros	2
<i>Sur le principe</i>	2
<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](mailto: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

## 1. L'annonce d'accueil

### **(1) Estimez-vous nécessaire que l'annonce d'accueil cite les numéros de services d'urgence ?**

PagesJaunes n'estime pas nécessaire que l'annonce d'accueil cite les numéros d'urgence. En effet les numéros des services d'urgence sont largement connus du Grand Public, et certainement même mieux connus que les anciens numéros d'accès aux services de renseignements.

D'autre part, l'annonce d'accueil doit privilégier l'information faite au public sur la nouvelle numérotation des services de renseignements. Citer les numéros d'urgence – dont le 112, service d'urgence, ou le 18 – pourrait entraîner une grande confusion entre l'ancienne numérotation des services de renseignements accessibles par le 12, et la nouvelle numérotation avec le préfixe 118.

### **(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 ») ?**

Dans le cas où l'ARCEP souhaiterait maintenir une communication sur les numéros d'urgence, il faudrait que celle-ci se fasse à la demande de l'appelant (par exemple en tapant 1) ce qui permettrait de pallier le risque de confusion

### **(3) Quel(s) numéro(s) d'urgence conviendrait-il de citer dans le message qui sera diffusé sur les numéros fermés ?**

Dans le cas où l'ARCEP souhaiterait maintenir une communication sur les numéros d'urgence, il faudrait en limiter le contenu aux services d'urgence suivants : police (17), Samu (15 ou 112), pompier (18)

## 2. L'énoncé d'une liste de numéros

### Sur le principe

### **(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 ?**

PagesJaunes ne voit aucun avantage au système de carrousel. En effet il est difficilement imaginable de communiquer l'ensemble des éléments dont pourrait avoir besoin l'utilisateur pour guider son choix vers tel ou tel 118 XYZ avec un tel dispositif. Or guider l'utilisateur vers un 118XYZ en particulier, dont la qualité peut ne pas être au rendez-vous, fait peser un risque sur le marché.

Par ailleurs, l'ARCEP a souhaité ouvrir le marché à la concurrence, or un système de carrousel, d'une certaine façon, accorde une part de marché équivalente à chaque acteur indépendamment de son offre, de sa qualité ou encore de sa communication.

### **(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 ?**

PagesJaunes pense opportun de ne prévoir aucune obligation de Carroussel. PagesJaunes recommande la mise en place d'un message générique expliquant la nouvelle numérotation des services de renseignements et renvoyant vers le site [appel118.fr](http://appel118.fr)

*Sur les modalités de mise en oeuvre*

**(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 ?**

Dans le cas où l'ARCEP maintiendrait la diffusion d'une liste de numéros 118XYZ, il serait nécessaire que chaque fournisseur de service de renseignements ayant ouvert plusieurs numéros n'en choisisse qu'un seul qui serait mis en avant.

**(7) Combien de numéros conviendrait-il de citer: trois, cinq, toute la liste ?**

Dans le cas où l'ARCEP maintiendrait la diffusion d'une liste de numéros 118XYZ, il serait nécessaire de citer toute la liste avec une citation équiprobable de chacun en première position, puis seconde position etc...L'ARCEP devrait dans ce cas effectuer un contrôle strict destiné à s'assurer qu'aucun fournisseur ne tire privilège du système de carrousel.

**(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 ?**

Tous les fournisseurs de services de renseignements étant par nature « universel », il n'est pas nécessaire de mettre en avant le numéro du SRU.

**(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 ?**

Il serait indispensable de citer le nom du fournisseur de service de renseignements en même temps que son numéro, ce qui constitue pour l'utilisateur le minimum requis d'information

**(10) Quelles autres remarques générales pouvez-vous faire sur ce sujet ?**

Indépendamment de la mise en place ou non d'un carrousel, PagesJaunes recommande la mise en place d'un message générique expliquant la nouvelle numérotation des services de renseignements et renvoyant vers le site [appel118.fr](http://appel118.fr)

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

<b>(11) La mise en œuvre d'un tel message automatique avant le 3 avril 2006 présente-t-elle des contraintes de faisabilité ?</b>
--

A la connaissance de PagesJaunes, insérer un message automatique diffusé à tous les appelants des numéros destinés à disparaître au 3 avril ne présente pas de complexité technique susceptible d'en empêcher la mise en œuvre

<b>(12) Quelles modalités obligatoires de mise en œuvre d'un tel message automatique doivent selon vous être prévues ?</b>
--

Pour qu'un tel dispositif soit réellement efficace, il est nécessaire que l'ARCEP le rende obligatoire. Un tel message présente l'intérêt certain de préparer les consommateurs au changement de numérotation, et d'éviter la confusion post 3 avril. Ce message pourrait être diffusé un mois avant la suppression des n°s.