

**LE MESSAGE DIFFUSE SUR LES ANCIENS
NUMEROS DE SERVICES DE RENSEIGNEMENTS
APRES LE 3 AVRIL 2006**

Fichier de réponses

31 Janvier – 13 Février 2006

Nom du contributeur :
EDA France
55 rue Sainte-Anne
F-75002 Paris
Numéro : 118 800

Table des matières

1	L'annonce d'accueil	3
2	L'énoncé d'une liste de numéros	6
	<i>Sur le principe</i>	6
	<i>Sur les modalités de mise en oeuvre</i>	10
3	Le message délivré avant le 3 avril	12
4	L'exemple (récent) de l'Italie	12

1 L'annonce d'accueil

Il est indispensable, à notre sens, que le consommateur bénéficie de l'entière gratuité de la communication délivrée pendant la lecture du message d'accueil.

Cette gratuité doit inclure l'accès au serveur vocal délivrant le message et la communication pendant la lecture du message, y compris si l'appel est émis depuis un téléphone mobile.

Cette gratuité devra être indiquée aux personnes composant un des anciens numéros dès le début du message.

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

Notoriété actuelle des six numéros d'urgence proposés par l'ARCEP :

« 112 »	numéro d'urgence européen
« 18 »	pompiers
« 15 »	samu
« 17 »	police
« 115 »	samu social
« 119 »	enfance maltraitée

La liste complète des numéros d'urgence en comprend environ près d'un millier. Ceux de « SOS Femmes battues », « SOS suicide » ou « Gaz de France – dépannage d'urgence » sont aussi importants que celui du « Samu social ».

La quasi-totalité de la population connaît au moins un numéro d'urgence, le « 112 ».

Une personne en situation de détresse compose actuellement soit un des numéros d'urgence qu'elle connaît, soit celui du service de renseignement de son opérateur afin d'obtenir le numéro du service d'urgence correspondant exactement à sa situation.

Certaines personnes ont recours aux services de renseignements pour connaître le numéro du « centre anti-poison de Limoges », du « poste de secours de la plage du Canet en Roussillon » ou de celui de leur médecin.

Une personne en situation de détresse pourra obtenir cette information d'autant plus facilement qu'un numéro au format 118XYZ lui sera rapidement communiqué dans le message diffusé sur les anciens numéros « 12 », « 712 », « 222 » et « 612 ».

La diffusion d'un ou plusieurs numéros d'urgence n'améliorera en aucune manière la situation actuelle mais présentera l'inconvénient d'alourdir le message et d'augmenter le risque de confusion entre le numéro d'urgence et les nouveaux numéros 118XYZ.

L'essentiel est qu'une personne en situation de détresse puisse connaître, le plus rapidement possible un numéro de service de renseignements.

Clarté et simplicité du message

Il est essentiel que le message qui sera message diffusé sur les anciens numéros « 12 », « 712 », « 222 » et « 612 » soit agréable, simple, clair et que la durée de son énoncé soit inférieure à une minute.

La réussite de la mission d'information des consommateurs sur les nouveaux numéros des services de renseignements téléphoniques pourrait être compromise par l'introduction d'informations supplémentaires dans le message.

Obligation imposée aux services de renseignement

Tous les services de renseignements sont ou doivent être formés pour répondre aux situations de détresse de leurs clients, leur communiquer quasi-instantanément les numéros d'urgence correspondant à leur situation particulière et les mettre en relation immédiate avec les personnes pouvant les secourir.

Nous proposons que votre Autorité impose aux éditeurs de services de renseignements de former leurs téléconseillers à répondre très rapidement et avec un maximum de justesse dans tous les cas où un consommateur est en situation de détresse.

Engorgement des services d'urgence

Il est très probable qu'à l'occasion du changement du plan de numérotation, un grand nombre de personnes qui ne seraient pas en situation d'urgence confonde les numéros d'urgence qui leurs seraient communiqués avec les numéros 118XYZ.

Cette situation engendrerait inévitablement une augmentation considérable des appels parasites aux services d'urgence qui pourraient ne plus être en mesure d'assurer leur mission avec efficacité.

Ce risque ne peut être négligé.

L'ARCEP devrait informer les services d'urgence du risque d'augmentation sensible du nombre d'appels parasites si elle décidait que les numéros d'urgence devaient être communiqués dans le message initial.

Expérience dans les autres pays européens ayant ouvert les numéros 118XYZ

A notre connaissance, tous les pays ayant envisagé de diffuser un ou plusieurs numéros d'urgence dans le message d'information sur l'ouverture des numéros 118XYZ ont renoncé à les communiquer à cette occasion.

(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 ») ?

Si l'ARCEP décidait qu'un ou plusieurs numéros d'urgence devaient être communiqués lors de l'appel aux anciens numéros, ils ne pourraient figurer que dans un message complémentaire obtenu à la demande de l'appelant, par exemple, en tapant sur la touche « 1 ».

Engorgement des services d'urgence

Il est très probable qu'à l'occasion du changement du plan de numérotation, un grand nombre de personnes qui ne seraient pas en situation d'urgence confonde les numéros d'urgence qui leurs seraient communiqués avec les numéros 118XYZ.

Cette situation engendrerait inévitablement une augmentation considérable des appels parasites aux services d'urgence qui pourraient ne plus être en mesure d'assurer leur mission avec efficacité.

Ce risque ne peut être négligé.

L'ARCEP devrait informer les services d'urgence du risque d'augmentation sensible du nombre d'appels parasites si elle décidait que les numéros d'urgence devaient être communiqués dans le message initial.

Expérience dans les autres pays européens ayant ouvert les numéros 118XYZ

A notre connaissance, tous les pays ayant envisagé de diffuser un ou plusieurs numéros d'urgence dans le message d'information sur l'ouverture des numéros 118XYZ ont renoncé à les communiquer à cette occasion.

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

Si, malgré les arguments énoncés ci-dessus, l'ARCEP décidait qu'un numéro d'urgence devait être communiqué lors de l'appel aux anciens numéros, nous préconisons le choix du « 112 ».

Engorgement du centre d'appel du « 112 »

Il est très probable qu'un grand nombre de personnes plus ou moins désespérées composerait le « 112 » en lieu et place des anciens numéros « 12 », « 712 », « 222 » et « 612 ».

Cette situation engendrerait inévitablement une augmentation considérable des appels parasites au « 112 » qui pourrait ne plus être en mesure d'assurer sa mission avec efficacité. Ce risque ne peut être négligé.

L'ARCEP devrait informer les responsables du « 112 » du risque d'augmentation sensible du nombre d'appels parasites si elle décidait que le « 112 » devait être communiqué dans le message.

Expérience dans les autres pays européens ayant ouvert les numéros 118XYZ

A notre connaissance, tous les pays ayant envisagé de diffuser un ou plusieurs numéros d'urgence dans le message d'information sur l'ouverture des numéros 118XYZ ont renoncé à les communiquer à cette occasion.

2 L'énoncé d'une liste de numéros

Sur le principe

Principe intangible de respect du consommateur

Rendre le consommateur premier bénéficiaire de l'ouverture des marchés est la première mission confiée par le législateur à l'ARCEP.

L'Autorité ne saurait entériner les agissements de certains opérateurs ou éditeurs de services de renseignements qui considèrent que l'information du consommateur doit être limitée à la publicité.

Principe intangible de non discrimination

L'ARCEP devra fixer avec la plus grande précision, le contenu du message qui sera obligatoirement diffusé aux personnes composant les anciens numéros « 12 », « 712 », « 222 » et « 612 ».

Ce message devra être diffusé de manière strictement identique par chacun des acteurs.

Toute renonciation de l'ARCEP à imposer avec la plus grande fermeté son autorité inciterait certains opérateurs ou éditeurs de services de renseignements à « interpréter » les positions du régulateur et du Conseil de la Concurrence à leur unique profit et au détriment des consommateurs et du marché.

Ce risque est en fait une certitude au vu des agissements des deux opérateurs de mobile SFR et BOUYGUES TELECOM qui n'hésitent pas à recommander l'un des services les plus chers sans être nécessairement le plus performant au dire de la plupart des journalistes spécialisés.

(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 ?

S'il est vrai qu'une minorité de consommateurs des services de renseignements téléphoniques est à l'origine d'une majorité des appels, la plupart des utilisateurs ne compose les numéros « 12 », « 712 », « 222 » et « 612 » qu'une à trois fois par an.

A partir du 3 avril et pendant au moins une année, de nombreux consommateurs souhaitant accéder à un service de renseignement seront dans l'une des situations suivantes :

- aucun numéro 118XYZ mémorisé avec certitude
- confusion après avoir été exposé à de nombreuses publicités plus ou moins bien assimilées
- souhait de connaître d'autres numéros que ceux auxquels il (elle) a été exposé(e) suite aux campagnes de publicité
- désir d'essayer les services d'autres numéros 118XYZ que ceux auxquels il (elle) a déjà fait appel

Le « carrousel » est le meilleur support d'information pour les consommateurs

Le message est diffusé auprès des consommateurs de services de renseignements téléphoniques.

Le « carrousel » est le support qui permet au consommateur de découvrir l'existence d'une diversité d'éditeurs de services de renseignements téléphoniques.

Le « carrousel » permet au consommateur de tester plusieurs numéros avant de faire son choix

Un « carrousel » diffusant les informations sur le service de chaque éditeur permet au consommateur de faire son choix en étant parfaitement informé

La stabilité du marché

L'ARCEP a pris plusieurs décisions imposant aux nouveaux éditeurs de nombreuses contraintes visant à assurer une qualité de service maximum ; celle-ci sera rapidement atteinte par la plupart des opérateurs.

Le spectre d'une baisse de qualité des services de renseignements liée à l'ouverture du marché sera évité.

En revanche, sur base d'exemples récents rencontrés à l'étranger, un effondrement du nombre d'appels n'est pas à exclure si les consommateurs se trouvent désemparés lorsqu'ils composeront un des anciens numéros « 12 », « 712 », « 222 » et « 612 ».

La stabilité du marché impose que le message qui leur sera diffusé dans ce cas propose un ou plusieurs numéros 118XYZ de telle sorte que le consommateur puisse obtenir un accès quasi-immédiat à un service de renseignement, raison première de son appel initial.

Si aucun numéro 118XYZ n'était proposé dans le message, de nombreux appels aux services de renseignements disparaîtraient rapidement et définitivement comme ce fut le cas dans d'autres pays européens n'ayant pas mis en place un système de « carrousel ».

Contraintes de faisabilité

Tous les opérateurs dont les services de renseignements sont accessibles en composant « 12 », « 712 », « 222 » et « 612 » disposent de serveurs vocaux sophistiqués. Ils ne devraient dès lors rencontrer aucune difficulté technique majeure à mettre en œuvre un système de « carrousel » le 3 avril 2006.

Inconvénients de la mise en place d'un carrousel

Un système de « carrousel » sera uniquement préjudiciable aux éditeurs de service de renseignements ayant basé l'intégralité de leur stratégie sur l'importance des budgets de publicité au détriment de la qualité de service et de tarifs raisonnables.

(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 ?

Opportunité d'une obligation de mise en œuvre d'un système de « carrousel »

Rendre le consommateur premier bénéficiaire de l'ouverture des marchés est la première mission confiée par le législateur à l'ARCEP.

L'Autorité ne saurait entériner les agissements de certains opérateurs ou éditeurs de services de renseignements qui considèrent que l'information du consommateur doit être limitée à la publicité.

L'ARCEP devra fixer avec la plus grande précision, le contenu du message qui sera obligatoirement diffusé aux personnes composant les anciens numéros « 12 », « 712 », « 222 » et « 612 ».

Ce message devra être diffusé de manière strictement identique par chacun des acteurs.

Toute renonciation de l'ARCEP à imposer avec la plus grande fermeté son autorité inciterait certains opérateurs ou éditeurs de services de renseignements à « interpréter » les positions du régulateur et du Conseil de la Concurrence à leur unique profit et au détriment des consommateurs et du marché.

Ce risque est en fait une certitude au vu des agissements des deux opérateurs de mobile SFR et BOUYGUES TELECOM qui n'hésitent pas à recommander l'un des services les plus chers sans être nécessairement le plus performant au dire de la plupart des journalistes spécialisés.

Type d'information contenue dans le message

Après avoir rappelé la gratuité de l'appel, le message qui sera diffusé devra informer l'appelant, de manière simple, claire et précise du remplacement définitif des anciens numéros par de nouveaux à trois chiffres précédés du préfixe « 118 ».

Une phrase simple approuvée par l'Arcep devrait proposer une liste de un à trois numéros de manière aléatoire et équiprobable sans que l'appelant ait besoin de raccrocher.

Conditionner l'énoncé de cette liste à l'obligation de taper une touche, quelle qu'elle soit, reviendrait à imposer une contrainte à l'appelant sans aucun bénéfice pour lui.

Tous les opérateurs dont les services de renseignements sont accessibles en composant « 12 », « 712 », « 222 » et « 612 » disposent de serveurs vocaux sophistiqués. Ils ne devraient dès lors éprouver aucune difficulté technique majeure à mettre en œuvre un système de « carrousel » le 3 avril 2006.

Bien évidemment, le renvoi du consommateur vers un autre numéro où seraient lus les numéros 118XYZ ou au site Internet de l'ARCEP ajouterait une contrainte supplémentaire et inutile à l'appelant ; ce système est à proscrire.

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 ?

Seuls les numéros en service en 3 avril 2006 et ayant été attribués au minimum 60 jours avant le 3 avril pourraient être cités.

Cette mesure permettrait d'éviter le risque de voir apparaître sur le « carrousel » des éditeurs limitant leur stratégie commerciale à « l'effet d'aubaine » que certains associent à tort à l'instauration d'un système annonçant les numéros de tous les éditeurs sans discrimination.

Les opérateurs de réseaux devront veiller à mettre tout en œuvre pour que les numéros des éditeurs soient accessibles le plus rapidement possible.

Dans le cas où un numéro ayant été attribué depuis plus de 60 jours viendrait à être accessible postérieurement à la date du 3 avril, le délai d'insertion dans le « carrousel » ne devrait pas dépasser 48 heures.

Le « carrousel » devrait être limité à un seul numéro par société.

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

Une liste trop longue entraînerait un risque de confusion pour le consommateur qui ne les retiendrait pas et hésiterait à raccrocher.

Nous proposons de citer en un et trois numéros par appel.

Ce ou ces numéros devraient être cités de manière aléatoire et équiprobable, tant dans leur choix que dans l'ordre de lecture.

(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 ? NON !

Citer un numéro particulier, quel qu'il soit, contreviendrait à la décision de l'ARCEP imposant une stricte neutralité dans le message qui sera diffusé.

(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 ?

Le message doit être simple, clair et sa durée doit être inférieure à une minute.

La priorité doit être donnée à la diffusion des numéros 118XYZ.

Toutefois le consommateur peut souhaiter connaître le nom de l'éditeur.

Nous nous conformerons à la réglementation en vigueur concernant le type d'information associée au numéro 118XYZ et devant être communiquée au consommateur.

Un message comprenant des informations trop détaillées perdrait tout intérêt pour le consommateur qui doit disposer d'un message clair et simple.

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

Un système de « carrousel » permet de répondre à une double exigence :

- aider le consommateur dans ses choix grâce à un message clair, simple et complet
- pérenniser le marché en évitant les risques d'effondrement

Proposition de message

Nous proposons que soit diffusé obligatoirement l'un des deux messages suivants :

- « Bonjour, cet appel ne vous sera pas facturé. Le numéro que vous venez de composer n'est plus en service. Les services de renseignements téléphoniques sont désormais accessibles en composant le 118 suivi d'un numéro à trois chiffres. Afin de faciliter votre recherche, nous vous proposons le numéro de l'un des nouveaux services: 118ABC édité par XXX. Vous pouvez raccrocher et composer ce numéro ».
- « Bonjour, cet appel ne vous sera pas facturé. Le numéro que vous venez de composer n'est plus en service. Les services de renseignements téléphoniques sont désormais accessibles en composant le 118 suivi d'un numéro à trois chiffres. Afin de faciliter votre recherche, nous vous proposons les trois numéros suivants : 118ABC édité par XXX, 118DEF édité par YYY ou 118GHI édité par ZZZ. Vous pouvez raccrocher et composer l'un de ces trois numéros »

L'énoncé de l'un de ces numéros pourrait être suivi de toute information dont la diffusion aurait été rendue obligatoire par l'ARCEP.

3 Le message délivré avant le 3 avril

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

Tous les opérateurs dont les services de renseignements sont accessibles en composant « 12 », « 712 », « 222 » et « 612 » disposent de serveurs vocaux sophistiqués. Ils ne devraient dès lors rencontrer aucune difficulté technique majeure à mettre en œuvre un système de « carrousel » le 3 avril 2006.

Les informations communiquées par les éditeurs avant le 3 avril doivent respecter les règles de neutralité fixées par l'ARCEP et le Conseil de la Concurrence.

(12) Quelles modalités obligatoires de mise en œuvre d'un tel message automatique ?

Une décision de l'ARCEP, claire et précise, imposant aux opérateurs la mise en place du message automatique de type « carrousel » est, à notre sens, la seule possibilité s'offrant à l'Autorité.

Cette décision devrait être assortie de pénalités lourdes pour tout opérateur ou éditeur de services de renseignement ne se conformant pas dans les délais à la décision de l'ARCEP.

Toute renonciation de l'ARCEP à imposer avec la plus grande fermeté son autorité inciterait certains opérateurs ou éditeur de services de renseignement à « interpréter » les positions du régulateur et du Conseil de la Concurrence à leur unique profit et au détriment des consommateurs et du marché.

4 L'exemple (récent) de l'Italie

Hasard du calendrier, l'Italie a libéralisé son marché des renseignements 1 mois avant la France, avec l'introduction d'un format 12xy en remplacement du 12 (et 412) existant.

L'exemple italien est, à ce titre, très significatif en ce qu'il constitue l'exemple le plus récent de surcroît dans un pays de taille similaire à la France.

Le message diffusé se limitait à un texte « neutre » du type : « Le 12 n'existe plus et est remplacé par des numéros de format 12xy ».

Les plus importantes associations de consommateurs telles que Adiconsum ou Altro Consumo regrettent vivement la décision de l'AGCOM (régulateur italien) et auraient préféré l'insertion d'un système de « carrousel » dans le message indiquant au moins 1 des nouveaux numéros

avec son prix., plutôt que de laisser le consommateur deviner de lui-même l'un de ces nouveaux numéros.

L'absence de proposition de numéros a provoqué une chute de 30% du nombre d'appels aux services de renseignements en moins de 3 mois, entraînant une grande insatisfaction des consommateurs et une déstabilisation complète du marché ; à ce propos, force est de constater que non seulement les associations de consommateurs se plaignent de cet désorganisation, mais également de grands acteurs tels que Telecom Italia qui ont vu littéralement fondre le nombre d'appels de renseignements transitant sur leur réseau, réduisant d'autant le revenu d'interconnection.

Enfin, à noter que la débâcle a eu lieu dans un pays ayant décidé d'instaurer un nouveau format du type 12xy, soit un format de numéros relativement proche du 12 original ; il est probable que dans le cas français, où le nouveau format n'a rien à voir avec l'ancien, la situation de désemparement total des consommateurs n'en soit que plus accentuée.