

***Synthèse de l'appel à commentaires sur l'ouverture de  
numéros de la forme 118XY(Z) pour remplacer le « 12 »  
comme numéro d'appel pour les services de  
renseignements téléphoniques***

---



L'Autorité a lancé le 27 juillet 2004 un appel à commentaires sur l'ouverture de numéros de la forme 118XY(Z) pour remplacer le « 12 » comme numéro d'appel pour les services de renseignements téléphoniques.

L'Autorité a reçu trente réponses à cet appel à commentaires des personnes et sociétés suivantes :

- 3F.fr Numerotel
- Adéic (Association de Défense, d'Education et d'Information du Consommateur)
- ADP Télécom
- Afone
- AFORST (Association Française des Opérateurs de Réseaux et Services de Télécommunications)
- AFUTT (Association Française des Utilisateurs de Télécommunications)
- Société Bottin
- Bouygues Télécom
- CFDT PTT
- CNAFC (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques de France)
- Completel
- Conduit
- CSF (Confédération Syndicale des Familles)
- Cyril Fonteneau
- DurandeBo
- Familles de France
- France Télécom & Orange
- Alexandre Gaschard
- Francis Gros
- Iliad
- IntraCall Center
- Le Numéro
- Lectiel
- Ministère de l'Intérieur
- neuf telecom
- Pages Jaunes
- Juan Manuel Pino Dronet
- Scoot
- SFR
- Telegate

Dans la présente synthèse, les noms des contributeurs ont été masqué par souci de confidentialité. En revanche, leur qualité (opérateur, fournisseur de services de renseignements, association de consommateurs, etc.) apparaît.

*Q1 : Quelle est à votre sens la définition pertinente du service de renseignements ?*

La plupart des acteurs s'accordent avec la définition de l'ART concernant le service de renseignements "de base". Toutefois, celui-ci n'est pas toujours identique à celle du service de renseignements, au sens large. Ainsi, les éditeurs s'accordent en général sur une définition large, où les données de base (celles incluses dans l'annuaire universel) peuvent être enrichies par l'éditeur. Ils demandent à ce que le service puisse être rendu vocalement, mais aussi fax, courriel, ou SMS.

A l'inverse, un opérateur propose une définition plus restrictive du service de renseignements : *"un service téléphonique permettant a minima de fournir sous forme vocale (par téléopérateur ou automate), et à partir des données d'identification de la personne physique ou morale (nom, raison sociale, adresse ou numéro) les informations susceptibles d'assurer la joignabilité de ces personnes par le demandeur."*

*Q2 : Quelle doit être la définition du service de renseignements ou la catégorie de service de renseignements qui rend éligible au format de numéro dédié ?*

En cohérence avec les réponses à la question précédente, les éditeurs souhaitent qu'une large palette de services puisse être offerte, soit de façon "autonome", soit en complément de services à travers un numéro 118XY. Ils souhaitent en général que des services tels que l'annuaire inverse ou des annuaires internationaux puissent être proposés.

Un opérateur considère toutefois que l'annuaire inverse ou les services de renseignements internationaux seuls ne doivent pas permettre l'éligibilité à un numéro 118XY, mais que ces services doivent pouvoir être offerts en complément au service de base.

Les associations de consommateurs sont partagées. Une d'entre elles est favorable à ce que des services à valeur ajoutée soient proposés dès lors que l'exhaustivité est assurée par l'éditeur (exhaustivité des restaurants sur la zone référencée par exemple) ; une autre souhaite, au-delà du service "de base", ne permettre que "des enrichissements clairement identifiables", tels que la mise en relation et refuse l'annuaire inverse ; une troisième refuse que l'annuaire inverse ou un service de renseignements international puisse être proposé et souhaite notamment un encadrement des tarifs. Aucun répondant ne conteste la fourniture de la mise en relation en complément de service à travers un 118XY.

Un opérateur souhaite que l'ART définisse le contenu du service qui permette l'éligibilité, à la fois en terme de périmètre géographique, de contenu et du type de classement possible.

Un éditeur demande à ce qu'un service de renseignements international comprenne les informations concernant au moins 5 pays "voisins" avant d'être considéré comme tel. Un autre éditeur considère au contraire qu'il ne doit pas y avoir de seuil en terme de nombre de pays.

*Q3 : Par exemple, ce service de renseignements doit-il obligatoirement comprendre au minimum l'ensemble des abonnés figurant dans l'annuaire universel ?*

La majorité des répondants (16 sur 22 dont 4 opérateurs, 10 fournisseurs de services d'annuaire et 2 associations de consommateurs) sont d'accord pour exiger l'universalité d'un acteur qui utilise un numéro 118XY(Z).

Toutefois, un opérateur et les 3 particuliers ne demandent que l'exhaustivité, c'est-à-dire l'universalité restreinte à une catégorie donnée (corps de métier ou zone géographique).

Enfin, deux réponses demandent à ce qu'aucune contrainte de ce type ne soit demandée.

Un opérateur demande que l'universalité soit étendue aux numéros des services de renseignements.

Certains acteurs demandent en plus que le service de renseignements soit nécessairement offert à l'échelon national.

*Q4 : Y a-t-il lieu de poser d'autres conditions d'éligibilité des numéros de cette tranche ?*

Certains acteurs rappellent les conditions qu'impose la réglementation : obligation de déclaration auprès de la CNIL pour la manipulation de listes contenant des données personnelles et déclaration auprès de l'ART pour les opérateurs de communications électroniques.

Une autre préoccupation des acteurs est d'éviter que certaines sociétés ne se portent acquéreuses de numéros 118XY dans le seul but de les revendre, à l'instar de ce qui a pu se produire au Royaume-Uni. Pour prévenir cette spéculation, un éditeur propose une redevance de 100 000 € par numéro attribué.

Certains acteurs proposent un contrôle de l'activité de l'éditeur. Ce contrôle peut être *a priori* : description de la nature du service, de sa zone de couverture ou de son tarif, justification de la capacité d'ouvrir le service ou *a posteriori* dans les cas suivants :

- utilisation du numéro à des fins différentes de celles pour lesquelles il leur a été attribué
- lancement de l'activité trop tardif par rapport à l'attribution du numéro
- non respect d'un volume minimal d'activité.

Les solutions proposées sont en général le retrait de l'autorisation/du numéro. Un fournisseur de services de renseignements propose qu'une somme significative soit déposée sur un compte par l'éditeur, dépôt qui serait débloqué après une période effective d'activité.

Plusieurs acteurs proposent également que soit établi un code de bonne conduite / charte de déontologie ; d'autres souhaitent imposer un seuil minimal en terme de qualité de service ou un encadrement des tarifs.

*Q 5 : Avez-vous des remarques à formuler sur le choix de la nouvelle série de numéros 118XY(Z) ou éventuellement 12XY<sup>1</sup> pour les services de renseignements ?*

Les réponses sont majoritairement en faveur du 118XY(Z) : 17 réponses contre 7 pour le format 12XY(Z). La typologie des acteurs favorables au 118XY(Z) est complète puisque s'y trouvent des opérateurs, des éditeurs, tous les particuliers et des associations de consommateurs.

Les arguments avancés par l'ART en faveur du 118XY(Z) sont en général ceux retenus par les acteurs, à savoir :

- la conformité avec la recommandation européenne de l'ECTRA, déjà adoptée par 12 pays européens
- l'impossibilité du fonctionnement parallèle du « 12 » avec un format du type « 12XY »

De plus, certains acteurs estiment que l'introduction d'un nouveau format permettra au consommateur d'identifier plus facilement l'existence d'une concurrence sur les services de renseignements.

Les partisans du 12XY rappellent pour leur part que la recommandation de l'ECTRA n'a aucun caractère d'obligation, d'autant plus qu'aucun opérateur n'a réussi à obtenir le même numéro dans plus de trois pays. Un éditeur rappelle de plus que le 118 a d'abord été choisi en Allemagne où le 01188 était le numéro de l'opérateur historique et que ce choix a donc correspondu à un souci de continuité ... ce qui conduit cet éditeur à préférer le 12XY par analogie au cas français. Quelques contributions soulignent le risque de confusion entre le nouveau format 118XY(Z) et le « 18 » des pompiers.

Un opérateur s'appuie sur la spécification B03-10 A des PABX (datant de 1995) pour estimer que l'introduction d'un format à 5 ou 6 chiffres serait plus longue à mettre en oeuvre en l'état, les PABX n'ayant pas été programmés pour cette longueur de numéros. Cet opérateur propose donc de choisir le format 19XY.

Un fournisseur de services propose pour sa part d'attribuer des numéros courts de la forme 3BPQ pour les services de renseignements.

*Q 6 : Bien que la décision du Conseil d'État ne traite pas expressément cet aspect, la fourniture de services de renseignements hors des numéros de la forme 118XY (3BPQ, 08ABPQMCDU...), doit-elle, selon vous, être interdite ?*

Une majorité d'intervenants sont opposés au maintien des numéros du plan national de numérotation (3BPQ, 08ABPQMCDU) pour les services de renseignements. Une partie d'entre eux estiment notamment que comme la décision du Conseil d'Etat demande l'attribution de numéros d'un même format pour les services de renseignements, les conclusions concernant le « 12 » s'appliquent également aux autres numéros actuellement utilisés pour les services de renseignements. Certaines réponses soulignent également le risque de confusion pour le consommateur si plusieurs formats coexistent.

---

<sup>1</sup> A partir de cet alinéa, dans la suite du texte, les termes 118XY(Z) peuvent être compris comme 118XY(Z) ou 12XY.

Les acteurs favorables sont des opérateurs (2), des associations de consommateurs (4), des éditeurs (10) et des particuliers (3).

Il faut noter que la plupart des actuels titulaires de 3BPQ pour les renseignements sont également favorables à cette migration.

Certains contributeurs demandent également la disparition des services de renseignements utilisant des numéros longs en 08ABPQMCDU.

Une association d'utilisateurs souhaiterait une réflexion plus large avec consultation du CST (Conseil Supérieur de la Télématic), voire du CCI (Comité Consultatif de l'Interconnexion).

*Q 7 : Si oui, comment définir les services interdits dans ces tranches de numéros non dédiées à cet usage ?*

Un opérateur propose de réserver les 118XY(Z) au service de renseignement basé sur l'annuaire universel et de laisser les autres services de renseignements libres de choisir d'autres types de format (ex. 3BPQ) et un éditeur voudrait aussi limiter au service de renseignement de base les 118XY et proposer d'autres formats – il ne dit pas lesquels – pour les services évolués tels que l'annuaire inversé.

*Q 8 : Si oui, doit-on adopter un calendrier de retrait de ces numéros existants identique à celui du retrait du 12 ?*

De manière générale, les intervenants ayant répondu à cette question recommandent d'appliquer le même calendrier de retrait au « 12 » et aux autres numéros du plan national de numérotation.

*Q 9 : Le cas échéant, avez-vous d'autres scénarios à proposer ?*

Cette question n'a pas suscité de réaction particulière.

*Q 10 : Envisagez-vous un retrait de ces numéros spécifiques ?*

Une large majorité estime que les numéros de plans privés utilisés par les opérateurs mobiles devraient être retirés et remplacés par des numéros du nouveau format. Parmi ces réponses se trouvent 2 opérateurs, 10 fournisseurs de service de renseignements, 4 associations de consommateurs et les 3 particuliers.

En revanche, quatre opérateurs mais aussi une association de consommateur et un fournisseur de services de renseignements sont défavorables à un retrait de ces numéros.

Les principaux arguments mentionnés en faveur du retrait de ces numéros sont similaires à ceux utilisés pour le retrait des 3BPQ :

- La décision portant sur le « 12 » est perçue comme s'appliquant également aux numéros privés ;
- Une concurrence loyale ne peut être obtenue qu'avec le retrait de ces numéros, qui représentent 40% du marché des services de renseignements ;
- Le maintien de ces numéros entretiendra la confusion chez le consommateur.

Les acteurs défavorables au retrait estiment pour leur part que la décision du Conseil d'Etat ne concernait que le « 12 » et que le service offert sur ces numéros n'est pas identique au service fourni sur le « 12 ». Une association de consommateurs considère notamment que les clients distinguent clairement les services fixes des services mobiles. Enfin, les acteurs exploitant de tels services mettent en avant les investissements réalisés ces dernières années pour promouvoir ces services et ces numéros alors que le « 12 » est implanté depuis longtemps dans le marché des télécommunications. Un opérateur note d'ailleurs que le trafic actuel géré par ces services provient à 70% de la composition du « 12 » sur le téléphone mobile.

Par ailleurs, certains acteurs ne souhaitent pas que l'ART intervienne dans les plans privés des opérateurs et un éditeur estime qu'à travers une telle décision, l'ART contrôlerait les contenus des services. Cet éditeur estime de plus que l'ART interdirait ainsi implicitement les services de renseignements par Audiotel, Minitel, Internet ou SMS+.

*Q 11 : Si oui, selon le même calendrier que le 12 ou selon un calendrier plus souple ?*

De même une large majorité de contributions favorisent un calendrier de transition identique à celui du « 12 ». Cependant, deux réponses favorables au retrait des numéros privés proposent un délai supplémentaire pour les numéros accessibles sur les réseaux mobiles. De plus, les opérateurs concernés invoquent des particularités dans leurs réseaux qui demandent un calendrier adapté.

*Q 12 : Estimez-vous qu'une limitation à 100 numéros attribuables, correspondant au choix 118XY, est suffisante à terme ? Ou faut-il retenir le format 118XYZ qui permet l'attribution de 1000 numéros ?*

Les réponses sont strictement partagées en nombre entre les partisans d'un format à 100 numéros et ceux d'un format à 1000 numéros : treize contributions dans chaque cas. Deux fournisseurs de services d'annuaire proposent une solution mixte consistant à choisir le format 118XY et à réserver certaines tranches 118X pour éventuellement élargir l'offre de numéros disponibles ultérieurement, en ouvrant ensuite par exemple les numéros de la forme 1181YZ.

Parmi les treize réponses favorisant le format offrant 100 numéros (12XY ou 118XY) se trouvent : 3 opérateurs, 2 associations de consommateurs et 8 fournisseurs de services d'annuaire. Les arguments développés pour cette solution sont :

- la situation dans les autres pays laisse penser qu'une vingtaine de numéros maximum seront actifs. Aucun pays ne connaît plus de 100 numéros et/ou acteurs ;
- Un numéro plus court est plus efficace et correspond plus aux attentes ;

Treize réponses également favorisent le format offrant 1000 numéros (12XYZ ou 118XYZ) : 3 opérateurs, 3 associations de consommateurs, 4 fournisseurs de service d'annuaire et les 3 particuliers.

Dans ce cas, les réponses estiment notamment que 100 numéros ne constituent pas un choix suffisant, et que le format 118XY offre trop peu de « numéros en or ». De plus, certains acteurs considèrent qu'un format à six chiffres est plus facilement mémorisable (deux fois trois chiffres). Pour trois acteurs, le format 118XYZ permettra de plus une migration plus simple des numéros mobiles à trois chiffres.

Certaines réponses et en particulier les associations de consommateurs pensent que ce format permettra d'organiser la tranche par service ou par tarif, ce que 100 numéros n'autorisent pas. Deux éditeurs soulignent de plus que la demande initiale risque de dépasser les 100 numéros, même si le nombre final de services actifs est inférieur. Enfin, un fournisseur de service de renseignements souligne le risque de confusion du 118XY avec les numéros SMS+ et une association de consommateurs propose d'interdire la réattribution des numéros, ce qui nécessite beaucoup plus de ressources.

*Q 13 : Estimez-vous opportun de fixer un nombre maximal de numéros attribuables par opérateur ?*

Une majorité de réponses souhaite la mise en place d'une limite du nombre de numéros attribués par opérateur : quatorze contributions (5 opérateurs ; 7 fournisseurs de services de renseignements et 2 associations de consommateurs) contre neuf (1 opérateur ; 5 fournisseurs de services de renseignements et les 3 particuliers).

La limitation est perçue comme un moyen d'empêcher la réservation de ressources à des fins spéculatives ou d'aubaine. De nombreux contributeurs soulignent le risque de multiplication des demandes initiales afin de maximiser les chances d'avoir un « bon » numéro. Ce risque peut être restreint en fixant une limite au nombre de demandes initiales sans forcément limiter le nombre de numéros attribués en régime normal, ce que propose un opérateur.

C'est aussi un moyen de mettre en place une gestion proche des besoins : certaines réponses proposent de limiter à un numéro par opérateur et par service et/ou par tarif. Pour cela, les réponses distinguent généralement trois services principaux : le service « de base » ou « universel », le service de renseignements internationaux, le service d'annuaire inverse, auxquels s'ajoute éventuellement le service de recherche d'un professionnel, s'il est distingué du service « de base ».

Une dizaine d'acteurs proposent une limite globale à un, trois, quatre ou cinq numéros par opérateur. Un éditeur demande à ce que soit fixé une limite par groupe juridique.

A l'inverse, un fournisseur de service de renseignements souligne l'inutilité d'une limite qu'une construction juridique pourra toujours contourner. Deux fournisseurs de service de renseignements proposent aussi de limiter les candidatures en demandant une redevance élevée pour postuler à l'attribution d'un numéro du nouveau format dédié.



*Q 14 : Sinon, que proposez-vous pour permettre une allocation optimale des numéros de la forme 118XY(Z) ?*

Peu de réponses ont traité cette question spécifiquement. La plupart des remarques sur l'allocation des numéros insistent sur la nécessité de contrôler strictement l'usage des numéros attribués et notamment de vérifier la mise en place dans un délai raisonnable du service associé au numéro attribué. Quand un délai est proposé, il va de 2 mois à 6 mois. Un fournisseur de service de renseignements propose même de définir un trafic minimum en dessous duquel le numéro pourra être retiré par l'Autorité.

*Q 15 : Est-il nécessaire et possible de structurer la tranche des 118XY(Z) ? Si oui, en fonction de quels critères : type de service, niveau de tarifs ? Que proposez-vous ?*

Une très large majorité des réponses (dix-neuf contre cinq) n'estiment pas nécessaire ni souhaitable de structurer la tranche choisie. La réponse donnée à cette question doit être nuancée par le fait que la quasi-totalité des partisans du format à 100 numéros ne sont pas favorables à une structuration qui serait trop contraignante. Seuls quatre acteurs se prononçant en faveur du 118XYZ demandent une structuration de la tranche, par type de service ou par tarif.

La structuration est en effet perçue comme un facteur de confusion supplémentaire pour le consommateur et les fournisseurs de service ainsi que quelques opérateurs la considèrent comme une entrave à la liberté sur le prix et le type de service offert.

Les contributeurs opposés à la structuration se décomposent ainsi : 5 opérateurs, 10 fournisseurs de service de renseignements, 1 association de consommateurs et les 3 citoyens.

*Q 16 : Cette proposition vous paraît-elle pertinente et/ou nécessaire ?*

Aucun contributeur ne se prononce contre l'accès à tous les numéros 118XY(Z) attribués depuis les publiphones de France Télécom et des autres opérateurs.

En revanche, la question a introduit une confusion dans les réponses, car certains acteurs ont exprimé leurs souhaits quant à un éventuel accès obligatoire depuis tous les réseaux de tous les opérateurs.

Ainsi, si vingt-quatre contributeurs répondent « oui » à la question 16, seuls huit précisent que leur réponse concerne seulement les publiphones et six demandent une ouverture de tous les services de renseignements sur tous les réseaux. Un opérateur précise au contraire que seuls les opérateurs chargés de fournir une des composantes du service universel sont tenus de proposer l'accès à tous les numéros attribués à leurs abonnés.

Enfin, plusieurs acteurs admettent un calendrier aménagé pour l'accès aux 118XY(Z) depuis les publiphones, sous certaines conditions d'information du consommateur. Un fournisseur de service de renseignements demande au contraire une ouverture à la même date de tous les numéros.

*Q 17 : Les numéros 118XY(Z) doivent-ils être éligibles à la présélection ou la sélection appel par appel du transporteur ?*

Une courte majorité est favorable à l'introduction de la sélection du transporteur pour les appels en direction des numéros de la forme 118XY(Z) : dix réponses (2 opérateurs ; 5 fournisseurs de service de renseignements ; 1 association de consommateurs ; 2 particuliers) contre huit qui s'y opposent et deux n'en voient pas l'intérêt.

Les opérateurs considèrent en effet que cette question doit être traitée avec la question de la sélection du transporteur pour les numéros spéciaux et celle de la revente de l'abonnement. Parmi les réponses favorables, un délai avant la mise en place de la sélection du transporteur est généralement toléré.

Enfin, certains contributeurs soulignent que la valeur ajoutée des services de renseignements ne réside pas dans l'acheminement mais dans le service rendu à distance. La concurrence devrait donc s'effectuer sur la fourniture du service en ligne plutôt que sur le transport de la communication.

Certains acteurs ont compris que la question portait sur la présélection automatique du service de renseignements de l'opérateur de boucle locale et se sont opposés à cette mesure.

*Q 18 : Ce mode d'attribution vous paraît-il approprié ? Souhaitez-vous y apporter des précisions ?*

La grande majorité des contributions acceptent le processus proposé, tout en précisant certains points. Aucune réponse n'a refusé explicitement la procédure proposée.

Plusieurs réponses demandent le retrait de certains numéros donnant un avantage concurrentiel à leur titulaire comme par exemple les « 11812 », « 118012 », « 118000 », « 118118 », etc. Quelques réponses proposent d'ajuster le délai de réception des demandes initiales, soit en l'allongeant de deux semaines à un mois, soit en le raccourcissant à une semaine. Certaines réponses demandent de limiter le nombre de demandes initiales.

Trois acteurs, dont une association de consommateurs et un éditeur, estiment qu'une priorité d'attribution doit être accordée pour les services dits « de base » ou « universel », c'est-à-dire fondés sur l'annuaire universel français. D'autres réponses recommandent plutôt d'accorder une priorité aux services existants devant migrer. Un répondant déclare même que cette disposition est nécessaire pour respecter la procédure du « premier arrivé, premier servi ». Un opérateur demande que l'opérateur fournisseur de la composante « service de renseignements » du service universel puisse désigner le numéro qu'il désire en premier.

Six opérateurs ou éditeurs qui fournissent un service de renseignements proposent qu'un premier numéro soit attribué à chaque opérateur avant d'attribuer des numéros supplémentaires.

Certains acteurs proposent des tarifs pour les redevances à appliquer à l'attribution de numéros ou encore la mise en œuvre d'une procédure spécifique pour les « numéros en or ». Un opérateur n'exclut pas la tenue d'enchères pour ces numéros, ce qu'un citoyen rejette catégoriquement. Deux fournisseurs de services de renseignement proposent de donner un prix élevé à l'attribution d'un numéro pour ne retenir que les candidats les plus sérieux.

Beaucoup de contributeurs s'inquiètent à nouveau des possibilités de revente et de spéculation autour des numéros attribués.

*Q 19 : D'autres solutions vous paraissent-elles envisageables ? Si oui, lesquelles ?*

Parmi les propositions alternatives, deux fournisseurs de service de renseignements recommandent la procédure qu'aurait choisie le régulateur allemand : au lieu de tirer au sort les numéros demandés par plusieurs opérateurs, ce sont les fournisseurs de service qui sont tirés au sort et choisissent chacun leur tour un premier numéro. Des tours suivants sur le même principe sont organisés pour les fournisseurs désirant plusieurs numéros, si c'est possible. Ce système est présenté comme ayant pour avantage de ne pas être sensible aux nombres de numéros demandés par chaque fournisseur de services.

Une proposition d'une association de consommateurs consiste à attribuer les numéros dans l'ordre numérique de la série 118000-118999 avec une procédure de tirage au sort pour les demandes initiales.

*Q 20 : Quels dispositifs d'information du client sur les tarifs appliqués peuvent/doivent-ils être mis en œuvre (Internet, Minitel, message vocal en début de communication indiquant le prix du service ...) ?*

### **Mention du prix sur les supports de communication**

La quasi-totalité des répondants ayant abordé ce sujet mentionnent la nécessité de faire apparaître le coût de l'appel dans tous les supports de communication entourant le service : quatorze contributions dont 2 opérateurs, 7 éditeurs, 4 associations de consommateurs et un particulier. Trois autres acteurs soulignent que l'information du consommateur relève du droit de la consommation et est contrôlée par la DGCCRF. Un seul fournisseur de services demande à ce que le tarif n'apparaisse pas sur les supports de communication.

### **Message vocal en début d'appel**

Une légère majorité de réponses demande à ce qu'au moins le tarif soit mentionné en début de communication. Parmi ces réponses se trouvent des opérateurs, des éditeurs de services de renseignements, toutes les associations de consommateurs et un particulier. D'autres propositions limitent la portée d'un tel dispositif :

- seulement pour les tarifs supérieurs à 34 centimes d'euros par minute ;
- seulement pendant l'attente ;
- ou encore seulement pendant un temps défini pour faire connaître les tarifs au consommateur (un an par exemple).

A l'inverse, parmi les éditeurs et les opérateurs fournissant un service de renseignements, une majorité déconseille la mise en place d'un message vocal en début de communication. Pour ces acteurs, insérer un message vocal a pour principal défaut de rallonger le temps de communication, alors que la rapidité d'obtention de l'information est un critère important pour le consommateur. D'autres acteurs n'estiment pas nécessaire de rappeler ces

informations à chaque appel, car le consommateur est préalablement averti par d'autres moyens.

Un opérateur propose de donner la possibilité au consommateur de connaître le prix de la communication via un menu accessible en appuyant sur une touche.

### Site Internet

La présence d'une information détaillée sur les sites Internet de chaque fournisseur de service est également une mesure proposée par de nombreux contributeurs. Une association de consommateurs précise cependant qu'Internet n'est pas un média accessible à tous et que d'autres moyens d'information doivent être mobilisés.

*Q 21 : Vous semble-t-il pertinent et nécessaire de mettre en place un dispositif de veille de la qualité de service et des tarifs des services ? Qui selon vous doit assurer ce suivi ? Y a-t-il lieu de publier des informations concernant la qualité de service ou le niveau des tarifs agrégés sur l'ensemble du marché ?*

Sur les 23 réponses à cette question, seulement quatre acteurs jugent qu'un dispositif spécifique de suivi de la qualité n'est pas nécessaire et estiment que ce travail peut être confié à des organismes existants. Une partie des autres réponses rappellent aussi les dispositions de contrôle confiées à la DGCCRF pour la protection du consommateur et à l'ART pour le respect des conditions d'utilisation des numéros. Quelques contributeurs demandent également l'implication du CST (Conseil Supérieur de la Télématique) pour contrôler le contenu des services et éviter notamment l'installation de services « pour adultes » derrière un numéro dédié aux renseignements. La question de la mise en relation se pose donc aussi sous cet angle.

En revanche, les avis sont dispersés pour savoir qui doit assurer le suivi et dans quel cadre, mais une partie importante des contributions souhaitent que ce suivi soit réalisé par l'ART ou par un organisme indépendant, sous tutelle de l'ART (2 opérateurs ; 1 association de consommateurs ; 6 éditeurs ; 2 particuliers). Trois contributions se prononcent en faveur d'un suivi par un cabinet ou un organisme indépendant et deux réponses souhaitent la mise en place d'un comité de suivi, éventuellement uniquement interprofessionnel.

Dans de nombreux cas, les contributeurs souhaitent au minimum que ce suivi de la qualité soit réalisé en accord et en partenariat avec les fournisseurs de service concernés. Enfin, quelques opérateurs et fournisseurs de service d'annuaire estiment qu'un suivi sera de toute façon mis en place par les associations de consommateurs et que les entreprises chercheront de plus à acquérir des certifications de qualité reconnues.

## **Publication**

Seuls sept contributeurs se prononcent sur la publication des résultats du suivi de la qualité, tous favorablement. Deux précisent que la publication doit être régulière et une association de consommateurs demande à ce que les résultats ne soient pas utilisables commercialement.

*Q 22 : Si oui, quels indicateurs du niveau de qualité de service doivent être retenus ?*

La construction des indicateurs doit être faite par l'organisme en charge du suivi, en collaboration avec les acteurs du secteur. Certaines erreurs doivent être évitées afin de ne pas reproduire les résultats obtenus dans d'autres pays et de prendre en compte la diversité des acteurs présents sur le marché. Ainsi, un fournisseur de service demande que les indicateurs soient mesurés sur le service de renseignements de l'opérateur historique avant l'ouverture de la tranche 118XY(Z) afin que les premiers résultats après l'ouverture soient jugés à l'aune d'un résultat reconnu. De plus, certains acteurs soulignent qu'il faut tenir compte du volume d'appels traités dans l'exploitation des données recueillies.

Les indicateurs les plus souvent cités sont :

- La qualité du service fourni : pertinence ou exactitude des réponses fournies (10) ; taux de demandes servies ayant obtenu une réponse (3) ; satisfaction de l'utilisateur (2).
- La rapidité : temps d'attente moyen (8) ; temps de réponse (6) ; durée de l'appel (4 contributions) ; temps d'attente maximum et minimum (1) ; temps d'attente par tranche horaire (1).
- La disponibilité du service : taux d'appels servis par rapport aux appels entrants (7) ; taux d'appels servis en moins de x secondes (1).
- Les tarifs (4)
- L'accessibilité du service (3)
- L'amabilité (2)

*Q23 : Ce calendrier répond-il à vos besoins ?*

Ce calendrier est acceptable pour la plupart des répondants. Si un éditeur considère qu'il est possible d'aller plus vite, les acteurs qui le contestent considèrent plutôt qu'il est trop rapide. Pour cela, ils invoquent principalement deux types de raisons.

Certains doutent de la capacité d'éditeurs de services de renseignements à pouvoir proposer des services en respectant ce calendrier (cf. questions 24 et 25). D'autres craignent que les consommateurs ne puissent assimiler les changements dans un délai aussi réduit.

Parmi les différents délais proposés, les critiques concernent notamment le peu de temps (2 mois) proposé pour le fonctionnement en parallèle du numéro 12 et des numéros au nouveau format. Un éditeur indique ainsi qu'une transition satisfaisante repose essentiellement sur la période de fonctionnement en parallèle des anciens et nouveaux numéros. Les acteurs s'exprimant sur cette question proposent une période de 6 à 9 mois. Par ailleurs, un opérateur a fait réaliser un sondage auprès des consommateurs : 61% des sondés souhaitent que la période de transition dure au moins 6 mois.

Toujours afin de mieux informer les consommateurs, un éditeur souhaiterait que pendant la période de fonctionnement parallèle du 12 et du 118XY, un message préenregistré informe les appelants du 12 sur les évolutions du plan de numérotation. Un autre fournisseur de services demande que les utilisateurs soient consultés sur le calendrier.

Enfin, un opérateur motive son souhait de voir le calendrier prolongé pour tenir compte de l'absence de numéros de ce format dans le plan de numérotation français et des contraintes techniques qui en découlent (reprogrammation des PABX notamment).

*Q24 : En particulier, si vous souhaitez offrir un service de renseignements, de combien de temps pensez-vous avoir besoin pour développer vos services ?*

*Q25 : Quels sont les paramètres structurants pour ce délai ?*

Les temps de développement des services indiqués par les éditeurs sont très variables : de 2 mois pour les plus rapides à 1 an. Toutefois, les éditeurs s'accordent assez bien sur les paramètres qui structurent ce délai. Le temps de négociation de l'interconnexion (y compris la facturation pour compte de tiers) est le facteur le plus souvent cité par les acteurs. Les autres facteurs fréquemment cités par les éditeurs sont : la mise en place du centre d'appels, la formation du personnel (2 acteurs évaluent ce délai à 3 ou 4 mois), l'accès aux données d'annuaire, les campagnes publicitaires/délai d'information du client et la phase de tests.

Les délais de négociation d'interconnexion inquiètent visiblement les éditeurs. Ainsi, un fournisseur de services indique que les nouveaux entrants et en particulier les acteurs déjà implantés dans d'autres pays pourraient être conduits à renoncer à leur installation en France si le délai proposé est trop court au regard des opérations de formation, d'interconnexion et d'accès aux annuaires à mettre en œuvre. Les nouveaux entrants attendent de connaître les conditions de transition pour commencer le développement industriel et un éditeur souligne que la pratique habituelle de France Télécom est de refuser de débiter les négociations d'interconnexion et d'accès avant l'attribution d'un numéro par l'ART. Enfin, ce même éditeur estime d'expérience qu'une intervention postérieure à la date de lancement des services est vouée à l'échec pour ce type de service spécialisé.

Sur le même sujet, un autre éditeur demande que l'ART prête une attention particulière aux conditions de mise en service des nouveaux numéros ainsi qu'aux modalités de facturation pour compte de tiers proposées par les opérateurs. Un acteur précise que l'ART devra faire en sorte que les accords entre éditeurs et opérateurs de boucle locale soient signés dans des délais compatibles avec le calendrier qu'elle aura arrêté.

Certains contributeurs considèrent qu'il est crucial pour un éditeur de proposer un service de qualité dès l'ouverture des 118XY, à défaut de quoi il sera très difficile pour cet éditeur de corriger l'impression négative donnée aux consommateurs.

**Q 26 : Quel type de campagne d'information proposez-vous de mettre en place ?**

La question concernant les campagnes d'information à mettre en place a été comprise de deux manières différentes, mais complémentaires. Les contributeurs s'expriment donc soit sur la campagne qui devrait être globalement menée, soit sur leur propre campagne, ou les deux à la fois.

### **Campagne institutionnelle**

Les avis sont à peu près unanimes sur la nécessité d'une campagne d'information menée à la fois par les fournisseurs de service de renseignements et par une campagne plus large, de type institutionnelle. Les contributeurs semblent vouloir souligner l'importance de cette évolution majeure du plan national de numérotation, et souhaitent une implication des pouvoirs publics. Quelques contributions souhaitent que l'ART soit maître d'œuvre dans ce domaine. Les réponses soulignent l'utilité d'un site internet dédié aux 118XYZ, sur lequel seraient donnés les prix, les noms des opérateurs et les services offerts. Ce site serait géré par l'ART via une page sur son propre site ou via un site dédié comme l'OFCOM l'a fait ([www.newdirectoryenquiries.co.uk](http://www.newdirectoryenquiries.co.uk)).

Les moyens de ces campagnes de grande ampleur font l'objet d'une convergence parmi les contributeurs, sauf en ce qui concerne l'idée d'intégrer une information dans les factures des opérateurs ; un contributeur signale le risque de voir favorisés les numéros de ces opérateurs, au détriment d'autres numéros, appartenant à des entités qui ne facturent pas directement.

### **Campagne des acteurs**

Les amorces de solutions présentées pour les campagnes propres aux acteurs sont classiques : médias locaux, nationaux, site internet, ou encore au décroché pour un des contributeurs.

**Q 27 : Que pensez-vous des scénarios proposés ? En proposez-vous un autre ?**

**Q 28 : Les informations contenues dans le message donnent-elles un niveau suffisant d'information aux consommateurs ?**

Les questions concernant les scénarios et le niveau d'information contenu dans les messages ont généré des réponses multiples et diverses. On remarque que les questions 27 et 28 sont traitées en même temps par les contributeurs.

*Pour rappel:*

- le **scénario 1** préconise un message où on indique le nouveau format des services de renseignements (118XY[Z]), et où est citée la liste des numéros, présentée de manière aléatoire ;
- le **scénario 2** est identique au scénario 1, mais seul un numéro, choisi au hasard, est présenté à l'appelant ;

- le **scénario 3** renvoie directement à un numéro libre appel contenant la liste des nouveaux numéros pour accéder aux renseignements, ou l'adresse d'un site internet adéquat.

Sur 22 opinions clairement exprimées, 3 estiment les trois scénarios équivalents, 11 préconisent le scénario 1 (dont 4 propositions d'amendement du texte), 3 le scénario 2 et 5 le scénario 3. Il existe donc une légère préférence pour le scénario 1.

### Scénario 1

Le scénario 1 est notamment préféré car pour certains acteurs le scénario 2 présente l'inconvénient de répartir le trafic uniformément vers tous les opérateurs, indépendamment de leurs efforts de promotion et de la qualité de leur service. Certains éditeurs pourraient donc bénéficier d'une source de revenus automatique sans engager de frais publicitaires. Le scénario 3 apparaît quant à lui trop complexe pour le consommateur. Avec ce même souci de clarification, un opérateur propose de limiter la longueur de la liste des services.

De nombreuses réponses proposent cependant des ajustements des messages proposés. Concernant le souci de transparence tarifaire, un opérateur, une association de consommateurs et deux particuliers préconisent de préciser également les tarifs de chaque numéro ou s'il en existe, de donner les tranches tarifaires. Un éditeur demande l'ajout dans le message d'une mention sur le fait que les tarifs peuvent être amenés à varier. Une association de consommateurs souhaite la création d'un numéro libre appel sur « l'abandon du 12 ». Un opérateur propose d'imposer au seul opérateur historique un message du type de celui de la solution 1, car il serait le seul opérateur capable de consacrer une part de ses revenus à la présentation égalitaire des prestataires. Les opérateurs alternatifs disposant d'une boucle locale ne devraient alors diffuser qu'un film simplifié, faisant état de la disparition du « 12 » et de son remplacement par un numéro à 5 ou 6 chiffres, commençant par 118. Un autre opérateur souligne également le problème de la désignation du réseau chargé de jouer le film.

Enfin, certains acteurs proposent d'autres formulations pour ce scénario :

*« cet appel est gratuit ; le numéro 12 ou XXX n'est plus en service ; les nouveaux services de renseignements sont désormais accessibles selon le format 118 suivi de 2(3) chiffres ; veuillez composer désormais un des numéros suivants: [suit la liste des numéros et des opérateurs présentés de façon aléatoire]. »*

*« Le 12 [ou autre ancien numéro court] n'est plus en service. Les services de renseignements sont désormais proposés par plusieurs fournisseurs. Veuillez composer un des nouveaux numéros de la forme 118 suivi de trois chiffres. Pour obtenir davantage d'informations, veuillez consulter le site internet [www.xxxx.fr](http://www.xxxx.fr), votre annuaire téléphonique, ou la brochure qui vous a été fournie par votre opérateur. »*

*« Le 12 [ou autre ancien numéro court] n'est plus en service. Les services de renseignements sont désormais proposés par plusieurs fournisseurs. Veuillez composer un des nouveaux numéros de la forme 118 suivi de trois chiffres. Pour obtenir davantage d'informations, veuillez composer le xxxxx où vous entendrez un message d'information sur un de ces services choisi au hasard. »*

*« Le 12 [ou autre ancien numéro court] n'est plus en service. Les services de renseignements sont désormais proposés par plusieurs fournisseurs. Veuillez composer un des nouveaux*



*numéros de la forme 118 suivi de trois chiffres. Vous allez entendre maintenant un message d'information sur un de ces services choisi au hasard. »*

*« Le 12 [ou autre ancien numéro court] n'est plus en service. Les services de renseignements sont désormais proposés par plusieurs fournisseurs. Veuillez composer un des nouveaux numéros de la forme 118 suivi de trois chiffres. Vous allez entendre maintenant la liste de tous ces services. »*

## **Scénario 2**

Les réponses favorables au scénario 2 mettent en avant sa clarté et sa simplicité, si le nom de l'éditeur et du tarif sont énoncés clairement.

## **Scénario 3**

Les acteurs qui favorisent la solution 3 regrettent le caractère aléatoire des solutions 1 et 2 et estiment que la dernière solution est donc la plus impartiale. Un opérateur propose une formulation alternative :

*« A la suite d'un changement de numérotation, le numéro que vous venez de composer ne permet plus d'accéder au service de renseignements demandé. Conformément à la décision du ... de l'Autorité de régulation des télécommunications, l'ensemble des services de renseignements seront désormais accessibles depuis un numéro de la forme ...XY. Pour obtenir la liste des numéros permettant d'accéder aux services de renseignements, vous pouvez composer le numéro libre appel suivant [qui indique la liste des numéros et des opérateurs présentés de façon aléatoire] ou vous connecter sur le site internet suivant. »*