



Réponse à la Consultation Publique sur le Message diffusé sur les Anciens Numéros de Services de Renseignements après le 3 avril 2006.

1- Introduction

Le changement d'habitude et la multiplicité des intervenants ne peut que perturber les consommateurs. Il est donc indispensable que des moyens d'information simples soient mis en place.

1.a- La multiplicité des intervenants (dont les services, leurs rapports qualité/prix, seront différents, vus du point de vue de chaque consommateur, en fonction de ses attentes), est considérée comme un facteur favorable aux consommateurs grâce à la concurrence possible.

Bon nombre d'entre eux formeront leur opinion sur les premiers contacts avec les éditeurs, en fonction de l'adéquation à leurs attentes des services proposés et des réponses données.

Il est donc important qu'ils puissent se faire une opinion personnelle objective, sans être pré orientés, soit par un choix préalable extérieur, soit par le hasard.

Il existe parmi ces N° 118xyz, un N° chargé du "service universel de l'annuaire universel" (cf. CPCE), dont la place dans la communication devrait être précisée.

1.b- Il est indispensable que les consommateurs soient informés qu'il existera, puis qu'il existe (après le 3 avril), un choix possible pour eux. Nous préconisons :

- une première annonce courte, précise, et neutre sur les N° 12 et équivalents.
- une information dès le 1^{er} mars, de tous les opérateurs, auprès de tous leurs client (sur les factures envoyées au cours des mois de mars et d'avril),

indiquant qu'à partir du 3 avril, seuls les N° 118xyz seront accessibles

1.c- Il faut souhaiter un maintien du marché, mais ceci repose d'abord des services de qualité, clairs et performants. En ce domaine, les informations indépendantes sur la qualité des services, notamment les enquêtes de l'ARCEP, qui pourront être diffusées, (par le bouche à oreille, ou via les médias), seront essentielles.

2- l'annonce d'accueil

les numéros d'urgence :

- il n'a pas été donné d'informations statistiques sur les appels aux N° existants concernant chaque N° d'urgence. Ces données auraient été importantes pour une réponse objective. Dans la pratique, le "18" se substitue souvent à tous les autres N° d'urgence. Apparemment, la question habituellement posée serait du type "Quel est le N° de "tel service"?" + mise en relation.
- il existe une difficulté vraisemblable entre le "112" (jusqu'à quel point est-il bien connu du public?) et le "12".
- l'annonce des N° d'urgence est liée au choix d'annonce des N°118xyz, en fonction de la longueur du message. S'il s'agit de N° d'urgence, leur accès doit être communiqué avant toute autre information.

Sans l'avis des responsables de ces services, seules des réponses indicatives sont possibles.

- Il est souhaitable que des services d'urgence soient cités.
- La solution proposée "Si vous voulez connaître un N° d'urgence, faites 1" en tête de message, paraît satisfaisante. Par contre, si le message d'information "118xyz" est court (sans carrousel), un seul (le "18"?, le plus généraliste) pourrait être cité en tête.

3- l'énoncé d'une liste de N° (carrousel).

** Sur le principe.*

- a) Le carrousel est à proscrire, sous quelque forme que ce soit. Dans tous les cas, il désavantage le consommateur. Du choix de la solution découlent certains avantages et inconvénients.

Réponse de la CNAFC

b) Un carrousel devrait donner au consommateur les informations nécessaires pour faire un choix contractuel le plus éclairé possible en fonction de sa recherche, sur le service et sur les prix (cf. Code de la Consommation – Informations préalables), .
Un carrousel, de quelque sorte qu'il soit, aboutirait à un choix "au hasard", soit à cause de sa longueur, soit à cause d'une présélection, fût elle aléatoire.

c)- Donc, seul est nécessaire un message bref et clair.

Il doit seulement indiquer que désormais il faut faire un N°118xyz et orienter pour les connaître (par exemple, vers soit le "2" (cf.RQ5c) , soit un 0800xxxxxx (ARCEP?), un site Web (mais pas uniquement), un 3615, ou un document accessible (pour autant qu'il en existe), qui constituerait un "service carrousel".

Se pose le cas de la communication institutionnelle du N° du "service universel de l'annuaire universel" qui n'a d'intérêt que si il est connu des consommateurs.

a) Liste 118xyz systématique : tous les N° ouverts devraient être énoncés, avec des informations précontractuelles, ceci pour la régularité de la concurrence. Elle paraît peu réalisable.

b) Extrait aléatoire de la Liste 118xyz : cette solution est inacceptable. Elle correspond à une loterie pour le consommateur dans la mesure où les prix et les services offerts peuvent être différents, et ne pas correspondre à sa recherche.

c) Liste 118xyz totale, en tapant le "2" : (cf. RQ4c). Cette solution est acceptable, car elle permet de développer des informations pré contractuelles de chacun (ex : prix et nature des services).

* Sur les modalités de mise en œuvre d'un éventuel carrousel.

a- Il doit être gratuit, et ne comporter que les N° actifs. Ce qui peut impliquer des MàJ du message.

b- Si la notion de "service universel de l'annuaire universel" et sa définition dans le CPCE ont une utilité, il paraît évident que le N° qui y correspond devrait être signalé comme tel en priorité dans le message, quitte à être le seul.

- Le Code de la Consommation précise les règles en matière de contrat et de vente à distance. Sans être aussi exhaustif que certains pourraient le souhaiter, un certain nombre d'informations précontractuelles sur chaque éditeur devraient être accessibles dans le carrousel (notamment identification du fournisseur et adresse spécifique, en cas de réclamation, prix, services possibles).

Des informations complètes définissant des critères de qualité, hors du "service carrousel", doivent évidemment être facilement accessibles, par exemple sur le site de chaque éditeur de 118xyz.

3- Le message délivré avant le 03 avril 2006.

L'ensemble des consommateurs, quel que soit leur opérateur, étant susceptibles d'appeler un service de renseignements, il serait souhaitable que tous les opérateurs fassent figurer l'information sur leurs factures.

Nous sommes très favorables à ce que l'information des consommateurs appelant un N° actuel (12 & N°comparables) soit faite par un message général gratuit, diffusé à tout appelant, du type "*A partir du 3/4/06, ce n° ne sera plus accessible. Vous devrez appeler un N° de la forme 118xyz*", et dès début mars, sur les factures des opérateurs. Cette pratique existe déjà sur certains documents.