



Paris, le 13 février 2006

**Contribution de la Confédération Syndicale des Familles
Consultation ARCEP sur el message diffusé sur les anciens numéros de services
de renseignement après le 3 avril 2006**

31 janvier – 13 février 2006

1. Annonce d'accueil

- (1)** La CSF estime qu'il n'est pas nécessaire que l'annonce d'accueil cite les numéros de services d'urgence, mais n'y est pas opposée.
- (2)** Si la citation des numéros d'urgence dans l'annonce d'accueil est imposée, il est préférable que cela se fasse à la demande de l'appelant.
- (3)** Si la citation des numéros d'urgence dans l'annonce d'accueil est imposée et se fait à la demande de l'appelant, la CSF considère que les 6 numéros d'urgence doivent être cités.

2. Enoncé d'une liste de numéros

Sur le principe

(4) Le carrousel doit être replacé dans le contexte actuel. L'information aux consommateurs actuellement est insuffisante sur la disparition des numéros de service de renseignement. Les consommateurs ne sont pas préparés pour ce changement. Ils ne bénéficient pas de toutes les informations nécessaires pour choisir en toute connaissance de cause.

L'avantage du carrousel est que cela touchera les personnes concernées, qui souhaitent effectivement bénéficier d'un service de renseignement téléphonique au moment où ils en ont vraiment besoin. Il serait frustrant pour un consommateur d'appeler un des anciens numéros de renseignement, et de se voir rétorquer qu'il faut qu'il se connecte au site Internet de l'ARCEP pour avoir des informations complémentaires.

Le désavantage du carrousel réside dans le fait que le consommateur aura de manière aléatoire un prestataire dont a priori il ne connaîtra ni les tarifs, ni la qualité de service.

(5) La CSF estime qu'à défaut d'une communication large, suffisante auprès des consommateurs, et sous réserve que les opérateurs de renseignements des numéros 118 xyz répondent à certaines exigences (dont celui d'annoncer le tarif au téléphone avant la réalisation de la prestation à la personne qui l'a contacté), il est opportun d'avoir une obligation de mise en œuvre d'un système de « carrousel ».

Le message fourni par les opérateurs des anciens numéros de renseignement doit obligatoirement donner accès à une liste de numéros 118xyz, sans raccrocher mais à la demande, par exemple en tapant « 2 ».

Sur les modalités de mise en œuvre

(6) Le périmètre des numéros 118 xyz qui devrait être pris en compte comme base des numéros susceptibles d'être cités dans le carrousel correspond aux numéros ouverts, et répondant aux exigences de qualité de service définies par l'ARCEP dans son enquête « Qualité de service ».

Différentes formes de mise en œuvre d'un système de « carrousel »

(7) La CSF estime que tous les numéros doivent être cités, sous réserve que ces numéros répondent aux critères annoncés à la réponse pour le (6).

(8) La CSF appuie fortement cette proposition : citer systématiquement le numéro fourni au titre de la deuxième composante du service universel, en le signalant comme tel et avant le « carrousel ».

(9) La CSF estime qu'il n'est pas nécessaire de fournir d'autres informations dans le carrousel (ex : nom du fournisseur), sous réserve que les numéros cités dans le carrousel respectent les critères cités à la réponse pour le (6) et que l'information sur le tarif soit bien donnée au téléphone au consommateur lorsqu'il contacte un numéro 118 xyz, et avant la réalisation du service.

(10) La CSF n'a pas de remarques générales sur le sujet.

3. Le message délivré avant le 3 avril

(11) La CSF n'a pas de commentaire à faire.

(12) La CSF souhaite que le message accompagnant le carrousel donne une information juste, précisant la date de disparition des anciens numéros de renseignement, présentant le nouveau format de numérotation, et renvoyant au site de l'ARCEP.