

Consultation ARCEP
Le message diffusé sur les anciens numéros
de services de renseignements après le 3 avril

Contribution de la CLCV

1. L'annonce d'accueil

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

La CLCV estime qu'il est important que l'annonce d'accueil cite les numéros de services d'urgence. En effet, nous avons pu constater qu'un certain nombre de consommateurs appelait les services de renseignements téléphoniques dans le but de les obtenir, et ils ont en général besoin de ces numéros rapidement. Il s'agit d'informations qui doivent être immédiatement accessibles, et il ne serait donc pas souhaitable qu'un message renvoie vers d'autres moyens de recherche, allongeant les délais d'accès à ces services d'urgence

(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 ») ?
--

Nous pensons qu'il n'est pas nécessaire que la citation de ces numéros soit systématique, allongeant le message pour les personnes qui appellent le 12 pour d'autres raisons. Il semble plus opportun qu'elle le soit à la demande de l'appelant par un système d'aiguillage, par exemple.

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

Nous estimons qu'il n'y a pas de choix à opérer entre ces différents numéros. L'appelant doit pouvoir être orienté vers le service d'urgence qu'il lui est le plus utile à cet instant. En outre, la citation d'un seul de ces numéros risquerait d'engendrer un encombrement de celui-ci. Nous pensons donc qu'il convient de tous les citer.

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 ?

La mise en place d'un « carrousel » énumérant totalement ou partiellement, par tirage aléatoire, l'ensemble des numéros 118 existant présente l'avantage d'informer directement l'appelant sur un numéro susceptible de lui fournir les informations qu'il recherche. Néanmoins la CLCV n'est pas favorable à ce dispositif. En effet, ces numéros proposent des services différents à des tarifs pouvant aller du simple au double, et avec une qualité de service qui semble à ce jour inégale. Que le 12 renvoie vers certains services plutôt que d'autres, de façon aléatoire, et donc quels qu'en soient la qualité et le tarif, risque de susciter l'insatisfaction des consommateurs, et pose d'autre part des problèmes quant à la place laissée au jeu de la concurrence.

(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 ? :

(6) A une liste de numéros 118XYZ énoncée de manière systématique et sans que l'appelant ait besoin de raccrocher ?

(7) A une liste de numéros 118XYZ, sans raccrocher mais à la demande, par exemple en tapant le « 2 » ?

(8) Avez-vous d'autres propositions ?

Nous ne pensons pas qu'une obligation de mise en œuvre d'un système de « carrousel » soit opportune. Nous ne sommes donc pas favorable à l'énoncé d'une liste de numéros ni de manière systématique, ni à la demande de l'appelant.

A la place, nous suggérons que le message informe l'appelant que les numéros 12, 612,...n'existent plus et qu'il faut désormais composer un numéro à six chiffres commençant par 118, qu'il est possible d'obtenir une liste de ces numéros sur le site Internet www.appel118.fr ou en consultant les brochure mises à disposition à l'accueil des services publics tels que mairies, bureaux de poste,...

Afin d'assurer le succès de ce dispositif, il est indispensable que les services publics concernés s'investissent dans la diffusion de ces informations, en mettant à disposition suffisamment de brochure et/ou en établissant une liste accessible par affichage dans les lieux publics.

Sur les modalités de mise en oeuvre

(9) 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 ?

Si le principe d'un « carrousel » devait être retenu, il est impératif que seuls les numéros en service soient cités. A ce jour, les numéros attribués ne sont pas tous en service. Et certains d'entre eux sont peut-être amenés à disparaître rapidement. Il est donc nécessaire d'assurer une mise à jour régulière de cette liste.

Nous proposons que la liste de numéros soit constituée sur la base des informations collectées par l'autorité de régulation et régulièrement actualisée.

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

Il nous paraît inutile de citer la totalité des numéros. En effet, l'appelant n'écouterait certainement pas une liste de 20 ou 25 numéros et raccrocherait après avoir entendu le premier. Il serait donc plus approprié de ne citer que 3 ou 5 numéros.

(11) 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 ?

Les tarifs et les services proposés par le numéro de renseignement désigné au titre de la deuxième composante du service universel ne sont pas plus attractifs que ceux proposés par les autres numéros. Nous ne voyons donc pas de raison objective à ce qu'il soit cité systématiquement.

(12) 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 ?

Notre association estime qu'il n'est pas primordial d'indiquer le nom du fournisseur du numéro. En revanche, il nous semble beaucoup plus important pour le consommateur d'être informé sur les tarifs et les services proposés par les numéros cités. En effet de cette façon, l'appelant pourra orienter son choix vers un numéro qui correspond à ses attentes, en connaissance de cause et non de façon totalement aléatoire.

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

3. Le message délivré avant le 3 avril

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

(15) Quelles modalités obligatoires de mise en œuvre d'un tel message automatique doivent selon vous être prévues ?

La CLCV approuve le principe de diffusion d'un message d'information à propos de la fermeture à venir des anciens numéros de renseignements, lorsque le consommateur appelle ces services. Elle devrait contribuer à la prise de nouvelles habitudes par ce dernier.