

***Le message diffusé sur les anciens
numéros de services de renseignements
après le 3 avril 2006***

Fichier de réponses

31 Janvier – 13 Février 2006

Nom du contributeur :

**PIXTEL Sas
118 888 / 118 006**

Table des matières

Informations pratiques	1
1. L'annonce d'accueil	2
2. L'énoncé d'une liste de numéros	3
<i>Sur le principe</i>	3
<i>Sur les modalités de mise en oeuvre</i>	4
3. Le message délivré avant le 3 avril	7

Informations pratiques

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) met en consultation le présent document sur le contenu du message diffusé sur les anciens numéros de services de renseignements après leur fermeture, au plus tard le 3 avril 2006. Il est téléchargeable sur le site de l'Autorité.

Les contributions à la présente consultation publique devront parvenir à l'Autorité le **13 février 2006**. Ces contributions pourront être transmises de préférence par courriel à AC118XYZ@arcep.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

A l'attention de Jérôme Rousseau
Chef du service Opérateurs et Régulation des ressources rares
Autorité de régulation des télécommunications
7, square Max Hymans
75015 Paris

L'Autorité souhaite publier intégralement les contributions qu'elle aura reçues sur le site Internet de l'Autorité.

Toutes informations complémentaires ou questions sur le document de consultation pourront être obtenues auprès de :

Bertrand Pailhès
Unité opérateurs et planification
Service Opérateurs et Régulation des ressources rares
Mail : bertrand.pailhes@arcep.fr
Tel : 01.40.47.71.28
Fax : 01.40.47.71.97

1. L'annonce d'accueil

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

Quelle que soit la forme, un usager en situation d'urgence doit avoir un moyen d'obtenir un numéro d'urgence. La locution « Numéro d'urgence » doit être proposée dans l'annonce d'accueil ainsi qu'un moyen, quel qu'il soit, de les obtenir.

Si l'Arcep décide de la mise en place d'un carrousel citant un ou plusieurs numéros de renseignements téléphoniques, la citation d'autres numéros que des 118XYZ nous semble à proscrire. En effet, les numéros d'urgence sont de forme différente (2 ou 3 chiffres) et peuvent de surcroît être confondus, pour le 112, avec le numéro que vient de composer l'usager (12, 712, 612...).

Le message ne serait clair ni pour les usagers en situation d'urgence ni pour la majorité des autres usagers qui voulaient simplement un renseignement téléphonique.

(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 décide de citer des numéros d'urgence, cette information doit être donnée sans aucune action de l'utilisateur :

- L'usager peut descendre dans l'arborescence par inadvertance et ne plus savoir comment réécouter le message principal
- Il y a certainement un parc encore actif de centraux téléphoniques et de téléphones qui ne gèrent pas les fréquences vocales.
- Le développement d'un véritable service vocal interactif risque de complexifier la mise en place de l'annonce d'accueil, dans un délai relativement court et avec des ergonomies divergentes selon les opérateurs.

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

Si l'Arcep décide de citer un numéro d'urgence, il semble naturel de ne citer qu'un seul numéro, celui dont le standard de réception est le plus apte à accueillir, orienter et réguler les appels d'urgence.

Le 112 nous semble à proscrire, son assonance avec le "12" créera une confusion certaine pour les usagers venant de composer le 12, le 612 ou le 712.

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 ?

Il n'y a, au sens de l'intérêt général, aucun inconvénient à la mise en place d'un carrousel, qui est le seul moyen d'assurer la continuité des services de renseignements.

Que peut faire un usager qui compose le 12 s'il n'y a pas de carrousel ?

- Il pourra faire un effort de mémoire pour se souvenir d'un numéro ayant fait l'objet d'une publicité, ce qui est un accélérateur de concentration de marché, mais sans rapport avec un quelconque aspect "vertueux" sur les prix, la qualité de service, l'émergence de services originaux.

- Il peut appeler "un ami qui devrait savoir que faire", ce qui génère un coût, une perte de temps, et accélère la concentration du marché.

- Il pourra, s'il le connaît, appeler le service client de son opérateur, mais celui-ci est censé ne pas lui donner de 118XYZ en particulier. Il est fort probable que les numéros proposés seront quand même ceux de l'opérateur, orientant franchement le marché vers les opérateurs fixes ou mobiles.

- Il pourra s'il est chez lui se mettre devant la télévision et attendre la prochaine publicité, ce qui n'a rien de vertueux pour le marché non plus.

- Il risque surtout d'abandonner pour cette fois, voire définitivement, l'habitude d'appeler un service de renseignement téléphonique. Sans carrousel, la contraction du marché est une certitude.

Si nous nous mettons à la place d'un usager qui continue à composer le 12 :

- S'il continue à composer le 12 c'est soit qu'il n'a pas été exposé à la communication effectuée autour des nouveaux numéros, soit qu'il n'a rien compris à cette cacophonie. Il est important de l'accompagner alors même qu'il n'a manifestement mémorisé à ce stade aucun 118XYZ. en particulier.

- S'il appelle le 12, c'est d'évidence qu'il a besoin à cet instant précis d'un renseignement téléphonique. Ne pas lui donner un moyen immédiat de l'obtenir n'a pas de sens et entérine la notion "Les renseignements téléphoniques n'existent plus" ou, au minimum "c'est compliqué et en plus je vais devoir me renseigner sur les renseignements!".

- Si le message qu'il entend au 12 ne lui donne pas un numéro de renseignement, de quel moyen disposera-t-il pour trouver un numéro 118XYZ ? Attendre la prochaine publicité à la télévision ? Aller sur le web ? Et s'il est en situation de mobilité ? Qu'a-t-on gagné à part un usager insatisfait ?

Aussi, mettre en place un carrousel, c'est :

- La certitude que les usagers auront eu une continuité de service.

- La certitude qu'ils auront compris et pratiqué les nouveaux services de renseignements téléphoniques (au moins un !), composé pour la première fois un numéro de

téléphone à 6 chiffres, ce que la plus puissante des campagnes de communication n'obtiendra jamais pour la totalité du public.

- La certitude que ces usagers seront réceptifs aux communications, articles, comparatifs, enquêtes qualité et publicités sur les 118XYZ dont ils comprendront désormais le sens : sinon ils n'auraient plus composé les 12, 712, 222, 612...

(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 ?**

Autant pour des raisons de simplicité, d'ergonomie que d'universalité d'accès, le carrousel doit être un message autosuffisant de type répondeur, répété une fois lorsqu'il a été énoncé jusqu'au bout.

La rupture de media (renvoi vers le web, sms, brochure papier...) est inefficace et générera inévitablement une insatisfaction de l'utilisateur n'ayant pas la possibilité d'accéder immédiatement au media sur lequel on prétend le renvoyer.

Sur les modalités de mise en œuvre

(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 ?

Tous les numéros de renseignement opérationnels sur un opérateur donné.

Chaque opérateur doit avoir l'obligation d'intégrer dans son carrousel un numéro câblé dans les 2 jours ouvrés.

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

Citer plus d'un numéro va imposer à l'utilisateur de faire un choix en quelques secondes : Quels seront les critères de ce choix de l'utilisateur ?

7.a Si seul le numéro est cité

L'utilisateur va retenir le numéro le plus mnémotechnique, le mieux prononcé, le plus clair dans le message (le premier ou le dernier?)... ou aucun car le message sera confus.

7.b Si le prix est cité

L'utilisateur fera du prix, logiquement, son critère de choix principal, ce qui n'est pas équitable car d'une part cela ne laisse aucune chance aux autres numéros plus cher (ou du moins perçus comme tels, aucun consommateur n'étant capable d'évaluer un prix pour les tarification forfait+durée) cités dans le même message, alors même qu'un prix bas n'est pas un gage de qualité (pas plus qu'un prix élevé !).

Ces inconvénients sur la citation du prix sont gommés si un seul numéro est cité car le prix devient une information légitime et non un critère de choix.

7.c Si l'éditeur est cité

L'utilisateur ira vers des marques rassurantes, ce qui est totalement antinomique avec l'ouverture du marché, dont la concentration sera encore accélérée vers les opérateurs historiques et les éditeurs disposant des plus importants budgets de communication.

Or un usager, pour faire un choix éclairé, doit avoir une vision de la totalité de l'offre afin de trouver celle qui correspond le mieux à son usage des renseignements. Cela est déjà complexe pour le site appel118.fr, résoudre ce problème en un message de réponseur semble une gageure.

Notre position :

Nous pensons que la notion de choix est dans tous les cas illusoire.

Aussi nous préconisons la citation d'un seul numéro par appel, ainsi que son prix, ce numéro étant répété une fois. **Le carrousel aura ainsi atteint son but, qui n'est pas d'être un comparateur de service mais d'accompagner la migration et d'assurer la continuité de service :**

- Ne pas perdre un usager qui, s'il continue à composer le 12, a besoin d'une part d'un renseignement immédiat et d'autre part d'être rassuré dans la cacophonie ambiante,

- L'utilisateur ayant composé un ancien numéro de renseignement aura obtenu son renseignement en composant un nouveau numéro 118XYZ qui lui aura été indiqué par un message clair, sans ambiguïté ni pseudo choix confusant. L'ensemble des services de renseignements conservent donc un client satisfait.

- L'utilisateur aura définitivement intégré que les anciens numéros de renseignement ne sont plus utilisables et sera désormais réceptif aux communications, articles, comparatifs, enquêtes qualité et publicités sur les 118XYZ auxquelles il se sentait étranger puisqu'il compose encore le 12, 712, 222, 612...

<p>(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 ?</p>

Citer systématiquement un tel numéro n'a pas de sens dans le cadre de l'ouverture d'un marché.

(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 ?

Indiquer le nom du fournisseur de service revient à renforcer les éditeurs déjà connus et/ou légitimes et rompt donc gravement l'équité.

De plus, le nom du fournisseur de service ne correspond pas forcément à la marque choisie pour le service de renseignement. Or citer d'autres informations que le numéro déplace la rédaction du message sur un terrain "marketing" où l'équité de traitement sera difficile à tenir.

Citer le prix est acceptable uniquement dans le cas où un seul numéro est présent dans le carrousel.

Si l'Arcep décide d'inclure plusieurs numéros dans le carrousel, citer le prix a selon nous des inconvénients majeur discutés au (7).

Le site appel118.fr

Citer le site appel118.fr dans le carrousel ne nous semble pas opportun car beaucoup d'utilisateurs n'ont pas accès à internet du tout, ou provisoirement parce qu'ils sont en situation de mobilité. Nous préférons que les efforts soient concentrés sur un message auto suffisant : l'utilisateur a appelé un numéro de renseignement, il doit avoir son renseignement.

Par ailleurs, il est primordial que appel118.fr présente tous les numéros de manière équitable, et en particulier abandonne le classement actuel par ordre croissant des numéros. Un classement aléatoire par session semble la solution la plus appropriée.

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

Lorsqu'il est possible d'énoncer de plusieurs manières un numéro, l'éditeur doit pouvoir choisir la manière dont est énoncé son numéro (118 mille, 118 zéro zéro huit, 118 deux cent dix huit). Afin de simplifier les séances d'enregistrement, les messages concernant tous les numéros doivent être enregistré dès l'origine.

Les opérateurs devront communiquer à l'Arcep les statistiques d'appel aux anciens numéros de renseignement afin que l'Arcep puisse publier un tableau de bord.

Proposition de message (entre [], parties contextuelles) :

"Afin d'ouvrir le marché des renseignements téléphoniques à la concurrence, le [12] est désormais remplacé par des numéros de renseignements à 6 chiffres commençant toujours par 118. Pour obtenir immédiatement un renseignement par téléphone ou un numéro d'urgence, vous pouvez par exemple appeler le [118 111 0,96 euro l'appel et 11 centimes par minute], je répète, le [118 111]. Cet appel était gratuit. Merci de votre fidélité."

Ce message étant répété une fois avant la coupure de la communication.

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 ?

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

Nous ne voyons aucun avantage, au sens de l'intérêt général, à mettre en place un message particulier avant le 3 avril.