

*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 :**

**SFR**

Tour Séquoia

1, place Carpeaux

92915. Paris La Défense Cedex

Contacts :

Isabelle Kupecek ([isabelle.kupecek@fr.sfr.com](mailto:isabelle.kupecek@fr.sfr.com)) 01 71 07 68 54

Stéphane Boudoul ([stephane.boudoul@fr.sfr.com](mailto:stephane.boudoul@fr.sfr.com))

### 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](mailto:bertrand.pailhes@arcep.fr)  
Tel : 01.40.47.71.28  
Fax : 01.40.47.71.97

SFR tient à préciser que les appels depuis le réseau SFR à destination d'anciens numéros de renseignements téléphoniques (12, 222) seront, à compter du 3 avril 2006, facturés au prix d'un appel normal, non surtaxé.

### **1. L'annonce d'accueil**

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

L'objet de l'annonce d'accueil diffusée aux consommateurs qui continuent de composer les anciens numéros (12, 222...) alors que le service de renseignements est fermé, est de les informer de la fermeture de ces numéros et non de continuer à leur fournir un service de renseignements même si ce dernier est limité aux seuls numéros d'urgence.

En conséquence, il n'est pas nécessaire que l'annonce d'accueil cite les numéros de 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 ») ?**

Dans l'hypothèse, où il faudrait citer les numéros de services d'urgence, cette citation doit être proposée à la seule demande de l'appelant, via un choix dédié dans le menu.

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

Si les numéros d'urgence doivent être cités, il convient de proposer la liste suivante :

- le « 18 » pour les pompiers ;
- le « 15 » pour le SAMU ;
- le « 17 » pour la police ;

Le 112, numéro d'urgence européen, apparaît confusant pour un appelant habitué à composer le 12. Le risque est notamment de générer un grand nombre d'appels parasites au 112. Ce dernier pourrait en effet dans ce contexte particulier être perçu comme le « remplaçant naturel » du 12. Cette confusion est renforcée par le fait que le message est diffusé via un serveur vocal (SVI), service « audio » qui, par nature, favorise la confusion.

Enfin, en raison des contraintes techniques, il n'est pas possible aujourd'hui d'envisager une mise en relation avec ces numéros d'urgence depuis le SVI.

## 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 ?**

#### Avantages et inconvénients du Carrousel :

Comme indiqué dans la réponse (1), l'objet principal du message est d'informer le public de la **fermeture des anciens numéros**. Il appartient aux différents fournisseurs de services de renseignements et à l'Autorité de promouvoir la lisibilité des nouveaux numéros de type 118 XYZ.

La mise en place d'un "carrousel", en complément du message d'accueil, pour permettre à l'appelant d'entendre une liste de nouveaux numéros 118XYZ présente **l'inconvénient majeur de distribuer les parts de marché de façon totalement aléatoire entre les différents fournisseurs de services de renseignements présents**.

En effet, dans un tel système, la qualité du service proposé, son prix ou les efforts de communication réalisés par les différents fournisseurs pour se démarquer des autres ne sont plus des éléments déterminants du choix du consommateur pour sélectionner le fournisseur le plus méritant. En d'autres termes, ce système n'encourage pas le jeu de la concurrence par les seuls mérites.

Au contraire, une solution de ce type pourrait inciter les fournisseurs à ouvrir un grand nombre de numéros pour multiplier grâce au seul effet du « carrousel » leurs chances de voir des appels aboutir sur leur service, ce qui in fine pourrait accroître l'effet de confusion sur le marché, surtout si un nombre significatif de numéros proposés n'assure pas la qualité de service attendue par le consommateur.

Dans ces conditions, le mécanisme du "carrousel" n'est pas favorable aux consommateurs dans la mesure où il n'incite pas les fournisseurs à rationaliser leur efficacité.

Enfin, la mise en place d'une solution de type "carrousel" nécessite des développements informatiques contraignants qui ne peuvent être supportés par les opérateurs de boucle locale dans le temps imparti. Comme mentionné lors de la dernière rencontre en bilatérale à l'ARCEP le 9 novembre 2005, la mise en œuvre de ce type de solution impose un rétroplanning de développement de 11 à 14 semaines une fois les spécifications techniques définies.

**(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 ?**

Sur l'obligation de mise en œuvre d'un Carrousel :

Pour les raisons indiquées au point précédent, la mise en place d'un système d'information du type "Carrousel" n'est pas opportune, dans la mesure où il n'encourage pas les fournisseurs de service de renseignements à développer leur efficacité au seul profit des consommateurs.

En conséquence, le message doit informer le public de la fermeture des anciens numéros et pour plus de précisions les orienter vers le site internet [www.appel118.fr](http://www.appel118.fr) ou tout autre support d'information mis en place par le régulateur et/ou les fournisseurs de service de renseignements.

Enfin, dans le cadre d'un accompagnement de ses clients, l'opérateur de boucle locale peut également les inviter à contacter le service client ou tout autre support d'information d'accompagnement propre.

Type d'information :

Le message mis en œuvre devrait s'articuler de la manière suivante :

Message d'accueil :

- Le numéro que vous venez de composer n'est plus accessible ;  
ou :  
le « 12 », le « 222 », le « 612 », le « 712 », et le « 2668 » ne sont plus accessibles.
- Pour accéder à un service de renseignements téléphoniques en France, vous devez désormais composer un numéro à 6 chiffres commençant par 118

Menu :

- 1) Pour connaître la liste complète des numéros opérationnels, tapez 1 ou consultez le site internet [www.appel118.fr](http://www.appel118.fr)
- 2) Pour contacter votre service client ou obtenir une aide personnalisée, tapez 2 (avec rappel des possibilités d'accès à la liste exhaustive des numéros dans le sous menu)
- 3) [Optionnel] Pour les principaux numéros d'urgence, tapez 3.

**Sur les modalités de mise en oeuvre**

- (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 ?**

Seule l'Autorité est en mesure de proposer le périmètre des numéros 118XYZ qui devront être pris en compte comme base des numéros susceptibles d'être cités sur le système d'information mis en œuvre par cette dernière. Le processus et le calendrier de mise à jour des informations devront être également assumés par l'Autorité.

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

Dans l'hypothèse où les opérateurs de boucle locale devraient citer des numéros de type 118XYZ et compte tenu du délai imparti, SFR n'est pas en mesure de mettre en place un système élaboré qui ne prendrait en compte que quelques numéros de manière aléatoire. La seule possibilité technique encore ouverte est une liste de numéros dont le contenu ne varie pas de manière aléatoire lors de chaque appel mais dont la lecture peut se faire sous forme de tri alphanumérique tournant aléatoire :

- l'ordre de citation est toujours le même suivant une logique alphanumérique mais le premier numéro cité par le système varie dans le temps, en fonction de l'heure précise de l'appel.

- (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 ?**

Il n'est pas nécessaire de citer systématiquement le numéro fourni au titre de la deuxième composante du service universel.

- (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 ?**

Seule l'Autorité est en mesure de fournir une information pertinente et exhaustive concernant les différents services de renseignements.

Le message mis en place par l'opérateur de boucle locale renverra vers ce support d'information.

La véracité et l'exhaustivité des informations diffusées ne peut relever de la responsabilité de l'opérateur de boucle locale.

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

En complément des réponses fournies en (8) et (9), SFR souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur le fait que les coûts de mise en œuvre et de maintenance d'une telle mécanique ne peuvent être supportés par l'opérateur de boucle locale. En conséquence, il appartient aux différents fournisseurs de services de renseignements et à l'Autorité de prendre en charge un système d'information centralisé.

**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 ?**

Il est prévu dans le cadre d'un calendrier - en cours de finalisation - d'informer systématiquement les clients ayant appelé l'Annuaire Express (via 222 ou 12...) :

- que ces numéros ne seront plus accessibles au 03/04/2006 ;
- qu'ils seront définitivement remplacés par des numéros à 6 chiffres commençant par 118 ;

et enfin de les inviter à consulter la liste des numéros disponibles sur le site [www.appel118.fr](http://www.appel118.fr) ou encore sur le 7000 (service vocal SFR, gratuit, d'information sur les services SFR sur lequel figure la liste des n° en 118XYZ / *Rubrique Infos et Loisirs (2) > Services Pratiques (2) > Renseignements téléphoniques (2)*).

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

L'opérateur de boucle locale doit *a minima* diffuser un message court du type:

- "le 3 avril prochain, ce numéro ne sera plus disponible. Vous devrez composer un numéro à 6 chiffres commençant par 118 pour accéder à un service de renseignements téléphoniques".

Ensuite, il appartient à chaque opérateur de boucle locale d'accompagner ses clients en adaptant ce message et/ou en renvoyant vers le support d'information mis en place par le régulateur.