

***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 :

Bouygues Telecom

Table des matières

Informations pratiques	1
1. L'annonce d'accueil	2
2. L'énoncé d'une liste de numéros	2
<i>Sur le principe</i>	2
<i>Sur les modalités de mise en oeuvre</i>	4
3. Le message délivré avant le 3 avril	5

Préambule

Bouygues Telecom s'étonne que l'Autorité ait lancé, le 31 janvier 2006, une consultation publique concernant le message d'information aux consommateurs qui doit être mis en œuvre à partir du 03 avril 2006 alors même que ce message a été prévu dès la décision n°05-63 du 27 janvier 2005, soit il y a plus d'un an. Cette décision posait comme seules conditions de mise en œuvre, l'information de la fin commerciale et technique du numéro appelé et le respect des principes de neutralité et de non discrimination entre l'ensemble des fournisseurs de services de renseignements utilisant un 118.

Par le courrier en date du 23 novembre 2005, Bouygues Telecom a alerté l'Autorité sur ses contraintes techniques de développement du message automatique. Par ailleurs, la solution retenue par Bouygues Telecom a également été présentée à l'Autorité par courrier en date du 09 décembre 2005. Cette solution respecte à la fois la décision du 27 janvier 2005 et la demande de Monsieur François Loos dans son communiqué de presse du 19 décembre 2005. Dès lors, le système retenu a fait l'objet de développement et est actuellement en phase de test afin de pouvoir l'ouvrir sur l'ensemble du réseau de Bouygues Telecom dans les délais impartis.

En conséquence, si l'Autorité devait prendre une nouvelle décision d'ici fin février, Bouygues Telecom n'aurait pas la possibilité de changer le système de son message et d'assurer l'ouverture d'un disque vocal différent d'ici le 03 avril 2006. Par ailleurs, compte tenu des montants engagés pour le développement de la solution retenue, Bouygues Telecom n'a de budgets disponibles pour des développements complémentaires d'autant plus que le message automatique a vocation à fonctionner pendant seulement 1 an.

1. L'annonce d'accueil

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

Les deux problématiques du message d'accueil et de la fourniture d'information sur les numéros d'urgence ne sont pas liées.

Ainsi, depuis l'ouverture du 612 et jusqu'au 3 avril 2006, les clients de Bouygues Telecom disposent d'une information sur les services d'urgence en appelant le 612. Les nouveaux acteurs du renseignement téléphonique doivent également, depuis le 02 novembre 2005, veiller à répondre avec diligence aux demandes sur les numéros d'urgence. Cette activité fait partie du métier de fournisseur de renseignement téléphonique.

C'est pourquoi, Bouygues Telecom estime que l'annonce d'accueil ne doit pas citer les numéros d'urgence et devrait se concentrer uniquement sur son objectif initial d'information des utilisateurs de la fin commerciale et technique des anciens numéros. Si le message traite différentes problématiques, il risque d'engendrer une forte incompréhension de la part des utilisateurs.

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 du carrousel

En tant qu'opérateur mobile, Bouygues Telecom s'est engagé à apporter à ses clients un service disponible en mobilité. C'est pourquoi, suite à la fermeture du 612, Bouygues Telecom tient à apporter une solution à ses clients dès lors qu'ils ont besoin d'un renseignement téléphonique immédiat en mobilité.

C'est ainsi que Bouygues Telecom a étudié différentes possibilités de message vocal pour arriver à la conclusion que le carrousel, qui énonce aléatoirement un certain nombre de numéros et s'appuyant sur les données publiées par l'ARCEP sur le site www.appel118.fr, est le seul système qui répond au besoin du client tout en respectant le cadre réglementaire. En effet :

- Le renvoi vers le site Internet www.appel118.fr ne répond pas au besoin d'un client en mobilité qui recherche dans l'instant un numéro de renseignement téléphonique
- Citer une liste figée de numéros est une approche non neutre et discriminatoire

- Informer uniquement sur le nouveau format de numérotation 118 XYZ sans proposer de numéros ne répond pas au besoin du client qui ne connaît aucun numéro 118 et laisse la possibilité de taper 100 numéros différents qui ne sont pas forcément ouverts.

Inconvénients du carrousel

Le dispositif peut être de nature à perturber les consommateurs si le message cite un numéro, qui n'est finalement pas ouvert, ou dont la qualité de service est mauvaise.

Par ailleurs, il conviendra, pour éviter toute dégradation de la perception de la qualité du service et, plus globalement du marché des services de renseignements, que le message automatique présentant les services des annuairistes (notamment leur tarif) ne présente pas d'erreur (service inexistant, tarif erroné, etc.). Dans ce sens, Bouygues Telecom alerte l'Autorité sur la vigilance qu'elle doit porter à l'exactitude et la complétude des informations concernant les services que l'ARCEP publiera sur le site www.appel118.fr. Bouygues Telecom considère que l'Autorité pourrait utilement prévoir un service d'alertes permettant aux acteurs diffusant un message automatique d'être informés lorsque le tableau du site Internet est modifié.

Contraintes de faisabilité

Le développement d'un carrousel suppose des développements et des investissements significatifs de la part de Bouygues Telecom.

Par ailleurs, il doit être susceptible d'évoluer pour mettre à jour les données. Bouygues Telecom sensibilise l'Autorité sur le fait que ces mises à jour ne pourront pas s'effectuer en temps réel. En outre, elles peuvent se révéler fréquentes et nombreuses, ce qui va induire des contraintes en terme de ressources.

(5) Pensez-vous opportun que soit prévue une obligation de mise en œuvre d'un système de « carrousel » ?

Bouygues Telecom considère qu'il est trop tard pour que l'Autorité fixe des obligations de mise en œuvre différentes de la décision n°05-63 du 27 janvier 2005. Néanmoins, elle estime que les différents opérateurs devraient tous arriver à la même conclusion sur la nécessité de développer un système de carrousel, seule approche qui respecte les différentes contraintes réglementaires, de satisfaction pour les consommateurs et de développement du marché global.

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 ?

Pour répondre au besoin du client en mobilité qui recherche une information immédiate, Bouygues Telecom considère que le message doit donner accès à une liste de numéros énoncée de manière systématique.

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 ?

Pour ne citer que des numéros ouverts qui puissent assurer un service aux clients, le périmètre des numéros doit être la liste des numéros ouverts sur le réseau de l'opérateur qui détenait l'ancien numéro appelé. L'énoncé de la liste engage l'image de l'opérateur appelé et il est important que la meilleure satisfaction soit apportée au client, non seulement pour cet opérateur mais également pour le développement du marché des renseignements téléphoniques.

La base des numéros pourrait être constituée à partir de la liste fournie sur le site Internet www.appel118.fr avec une vérification par l'Autorité des services effectivement ouverts avec une qualité de service minimum (ces contrôles peuvent être effectués avec l'enquête qualité de service qui doit être menée par l'ARCEP). Des acteurs identifiés par l'ARCEP comme ne fournissant pas le service de base devraient pouvoir être supprimés de la liste ; c'est pourquoi, il est nécessaire que le carrousel puisse évoluer en retirant ou ajoutant des nouveaux numéros (voir (4) contraintes de faisabilité).

Constitution de la base de numéros.

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

Bouygues Telecom a prévu de citer 5 numéros. Au-delà de 5 numéros, la longueur du message n'est pas acceptable pour les consommateurs. Le changement du nombre de numéros cités nécessiterait pour Bouygues Telecom de mettre en œuvre de nouveaux développements qui ne pourraient pas être disponibles pour avril 2006.

(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 ?

La citation systématique du numéro fourni au titre de la deuxième composante du service universel ne respecterait pas les principes de neutralité et de non discrimination fixés dans la décision n°05-63 du 27 janvier 2005.

C'est la raison pour laquelle Bouygues Telecom ne l'a pas prévu. En outre, comme déjà précisé, Bouygues Telecom ne serait pas, techniquement, en mesure de le réaliser d'ici début avril.

(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 ?

Il n'est pas utile de mettre en avant les marques ou les noms des fournisseurs de service dans la mesure où les nouveaux acteurs seront rapidement identifiés par leur numéros, sur lesquels portent d'ailleurs tous leurs investissements commerciaux. C'est pourquoi Bouygues Telecom n'a pas prévu ces indications dans le message automatique.

Par contre, pour informer au mieux les consommateurs, il conviendrait de mentionner les tarifs effectivement payés sur le réseau de l'opérateur de boucle locale concerné tels que figurant sur le site de l'Autorité.

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

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 ?

La mise en œuvre d'un tel message nécessite non seulement la mise en place d'un serveur vocal et d'un routage vers ce serveur mais également d'assurer la gratuité de ce service. Eu égard aux délais nécessaires pour ces développements, cette annonce n'est plus réalisable avant le 03 avril 2006.

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

Les textes en vigueur ne prévoient pas d'obligation de mise en œuvre d'un tel message. Chaque opérateur est libre d'informer ses clients comme il le souhaite. Par ailleurs, en cas de nouvelle décision, Bouygues Telecom ne sera pas en mesure de diffuser ce message avant le 03 avril 2006.