

***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 :

**neuf cegetel
(opérateurs neuf telecom et Cegetel)**

Table des matières

Informations pratiques

1. L'annonce d'accueil
2. L'énoncé d'une liste de numéros
Sur le principe
Sur les modalités de mise en oeuvre
3. Le message délivré avant le 3 avril

Erreur ! Signet non défini.
Erreur ! Signet non défini.
Erreur ! Signet non défini.
Erreur ! Signet non défini.
Erreur ! Signet non défini.
Erreur ! Signet non défini.

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 ?

Oui, mais dans la mesure où leur notoriété nous paraît au moins équivalente à celle du principal n° de renseignements « supprimé », le 12, la citation des numéros d'urgence devra être accessoire, après l'information relative aux nouveaux services et formats de numérotation.

(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 ») ?

Elle doit être non-systématique car accessoire : à la demande de l'appelant, en tapant « 2 », sachant que le choix « 1 » devra être réservé à l'info relative aux nouveaux services et formats de numérotation (cf. infra, question 5).

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

Tous les numéros d'urgence (les six visés par l'Autorité) ont vocation à être cités s'ils sont cités accessoirement conformément aux réponses 1 et 2. A défaut, en cas de citation préalable obligatoire, il conviendrait de ne citer que les trois principaux, les plus « vitaux » qui sont selon nous : SAMU, police, pompiers.

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 ?

Nous ne percevons que des inconvénients : tout système d'information des appelants qui ne leur délivrerait pas l'information d'un numéro permettant de satisfaire leur besoin de renseignement conduirait, selon nous :

- A un effondrement du marché des renseignements téléphoniques en ce que les appelants « éconduits » se tourneront vers d'autres moyens d'obtention de renseignements (annuaires papiers et électroniques principalement).
- A une perte d'image de l'opérateur auprès de son client, en ce qu'il ne l'aura pas aidé dans sa recherche.

(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 ?

Un système de « carrousel » nous semble pertinent pour les raisons exposées ci-dessus. Il doit être à la demande, après le message informatif neutre et non discriminatoire (accessible en tapant « 1 »).

Neuf cegetel recommande l'adoption d'un type de carrousel particulier, dénommé « barillet » : les numéros seraient déroulés de manière fixe dans l'ordre de la numérotation (118 000, 118 001) seul le 1^{er} numéro délivré ferait l'objet d'un tirage au sort. Cette solution est techniquement plus simple, et apporte une cohérence de présentation que l'appelant appréciera en ce qu'elle fera moins « bombardement ».

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 ?

L'Autorité devrait déterminer cette base en prenant en compte un minimum de critères de qualité de service (au moins les numéros ouverts chez les principaux OBL), étant entendu que l'opérateur de boucle locale ne peut être requis de délivrer à ses abonnés appelants l'information de numéros au-delà de ceux dont il permet l'acheminement (numéros ouverts dans son réseau au titre de contrats d'accès voire de collecte).

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

Dans la mesure où l'accès au « carrousel » serait « à la demande », un opérateur de boucle locale devra citer tous les numéros dont il fournit l'accès au service.

(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 ?

Ce numéro (le 118 711) doit être inclus, mais pas signalé en tant que tel : du fait que nous doutons que l'aspect « service universel » soit parlant pour les abonnés appelants, la délivrance d'une information différenciée serait certainement perturbante, mal comprise.

(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 nous semble logique, et même requis par les règles de déontologie des services télématiques, de mentionner la dénomination sociale et/ou la marque de la société délivrant le service de renseignement, ainsi que le tarif de détail de l'opérateur de boucle locale, dans l'ordre suivant : Numéro / société / tarif de base

Sachant, pour le tarif, que les fournisseurs de service seront contraints par ladite déontologie d'exposer en début de communication leurs tarifs.

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

La tarification de l'appel doit être laissée libre pour les opérateurs de boucle locale, spécialement ceux qui n'offrent pas de service de renseignement téléphonique (cas de neuf cegetel), en ce que le système d'information vocale développé bénéficiera essentiellement à des sociétés tierces (les fournisseurs de renseignements), et qu'il doit être considéré comme équitable de pouvoir amortir ce coût. Neuf telecom souhaite pouvoir appliquer à l'appelant le prix d'une communication locale.

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 ?**

Neuf cegetel demande une synthèse/conclusion rapide de l'Autorité sur ce sujet, aux fins de permettre aux opérateurs de mettre en place la solution retenue. Un délai de quinze jours nous semble suffisant, mais minimal, pour permettre la mise en œuvre du système carrousel/barillet décrit ci-dessus.

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

Seule la substance du message informatif neutre et non discriminatoire doit être définie de manière contraignante, les opérateurs devant rester libres de la forme du message (différenciation commerciale permise par la forme, le ton du message).

Si le principe d'un carrousel est retenu comme obligatoire, son caractère aléatoire doit être estimé comme rempli avec le système de barillet décrit ci-dessus.