

***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 :

Intra Call Center

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>	3
3. Le message délivré avant le 3 avril	3

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 car les demandes liées aux numéros d'urgence -bien qu'elle ne représentent qu'une faible part du volume total d'appels- restent significatives.

(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 ») ?

A la demande de l'appelant.

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

SAMU
Pompiers
Police

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 :

- Eviter que l'appelant se sente démuné s'il ne connaît aucun des nouveaux numéros 118XYZ.

Inconvénients du carrousel:

- Mettre en avant et donc générer un flux d'appels important sur des numéros dont les détenteurs n'auront pas forcément déployé les moyens nécessaires pour délivrer un service de qualité.
- Mettre sur le même plan des acteurs professionnels du secteur avec des acteurs plus « opportunistes ».
- Risque d'une qualité dégradée qui pénalisera l'ensemble du marché.

Aucune contrainte de faisabilité.

(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 ?

La mise en place d'un carrousel ne semble pas opportune pour les raisons évoquées ci-dessus – à savoir un risque d'une dégradation de la qualité de service moyenne du marché des services de renseignements téléphoniques.

Il serait plus judicieux de diffuser au plus vite un message d'information derrière les numéros voués à disparaître, ce qui laisserait aux appelants le temps et la liberté de choisir leur 118 en fonction des différentes campagnes de communication auxquelles ils sont exposés.

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 ?

Si carrousel il y a :

- il faudrait idéalement que seuls les numéros ayant une qualité de service « acceptable » soient cités.
- il faudrait limiter le nombre de citation à 1 numéro par société.

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

Au moins 3. Puis à la demande par tranche de 3.

(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 ?

Non. Cela reviendrait à mettre en avant un seul numéro au détriment de tous les autres.

(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 semble peu approprié dans la mesure où la plupart des fournisseurs de service d'annuaire sont de nouveaux acteurs économique en France et qu'ils ne communiquent pas sur leur société mais sur leur numéro.
- La communication sur le prix serait utile à condition de pouvoir diffuser un message différent selon l'origine réseau de l'appelant afin que l'information sur les tarifs reste brève.

(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 ?

Non. Nous estimons le délai à 15 jours pour mettre en place un tel message.

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

Le contenu doit être purement informatif =

1/informer l'appelant que ce numéro ne sera prochainement plus en service et qu'il devra composer un numéro de format 118 XYZ.

2/renvoyer sur le site www.appel118.fr pour avoir la liste des numéros.

Afin d'assurer plus de clarté et de cohérence en terme de communication, il faudrait que tous les messages diffusés derrière les services d'annuaire voués à disparaître soient uniformes.