



Le service universel de renseignements téléphoniques

Réponse à la consultation publique de l'ARCEP sur le message diffusé sur les anciens numéros de services de renseignements à partir du 3 avril 2006

1 L'annonce d'accueil

Il est indispensable que le consommateur bénéficie de l'entière gratuité de la communication délivrée pendant la lecture du message d'accueil.

Cette gratuité doit inclure l'accès au serveur vocal délivrant le message et la communication pendant la lecture du message, y compris si l'appel est émis depuis un téléphone mobile.

Cette gratuité devra être indiquée aux personnes composant un des anciens numéros dès le début du message.

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

Notoriété actuelle des six numéros d'urgence proposés par l'ARCEP :

« 112 »	numéro d'urgence européen
« 18 »	pompiers
« 15 »	samu
« 17 »	police
« 115 »	samu social
« 119 »	enfance maltraitée

Cette liste correspond à la décision n° 02-1179 du 19 décembre 2002
<http://www.arcep.fr/textes/avis/02/02-1179.htm>

Ces numéros sont parfaitement connus du public qui n'appelle certainement pas un service de renseignements téléphoniques lorsqu'il est en situation d'urgence : avant de se prononcer de façon définitive sur la nécessité d'une telle insertion des numéros d'urgence dans le message d'information du nouveau dispositif, l'ARCEP devrait préalablement interroger les services existant pour leur demander la fréquence de telles demandes de numéros d'urgence.

La diffusion d'une liste de numéro d'urgence présenterait l'inconvénient d'alourdir le message et d'augmenter le risque de confusion entre les numéros d'urgence et les nouveaux numéros 118 XYZ.



Clarté et simplicité du message

Il est essentiel que le message qui sera message diffusé sur les anciens numéros soit agréable, simple, clair, COMPLET sur le plan légal, et si possible délivré dans une durée limitée à une minute.

La réussite de la mission d'information des consommateurs sur les nouveaux numéros des services de renseignements téléphoniques pourrait être compromise par l'introduction d'informations supplémentaires et incomplètes dans le message.

Obligation imposée aux services de renseignements

L'article L 33-1 du Code des postes et télécommunications impose « l'acheminement gratuit » des appels d'urgence, et non pas leur simple « citation ». Il pourrait en conséquence être exigé que les nouveaux numéros 118 XYZ fournissent un accès immédiat et gratuit vers l'un des services d'urgence avant la phase de mise en relation payante avec un télé conseiller.

La recherche d'une telle solution commune pour pérenniser l'accès facile aux services d'urgence depuis les nouveaux numéros de services de renseignements téléphoniques apparaît comme plus importante que l'insertion du message proposé par l'ARCEP sur des numéros anciens qui n'ont jamais eu recours à ce dispositif d'acheminement gratuit.

Il y aurait en outre un surprenant décalage entre la soudaine mention des numéros d'urgence sur ces numéros appelés à disparaître définitivement le 3 avril 2007 et leur absence totale sur les nouveaux numéros en service le 3 avril 2006.

Une telle distorsion pourrait même conduire le public à confondre les services 118 XYZ avec de nouveaux numéros d'urgence, voire entraîner des appels spontanés vers un numéro gelé comme le 118 112. Trop de messages entraîne une confusion des messages.

Engorgement des services d'urgence

Si elle maintenait son choix de simple citation des numéros d'urgence, l'ARCEP devrait informer les services du risque d'augmentation sensible du nombre d'appels parasites entre le 3 avril 2006 et le 3 avril 2007.

Expérience dans les autres pays européens ayant ouvert les numéros 118XYZ

A notre connaissance, tous les pays ayant envisagé de diffuser un ou plusieurs numéros d'urgence dans le message d'information sur l'ouverture des numéros 118XYZ ont renoncé à les communiquer à cette occasion.



(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 ») ?

L'ARCEP ne peut imposer la « citation » des numéros d'urgence alors que l'article L 33-1 oblige les opérateurs à « l'acheminement gratuit » des appels vers les numéros d'urgence.

Ou bien elle impose sur tous les numéros sans exception, anciens et nouveaux un tel dispositif d'acheminement gratuit vers les numéros d'urgence de sa liste, ou bien elle doit renoncer à cette simple citation qui ne repose sur aucune obligation légale.

Engorgement des services d'urgence

Si elle maintenait son choix de simple citation, l'ARCEP devrait informer les services d'urgence du risque d'augmentation sensible du nombre d'appels parasites entre le 3 avril 2006 et le 3 avril 2007.

Expérience dans les autres pays européens ayant ouvert les numéros 118XYZ

A notre connaissance, tous les pays ayant envisagé de diffuser un ou plusieurs numéros d'urgence dans le message d'information sur l'ouverture des numéros 118XYZ ont renoncé à les communiquer à cette occasion.

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

Aucune « citation » de numéro d'urgence n'apparaît comme nécessaire dans ce message sauf s'il s'agit d'un « acheminement gratuit » rendu obligatoire à l'ensemble du dispositif aux anciens comme aux nouveaux numéros.

Expérience dans les autres pays européens ayant ouvert les numéros 118 XYZ

A notre connaissance, tous les pays ayant envisagé de diffuser un ou plusieurs numéros d'urgence dans le message d'information sur l'ouverture des numéros 118XYZ ont renoncé à les communiquer à cette occasion.

2 L'énoncé d'une liste de numéros

Sur le principe

Principe intangible de respect du consommateur

Rendre l'utilisateur premier bénéficiaire de l'ouverture des marchés est la première mission confiée par le législateur à l'ARCEP.

L'ARCEP ne saurait entériner le point de vue selon lequel l'information du consommateur devrait se limiter à la seule communication publicitaire.

Principe intangible de non discrimination

L'ARCEP devra fixer avec la plus grande précision, le contenu du message qui sera obligatoirement diffusé aux personnes composant les anciens numéros de renseignements téléphoniques.

Ce message devra être diffusé de manière strictement identique par chacun des acteurs.

(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 ?

S'il est vrai qu'une minorité de consommateurs des services de renseignements téléphoniques est à l'origine d'une majorité des appels, la plupart des utilisateurs ne composent les anciens numéros de leurs opérateurs fixes et mobiles qu'une à trois fois par an.

A partir du 3 avril 2006 et pendant au moins une année, de nombreux consommateurs souhaitant accéder à un service de renseignement seront dans l'une des situations suivantes :

- Aucun numéro 118XYZ mémorisé avec certitude.
- Confusion après avoir été exposé à de nombreuses publicités plus ou moins bien assimilées.
- Souhait de connaître d'autres numéros que ceux auxquels ils ont été exposés suite aux campagnes de publicité.
- Tentative d'essai des services d'autres numéros 118 XYZ que ceux auxquels ils ont déjà fait appel.

L'exemple italien est, à ce titre, assez significatif en ce qu'il constitue l'exemple le plus récent de surcroît dans un pays de taille similaire à la France. Le message diffusé se limitait à un texte « neutre » de type : « Le 12 n'existe plus et est remplacé par des numéros de format 12xy ».



Les associations de consommateurs telles que ADICONSOM regrettent la décision de l'AGCOM (régulateur italien) et préconisent d'insérer un système de « carrousel » dans le message.

L'absence de proposition de numéros a provoqué une chute de 30% du nombre d'appels aux services de renseignements entraînant une grande insatisfaction des consommateurs et une déstabilisation du marché.

Le « carrousel » est le meilleur support d'information pour les consommateurs

- L'absence de numéros précis sur le message de renvoi des anciens services de renseignements téléphoniques vers les nouveaux numéros au format 118 XYZ conduirait obligatoirement les utilisateurs à rechercher une combinaison de 6 chiffres parmi 1 000 possibles, 900 probables peut-être moins de 50 réelles !
- Une telle solution constituerait donc en premier lieu une véritable loterie, des appels spontanés en nombre non négligeable pouvant même alors être émis vers les numéros ayant été gelés de la série 118 IYZ comme le 118 118 ou le 118 112. Ce dernier pourrait même être confondu avec un service d'urgence si d'aventure un message de simple « citation » des numéros d'urgence était proposé.
- Une telle absence de citation de numéro réellement en service au jour de l'appel constituerait également un renvoi vers les communications publicitaires les plus puissantes du marché, et une discrimination de fait en provenance d'un message dénué de neutralité.
- L'obligation de mise en place d'un dispositif garantissant un message parfaitement neutre est par conséquent la seule et unique solution qui permettra aux consommateurs de découvrir l'existence d'une diversité d'éditeurs et de services de renseignements téléphoniques.
- Un « dispositif circulaire » de type « *panier circulaire pour les diapositives, qui s'utilise avec un projecteur* » comme le définit le dictionnaire Le Robert pour le mot « carrousel » apparaît parfaitement adapté à la situation. Nous faisons référence à cette définition afin de répondre aux associations de consommateurs qui ont assimilé ce carrousel à un système de manège forain ou de loterie sur une foire : ainsi qu'il a été mentionné, la véritable loterie consisterait à laisser l'utilisateur seul face à un choix de 50 possibilités réelles parmi 1 000 possibles, soit 95% de chances de ne pas trouver de service au bout du numéro aléatoirement composé !
- Il conviendrait de formater les messages de renvoi des anciens numéros vers les nouveaux sous la forme suivante :

P1 : « *Ce message vous est diffusé gratuitement. Le numéro que vous venez d'appeler ne diffuse plus de services de renseignements téléphoniques, veuillez appeler dorénavant un numéro de la forme 118 suivi de trois chiffres, par exemple le* »

P2 : « *118 xxx édité par la sociétéau tarif de* »

P3 : « *je répète, le 118 xxx édité par la sociétéau tarif de* »



- Un tel « dispositif circulaire » assurerait une véritable neutralité du message, une information complète de l'utilisateur des services de renseignements téléphoniques, et une continuité de service avec le numéro appelé.
- Le message pourrait ensuite être suivi d'un message complémentaire renvoyant à la liste à jour des numéros en services avec une phrase du type ¹

P4 : « Vous trouverez la liste complète des numéros en service et leurs tarifs sur le site web www.appels118.fr »

- Au total ce dispositif représenterait le développement d'une application informatique sur SVI, Serveur Vocal Interactif, comprenant deux phrases fixes P1 et P4 et au maximum une centaine de phrases aléatoires P2 et P3 diffusées en dispositif circulaire de type « *carrousel de diapositives vocales* ».
- Il s'agirait donc d'une application extrêmement simple, parfaitement réalisable en synthèse vocale et donc facilement modifiable pour lui assurer une mise à jour convenable.

Continuité de service et stabilité du marché

L'ARCEP a pris plusieurs décisions imposant aux nouveaux éditeurs de nombreuses contraintes visant à assurer une qualité de service maximum.

Cette qualité sera rapidement atteinte par la plupart des opérateurs. Le spectre d'une baisse de qualité des services de renseignements liée à l'ouverture du marché sera donc évité.

En revanche, un effondrement du nombre d'appels est tout à fait prévisible si les consommateurs se trouvaient désemparés lorsqu'ils composeront l'un des anciens numéros.

La continuité de service et la stabilité du marché imposent que le message qui sera diffusé propose un numéro 118 XYZ et un seul, de telle sorte que l'appelant puisse obtenir un accès quasi-immédiat à un service de renseignements, raison première de son appel.

Si aucun numéro 118 XYZ n'était proposé dans le message, de nombreux appels aux services de renseignements disparaîtraient rapidement et définitivement comme ce fut le cas dans d'autres pays européens n'ayant pas mis en place un système circulaire assurant une répartition des appels des anciens numéros vers les nouveaux.

Les consommateurs seraient ainsi renvoyés à une simple loterie, ou bien à la pression publicitaire la plus forte du moment, c'est-à-dire à une absence réelle d'information, et à un message ne pouvant être considéré comme « neutre » puisqu'il favoriserait de fait les opérateurs anciens sur le marché national ou issus d'autres marchés déjà ouverts dans d'autres pays européens, au détriment des opérateurs nouveaux entrants et dotés de moyens plus modestes.

¹ Pour imposer un tel dispositif, il conviendrait que l'ARCEP vérifie préalablement que des sociétés proposant de tels sites d'information sur les numéros en service ne puissent ensuite venir protester d'une concurrence déloyale par mention sur les anciens numéros d'un site et d'un seul.

Contraintes de faisabilité

Tous les opérateurs dont les services de renseignements sont accessibles sur d'anciens numéros disposent de serveurs vocaux sophistiqués. Ils n'auront aucune difficulté technique à mettre en œuvre un système de « *carrousel de diapositives vocales* » le 3 avril 2006.

Au total ce dispositif représenterait le développement d'une application informatique sur SVI comprenant deux phrases fixes P1 et P3 et au maximum une cinquantaine de phrases aléatoires P2 diffusées en « *dispositif circulaire* » de type « *carrousel de diapositives sonores* », soit une application extrêmement simple, parfaitement réalisable en synthèse vocale et donc facilement modifiable pour lui assurer une mise à jour convenable.

Le plus puissant des opérateurs, en responsabilité technique de la diffusion du message sur deux des numéros historiques de renseignements téléphoniques, propose un service de renseignements entièrement automatisé sur Serveur Vocal Interactif, application gigantesque qui représente plusieurs dizaines de millions d'items. Il ne peut sérieusement se prévaloir d'un tel dispositif technique et prétendre par ailleurs ne pas être en mesure de créer une application aussi simple que la diffusion d'une cinquantaine de phrases différentes éventuellement répétées une fois, ce qui ne représenterait au total d'une centaine de fiches vocales ! En outre, s'il était convenu qu'un seul numéro par société devrait figurer sur le « *carrousel de diapositives sonores* » le nombre de phrases à enregistrer serait alors ramené à 27, ou à 54 avec une répétition du numéro.

(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 ?

Opportunité d'une obligation de mise en œuvre d'un système de « carrousel »

Rendre le consommateur premier bénéficiaire de l'ouverture des marchés est la première mission confiée par le législateur à l'ARCEP.

L'Autorité ne saurait entériner le point de vue selon lequel l'information du consommateur devrait se limiter à la seule communication publicitaire.



L'ARCEP devra en conséquence fixer avec la plus grande précision, le contenu du message qui sera obligatoirement diffusé aux personnes composant les anciens numéros de renseignements téléphoniques publics et privés.

Ce message devra être diffusé de manière strictement identique par chacun des acteurs sur les anciens numéros.

Toute renonciation de l'ARCEP à imposer avec la plus grande fermeté son autorité inciterait certains opérateurs ou éditeurs de services de renseignements à « interpréter » les positions du régulateur et du Conseil de la Concurrence à leur unique profit et au détriment des consommateurs, du marché, des nouveaux entrants, et donc de la qualité des services.

Ce risque semble même une certitude au vu des agissements des deux opérateurs de mobiles qui n'hésitent pas à recommander, sur leurs factures et par leurs télé acteurs aux anciens numéros, l'un des services les plus chers sans être nécessairement le plus performant au dire de la plupart des journalistes spécialisés.

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 ?
--

Seuls les numéros en service le 3 avril 2006 et ayant été attribués au minimum 60 jours avant le 3 avril devraient être cités.

Cette mesure permettrait d'éviter le risque de voir apparaître sur le « carrousel » des éditeurs limitant leur stratégie commerciale à « l'effet d'aubaine » que certains associent à tort à l'instauration d'un système annonçant les numéros de tous les éditeurs sans discrimination.

Les opérateurs de réseaux devront veiller à mettre tout en œuvre pour que les numéros des éditeurs soient accessibles le plus rapidement possible.

Dans le cas où un numéro viendrait à être accessible postérieurement au 3 avril, le délai d'insertion dans le « carrousel » ne devrait pas dépasser 48 heures.

Le « carrousel » devrait être limité à un seul numéro par société afin de garantir une information de qualité, chaque opérateur étant invité à mentionner sur le carrousel le numéro de son choix possédant selon lui la meilleure qualité de service.

Cela permettrait d'éviter la présence sur le dispositif de services parfaitement identiques mais proposés à différents tarifs sans justification réelle ainsi que cela a déjà été mentionné par la presse.



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

Il convient de limiter la citation d'un numéro et d'un seul mais de privilégier l'information tarifaire et éditoriale, essentielle pour les utilisateurs.

L'appel étant entièrement gratuit, il peut être renouvelé autant de fois que souhaité pour obtenir un niveau de tarif satisfaisant pour l'appelant.

Chaque numéro devrait être cité de manière aléatoire et équiprobable, un par société afin d'assurer une garantie de qualité de 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 ?

Citer un numéro particulier, quel qu'il soit, contreviendrait à une stricte neutralité dans le message qui sera diffusé.

(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 ?

Le message doit être simple, clair et sa durée doit être inférieure à une minute et impérativement comprendre toutes les informations légales à mentionner dans toute communication.

Il doit donc nécessairement être limité à la diffusion d'un numéro 118 XYZ et d'un seul par appel, mais comprendre son tarif et le nom de son éditeur ainsi que cela est obligatoire dans toute communication et sur tout support, anciens numéros de services de renseignements compris.

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

Un système circulaire de type «carrousel de diapositives» permettrait de répondre à une double exigence :

- aider le consommateur dans ses choix grâce à un message clair, simple et complet
- pérenniser le marché en évitant les risques d'effondrement

Le message délivré avant le 3 avril

(11) La mise en œuvre d'un tel message automatique avant le 3 avril 2006 présente-elle des contraintes de faisabilité ?

Les dates fixées par l'ARCEP doivent être intégralement respectées.

La nouvelle décision qui sera prise en suite de la présente consultation ne doit en rien venir modifier le calendrier fixé et parfaitement connu.

Tout message diffusé avant le 3 avril 2006 sur les anciens numéros, et laissé à la seule initiative des opérateurs risquerait de ne pas être neutre.

Les initiatives déjà prises par certains opérateurs mobiles qui enfreignent les obligations de neutralité de la communication sur les factures et sur les anciens numéros doivent inciter l'Autorité à la plus grande vigilance sur le respect des règles.

(12) Quelles modalités obligatoires de mise en œuvre d'un tel message automatique ?

Une décision de l'ARCEP, claire et précise, imposant aux opérateurs la mise en place du message automatique de type « carrousel de diapositives vocales » est, à notre sens, la seule possibilité s'offrant à l'Autorité.

Cette décision devrait être assortie de pénalités lourdes pour tout opérateur ou éditeur de services de renseignement ne se conformant pas dans les délais à la décision de l'ARCEP.

Elle devrait mentionner l'obligation de respect des dates et d'interdiction de diffusion de tout message avant le 3 avril 2006.

Toute renonciation de l'ARCEP à imposer avec la plus grande fermeté son autorité inciterait certains opérateurs ou éditeurs de services de renseignement à « interpréter » les positions du régulateur et du Conseil de la Concurrence à leur unique profit et au détriment des consommateurs et du marché.

Fait à Paris le 13 février 2006

Fin de document.