

# Les 118 XYZ tentent l'aventure SMS

Les successeurs du mythique 12 ont bien du mal à convertir les Français. En effet, les services en 118 XYZ peinent à s'imposer : 140 millions d'appels ont été reçus par ces nouveaux services l'an dernier contre 270 millions en 2004. En valeur, le marché est passé de 300 millions d'euros en 2004 à 160 millions d'euros en 2007...

La confusion générée par l'arrivée d'une multitude de nouveaux acteurs (plus de 20) : numéros compliqués à retenir, tarifs opaques, manque de crédibilité, perte de repères, qualité des réponses aléatoire... et l'essor d'Internet (qui permet de trouver des numéros gratuitement) expliquent en grande partie ce repli.

Dans le même temps, le marché s'est concentré autour de trois acteurs : le 118 218 avec 50% de parts de marché, suivi par Orange (environ 30%), Pagesjaunes (10%) et Telegate (118 000).

Pour dynamiser le marché, ces trois acteurs ont décidé de faire évoluer leurs modèles économiques en multipliant les services 'premium'. Ces services proposent désormais les horaires d'avion ou les locations de voitures. Aujourd'hui, pour contrer la gratuité du Net, Pagesjaunes et le 118 218 se lancent dans les renseignements par SMS.

*Ce service« va permettre d'élargir le potentiel de nos utilisateurs en ciblant une population plus jeune, les 15-24 ans, pour qui le SMS est le moyen de communication incontournable », explique au Figaro Michel Datchary, p-dg de Pagesjaunes dont le service par SMS est gratuit.*

Concrètement, il suffit d'envoyer sa demande par SMS pour recevoir les coordonnées d'un particulier ou d'un professionnel, le tout accompagné d'une publicité, il faut bien financer la gratuité de ce service.

Du côté du 118 218, on planche aussi pour un service par SMS, mais ce dernier devrait être payant, selon le quotidien.

De quoi modifier la perception qu'ont les consommateurs de ces services ? Selon l'UFC Que Choisir ? le prix de base du renseignement obtenu par un appel passé depuis un téléphone fixe s'établit au minimum à 1,12 euro contre 0,90 euro du temps du '12'. « Soit une augmentation de 25% pour une qualité de service similaire ». Et à partir d'un mobile, les tarifs flambent : « entre 1,54 euro et 2,15 euros »*et« ne correspondent jamais au prix affiché ».*