

Les 118XYZ, 'un fiasco' pour l'UFC

Un peu plus d'un an après le l'ouverture effective du marché des renseignements téléphonique, le bilan semble très contrastté. C'est en tout cas l'avis de l'UFC Que Choisir qui parle de « vrai fiasco ».

Après 68 ans de bons et loyaux services, le '12' a laissé la place en avril 2006 à pas moins de 22 nouveaux numéros en 118 XYZ. Très vite, l'association affichait son scepticisme et appelait même au boycott : « *sous couvert de fournir le service universel de base, les 118 XYZ sont surtout impatients de pouvoir diriger les consommateurs vers des services additionnels lourdement surtaxés* ».

Cette sombre prophétie se serait-elle réalisée ? Etude à l'appui, l'UFC explique que les tarifs des 118 « *ont flambé, quel que soit le 118 testé* ». Selon les observations de l'association, 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* », souligne l'UFC-Que Choisir dans un communiqué. Et à partir d'un mobile, les tarifs flambent : « *entre 1,54 euro et 2,15 euros* » et « *ne correspondent jamais au prix affiché* ».

L'association pointe le principal point noir de ces fournisseurs de services : l'opacité des tarifs. Les prix « *comprennent des pièges tarifaires absolument invisibles sur les services associés* ».

L'UFC dénonce par exemple le prix de la communication suivant la mise en relation, « *surtaxée* » selon des taux variables en fonction des opérateurs, de 0,11 à 0,34 euro par minute.

Et d'enfoncer le clou : « *Les opérateurs 118 ponctionnent sans réserve les consommateurs et dégradent la valeur même de ce service et de ce marché* ».

Et sur ce point, l'UFC a particulièrement raison. L'opacité des tarifs, mais aussi la multitude des acteurs (plus de 20!) et la gratuité du Net ont sérieusement entamé la taille du marché des renseignements téléphoniques.

Les revenus générés baissent trimestre après trimestre, ils sont passés de 52 millions d'euros fin 2005 à 40 millions d'euros fin 2006. Au quatrième trimestre 2006, 38 millions d'appels ont été émis contre 40 millions au troisième trimestre 2006 et 41 millions au second trimestre 2006, selon l'Arcep, le régulateur des télécoms.

L'ouverture à la concurrence censée dynamiser ce marché a donc vite trouvé ses limites. Le scénario anglais semble se répéter en France : flambée des tarifs, effondrement de la demande et finalement, disparition de la plupart des acteurs en présence...