

Pour les renseignements, oubliez le '12'

C'est un pan de l'histoire du téléphone qui vit ses derniers mois. Le « 12 », unique et célèbre numéro des renseignements téléphoniques de France Télécom disparaîtra bel et bien en mars 2006. Pour accéder à ce service, il faudra désormais composer un long numéro à six chiffres commençant par 118.

Dans le même temps, tous les numéros courts à quatre chiffres mis en place par des services de renseignements alternatifs (Scoot...) seront également remplacés par le même type de numéros à six chiffres. Pourquoi alors rendre compliqués des numéros qui se caractérisaient par la simplicité? Passer du 12 au 118 XXX demandera en effet une certaine gymnastique. La réponse est simple: il s'agit de placer tous les acteurs du renseignement téléphonique sur le même pied d'égalité. Comme nous vous le révélions en juin dernier, suite à une plainte de fournisseurs de services similaires concurrents, le Conseil d'Etat a jugé que le 12 ne devait plus être utilisé car il constituait une « distorsion » à « l'objectif de concurrence effective et loyale » sur ce marché. En effet, la concurrence (comme Scoot) doit utiliser des numéros plus longs et plus complexes pour le même service. Selon une étude réalisée en août 2003 par le cabinet d'études américain Pelorus Group, le marché français se répartissait à cette date à 53% pour France Télécom, 46% pour les opérateurs mobiles et le reste pour les autres acteurs. Le Conseil d'Etat avait donné à l'ART un délai de six mois maximum pour définir un format de numérotation identique à tous les acteurs – opérateurs fixes, mobiles et fournisseurs de services de renseignements – offrant ce service. La nouvelle numérotation pourrait passer à 4 ou à 5 chiffres. C'est finalement six chiffres qui ont été choisis... Chez France Télécom, la pilule a du mal à passer. « Cette offensive se fait au détriment des consommateurs: alors que le marché des renseignements est structurellement en déclin (face à internet, ndlr), la mise en place d'un numéro plus compliqué n'est pas de nature à relancer ce service. On constate au niveau européen que ce marché n'a pas remonté avec la mise en place d'une numérotation complexe ». D'un autre côté, la concurrence estime que cette nouvelle numérotation n'apportera pas forcément l'égalité souhaitée. En effet, certains numéros se mémoriseront mieux que d'autres: le 118 118 aura en effet plus de chance de s'imposer que le 118 547... Mais l'ART a pensé à tout. Elle va organiser en mars un tirage au sort qui déterminera l'ordre de passage des candidats qui choisiront chacun un numéro. Ce qui risque de faire des mécontents. Les lauréats devront au minimum fournir un service de renseignements téléphonique national et mettre en oeuvre tous les moyens pour assurer une information claire aux consommateurs, notamment sur les tarifs. Pour autant, le régulateur n'obligera pas les fournisseurs à donner le tarif à chaque appel. Concernant le calendrier, les numéros seront attribués en mars prochain et le basculement s'effectuera entre mars et septembre 2006.