

# Toujours moins d'appels pour les 118 XYZ

Parfois, les ouvertures à la concurrence de certains services n'apportent pas les effets escomptés. C'est le cas des services de renseignements téléphoniques (118 XYZ) lancés à la suite de la fin du monopole du 12 de France Télécom.

Selon les chiffres avancés par PagesJaunes, 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... Sacrée chute !

L'eldorado s'est donc gentiment transformé en cauchemar. Des dizaines d'acteurs, du plus petit au plus gros se sont lancés tête baissée dans l'achat de numéros. Il faut dire qu'à l'époque, chacun avait en ligne de mire les 250 à 300 millions d'euros annuels de ce marché. Trois ans après, le marché a été divisé par deux...

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.

L'hostilité des associations de consommateurs est également à prendre en compte. En juillet dernier, l'UFC Que Choisir ? dénonçait les hausses de tarifs importantes de ces services.

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 ». Et à partir d'un mobile, les tarifs flambent : « entre 1,54 euro et 2,15 euros » et « ne correspondent jamais au prix affiché ».

Les prix « comprennent des pièges tarifaires absolument invisibles sur les services associés », poursuit l'association

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 ».

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...