



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 33371

## Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur les graves préoccupations que suscitent les atteintes portées au service public des renseignements téléphoniques de France Télécom, dont l'appellation familière connue, le « 12 », témoigne de l'utilité au bénéfice de nos concitoyens. C'est pourtant ce vaste réseau de proximité et de communication qui est aujourd'hui mis en cause par une robotisation à outrance que dénoncent les organisations syndicales des personnels (dernier né : AVA), et par une « suppression massive d'emplois ». Nul ne saurait cependant contester le service précieux que représente le « 12 » pour des personnes souvent isolées, dans l'incapacité de se déplacer et qui trouvent auprès des opérateurs et opératrices une gamme large d'informations, d'aides voire de conseils qui facilitent leur vie au quotidien. Cette disponibilité est d'ailleurs d'autant plus appréciée qu'elle tranche opportunément avec la multiplication des serveurs vocaux que mettent en place banques, sécurité sociale, Assedic, SNCF et autres grands secteurs de services. Le « 12 » est aujourd'hui un service public rentable, viable et apprécié de ses utilisateurs et clients. Augmenter son coût d'usage en contrepartie d'une baisse de prestations (2 recherches au lieu de 3) va à l'encontre des nécessités de l'heure, et accroît une dégradation d'image que nourrissent déjà la hausse du coût de l'abonnement téléphonique, les coûts élevés des numéros Audiotel et Indigo. Tenant compte de l'ensemble de ces éléments, il lui demande quelles démarches elle entend engager au nom du Gouvernement auprès de France Télécom pour la préservation de l'emploi et pour un service conforté en faveur des usagers.

## Texte de la réponse

Le Gouvernement est très attaché à la pérennité et à la qualité du service universel de renseignements dont l'appartenance au service public des communications électroniques est réaffirmée par la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom. En application de cette loi, France Télécom a été désignée, à l'issue d'un appel à candidatures, pour fournir, dans le cadre du service universel, un annuaire universel, sous forme imprimée et électronique, et un service universel de renseignements. Une décision du Conseil d'État a, en parallèle, imposé la suppression du « 12 » et des numéros de renseignements téléphoniques accessibles depuis les téléphones mobiles. Dans un arrêt du 25 juin 2004, le Conseil d'État a demandé à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) de définir un format unique de numéros, pour l'ensemble des services de renseignements téléphoniques. L'objectif de ce dispositif est de favoriser la concurrence entre les prestataires. Le choix du format retenu, les numéros « 118 », est celui qui a été adopté par la quasi-totalité des pays européens qui ont déjà procédé à un changement de numérotation pour les services de renseignements téléphoniques. À la suite de cette décision du Conseil d'État, l'ARCEP a défini les conditions d'attribution des numéros de la forme 118 et les modalités de migration des services existants vers les nouveaux numéros. Le processus mis en place par l'ARCEP a débouché sur l'attribution de cinquante-sept numéros à vingt-sept opérateurs de renseignements. À ce jour, plusieurs d'entre eux ont commencé à commercialiser des services de renseignements et d'autres prestataires peuvent lancer des offres depuis le 3 avril 2006, date retenue pour la suppression définitive du « 12 ». Cette évolution ne remet pas en cause le service fourni par France Télécom dans le cadre du service

universel. En particulier, le lancement par l'opérateur historique d'un service vocal de renseignements « automatisé » (accessible par le 118-710) répond au souci de l'opérateur de faire bénéficier les utilisateurs d'une gamme plus étendue de prestations. Ce service ne s'est pas substitué au service par opérateur répondant aux obligations de service universel (accessible par le 118-711) mais a élargi l'offre en fournissant à l'utilisateur qui le souhaite une prestation de même nature à des conditions plus avantageuses. Par ailleurs, s'agissant des informations fournies, le service des renseignements n'a pas pour mission de communiquer d'autres données que celles relatives à l'annuaire : numéro de téléphone, adresse, code postal. Les appels demandant plus de deux recherches ne représentent que 0,8 % des appels multiples.

## Données clés

**Auteur :** [M. Alain Bocquet](#)

**Circonscription :** Nord (20<sup>e</sup> circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 33371

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 10 février 2004, page 959

**Réponse publiée le :** 14 novembre 2006, page 11912