ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

annuaire

Question écrite n° 975

Texte de la question

Mme Martine Aurillac attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur les graves inconvénients de l'innovation en 2006 dans la distribution des annuaires téléphoniques à Paris. Pour la première fois cette année, les abonnés parisiens au téléphone ne reçoivent, outre l'annuaire par profession, désormais intitulé « Tout pour la vie pratique », qu'un annuaire alphabétique limité à l'arrondissement de leur domicile, intitulé « Tout pour ma vie locale ». Il est, certes, indiqué sur un feuillet séparé que l'abonné peut obtenir gratuitement les annuaires des autres arrondissements, mais dans la limite des stocks disponibles et en se déplaçant du 26 juin au 15 juillet. Il faudra, ainsi, à Paris où les quatre premiers arrondissements sont regroupés, 17 annuaires pour couvrir toute la ville, avec l'inconvénient de devoir connaître l'arrondissement de l'abonné recherché pour savoir quel annuaire consulter. La recherche par les renseignements téléphoniques, à travers de nombreux numéros concurrents, n'est qu'une réponse imparfaite à cette balkanisation de l'annuaire papier qui ne satisfait aucun besoin connu ou exprimé des Parisiens. Certes, le progrès de l'informatique et un meilleur équipement des foyers en ordinateurs peut conduire, un jour, à la disparition de l'annuaire papier, mais nous n'en sommes pas là. Les personnes âgées, les foyers non équipés ou, tout simplement, les membres d'un foyer équipé qui n'ont pas la pratique d'une informatique aux offres de plus en plus concurrentes ou complexes, seront plus que jamais isolés. Cette situation détestable ne saurait se reproduire l'année prochaine sans faire monter la vague de mécontentement déjà soulevée par cette première distribution inattendue. Aussi, elle lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre afin de répondre aux attentes de nombreux abonnés.

Texte de la réponse

Par arrêtés des 3 mars 2005 et 29 mars 2007, France Télécom a été désigné opérateur chargé de fournir la composante annuaire et renseignements du service universel de communications électroniques. Cette désignation a été effectuée sur la base d'un cahier des charges annexé aux arrêtés qui fixe les obligations de l'opérateur. L'article 2 de ce cahier des charges précise que l'annuaire universel sous forme imprimée, édité par l'opérateur, est publié chaque année à une date portée à la connaissance du public. L'opérateur met gratuitement à la disposition de tout abonné au service téléphonique au public un exemplaire des volumes départementaux de l'annuaire universel du département dans lequel l'abonnement a été souscrit ou lorsqu'il s'agit d'un abonnement à la téléphonie mobile du département où se situe l'adresse de facturation. Ce cahier des charges ne comporte donc aucune obligation en matière de distribution d'annuaires. Au cas présent, France Télécom a décidé, au terme d'enquêtes réalisées auprès des utilisateurs parisiens, de refondre le contenu de ces annuaires. Cette décision tient compte de l'avis de la grande majorité des personnes interrogées qui demandent : de disposer d'un format plus compact que le format A 4 jugé trop encombrant ; à ne pas se voir imposer les deux volumes de l'annuaire couvrant tous les arrondissements de Paris. Enfin, France Télécom s'est engagé, au titre de sa responsabilité d'entreprise, dans une démarche environnementale qui consiste à limiter l'utilisation de papier et à en assurer le recyclage. C'est pourquoi, en 2006, France Télécom a décidé de distribuer, dans chaque arrondissement, des annuaires à format réduit comportant la liste des abonnés de

l'arrondissement concerné. Toutefois, il est mis à disposition de chacun, si telle est sa volonté, les annuaires concernant d'autres arrondissements. De ce fait, France Télécom respecte les obligations de service universel et satisfait l'ensemble des personnes concernées.

Données clés

Auteur : Mme Martine Aurillac
Circonscription : Paris (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 975
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Économie, finances et emploi
Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 17 juillet 2007, page 4876
Réponse publiée le : 17 juin 2008, page 5140