

Comment sortir de la mêlée des 118 ?

Le matraquage publicitaire fait depuis plusieurs mois pour les 118 peut prêter à sourire. Mais plus pour très longtemps. Car à compter du 3 avril, l'œil des consommateurs que nous sommes ne s'arrêtera plus tout à fait par hasard sur ces 118 (+3 chiffres). Au total, c'est une petite vingtaine de services de renseignements téléphoniques qui remplacent l'illustre 12 à partir de cette date. Après soixante-cinq ans de bons et loyaux services, le service historique de France Télécom disparaît donc pour de bon de la circulation. Finis aussi le 222 de SFR, le 612 de Bouygues, le 712 d'Orange et autres 3 200... Et ce ne sont pas les quelques mois de rodage, avec la cohabitation du 12 et des 118 depuis le 2 novembre dernier, qui ont permis aux consommateurs de se familiariser avec les spécificités de ces nouveaux services. Selon l'Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep), au cours des deux premiers mois de l'année 2006, à peine une demande de renseignements sur six est passée par ces nouveaux numéros payants.

L'ANNUAIRE UNIVERSEL EN COMMUN ET L'APPARITION DE NOUVEAUX SERVICES

Sur les 57 numéros en 118 distribués par le régulateur, 19 "seulement" sont déclarés comme techniquement "ouverts". Ils seront donc peut-être encore plus nombreux demain. Ce qui ne ferait qu'ajouter à la confusion. Un point en commun en tout cas entre ces dix-neuf 118 : l'annuaire universel. Autrement dit l'ancien 12, pour trouver les coordonnées d'un professionnel, d'une administration ou d'un particulier. Sauf avis contraire de l'abonné, son numéro de téléphone fixe est automatiquement inscrit dans la liste. Dans les faits, tous ne le sont pas encore selon les services. Sans parler des adeptes du téléphone fixe illimité via l'ADSL (Internet à haut débit) qui ont tout intérêt à se renseigner auprès de leur opérateur s'ils veulent être sûrs d'y figurer. En revanche, pour faire apparaître son numéro de portable dans cet annuaire universel, c'est strictement à la demande de l'abonné. Très peu sont donc encore accessibles via un 118.

L'ouverture à la concurrence du marché des renseignements téléphoniques doit, à terme, profiter à l'utilisateur final avec l'apparition de

nouveaux services. On peut par exemple citer l'accès aux horaires de train ou de cinéma, l'envoi de renseignements par SMS (messages textes sur mobiles) ou par e-mail, l'accès aux renseignements internationaux ou à l'annuaire inversé. Des services avancés de géolocalisation, comme le guidage routier ou l'information sur les services de proximité, devraient également voir le jour.

ÉVITER LA MISE EN RELATION DIRECTE DEPUIS UN TÉLÉPHONE MOBILE

Mais, pour l'heure, l'enjeu pour les prestataires de services est déjà d'imprimer dans le cerveau des consommateurs son propre numéro en 118.

Comme par hasard, aucun n'avance l'argument du plus bas prix pour séduire les utilisateurs. Et pour cause, la plus grande confusion règne sur ce point. Si, en moyenne, ces services ne coûtent qu'un peu plus cher que l'ancêtre du renseignement (1,08 euro contre 1,05 pour le 12), il existe tout de même de grandes disparités. Retenez que, de manière générale, le tarif des 118 est beaucoup plus élevé depuis les mobiles qu'à partir d'un fixe. Ensuite, les prix varient selon l'opérateur de téléphonie mobile utilisé et le service contacté. Autre cadeau empoisonné, la mise en relation directe avec l'interlocuteur recherché. La communication pouvant ensuite être facturée quatre à six fois plus cher qu'une communi-

cation normale. S'il est très difficile d'établir un palmarès des meilleurs services de renseignements téléphoniques, c'est justement parce que les critères de sélection sont multiples et variables : en fonction du type de service demandé et de l'opérateur utilisé pour appeler. A terme, il y a fort à parier que seuls les 118 qui auront assez de liquidités pour fonctionner à perte pendant plusieurs mois survivront. A défaut de pouvoir effectuer un choix objectif, l'utilisateur a donc tout intérêt dans un premier temps à utiliser ces services de façon raisonnable. La loi du marché se chargera de faire le tri à sa place.

Olivier Fermé

TABLEAU COMPARATIF DES 118 DEPUIS VOTRE LIGNE FIXE FRANCE TELECOM

le 118	opérateur	nombre de renseignements	annuaire international	recherche inversée	infos de proximité	mise en relation	envoi de SMS	Accueil	www.comparatif-118.com		
									tarif	surcoût	infos
710	France Télécom	3		non	non	inclus	non	Robot	0,56 /appel		vous propose de rechercher Mairie, Docteur, EDF, ou numéro d après un nom
713	Le Numéro	2		non	non	non	non		0,56 /appel		
711	France Télécom	2		oui	non	0,15	non		0,90 /appel		annuaire universel
218	Le Numéro	illimité	oui	oui	oui	inclus	oui		0,90 /appel		tarif unique dans la limite de 20 minutes
000	Telegate France	illimité		oui		0,225 / min	oui		0,96 /minute		appel facturé toutes les 7s, première minute indivisible, prix indiqué hors attente
222	118 Teledis	2		oui		inclus	oui		1,012 /appel	0,225 /min	envoi des coordonnées par sms ou par email
006	Pages Jaunes	illimité		oui	métro, musée, ciné	inclus	oui		1,01 /appel		envoi des coordonnées par sms ou par email
007	Allo Bottin	1		oui		inclus	oui		1,012 /appel	0,225 /min	
612	Allo Bottin	1		oui		inclus	oui		1,012 /appel	0,225 /min	
999	Allo Bottin	1		oui		inclus	oui		1,012 /appel	0,225 /min	
220	Le Numéro			oui		11c/min			1,12 /appel	0,11 /min	
880	Le Numéro			gratuit	oui	0,11/min	gratuit		1,12 /appel	0,11 /min	
910	Le Numéro			oui	oui	0,11/min	oui		1,12 /appel	0,11 /min	
810	France Télécom	3		oui	non	non	non	R	1,12 /appel		
001	Intra Call Center	2		oui		inclus	oui		1,12 /appel		
712	France Télécom	3		oui	métro, itinéraire	inclus	oui	H	1,12 /appel		info de prox, valable pour Paris, Lyon, Marseille / SMS: envoi lien w ap vers mappy
075	Le Numéro	illimité	oui	oui	Paris	11c /min	oui		1,124 /appel	0,112 /min	
268	Allo Bottin	1		oui		inclus			1,35 /appel	0,34 /min	
318	Le Numéro		oui	oui		34c/min	gratuit		1,35 /appel	0,34 /min	

Impossible d'établir un palmarès des meilleurs services de renseignements téléphoniques, si ce n'est peut-être pour un appel passé depuis un téléphone fixe (voir le tableau comparatif de www.comparatif-118.com). Car depuis un mobile, les coûts sont très variables et souvent plus élevés, tous opérateurs confondus.