



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 92487

## Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur la qualité inégale des nouveaux numéros de renseignements téléphoniques 118... En effet, la disparition du numéro 12, qui permettait d'accéder aux renseignements téléphoniques et son remplacement par différents numéros privés qui développent de très large campagne de publicité, ne semble plus permettre une aussi grande qualité d'écoute et d'expression sonores. Il convient de constater que ces nouveaux numéros sont très inégaux et mériteraient d'être contrôlés pour en assurer la qualité sur le long terme. Il lui demande donc s'il compte suivre cette suggestion avec les services compétents de son ministère.

## Texte de la réponse

La suppression du 12 et des numéros de renseignements téléphoniques accessibles depuis les téléphones mobiles et la mise en place des numéros 118 découlent d'une décision du Conseil d'État. 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, seule une partie d'entre eux ont commencé à commercialiser des services de renseignements, mais d'autres prestataires peuvent lancer des offres depuis le 3 avril 2006, date retenue pour la suppression définitive du 12. La vérification du respect, par les fournisseurs de services de renseignements, de leurs obligations relève de la compétence de l'ARCEP. Celle-ci a mis en place un suivi de la qualité des services de renseignements accessibles par des numéros 118. Elle a ainsi procédé à une enquête sur la qualité des anciens services de renseignements, publiée en novembre 2005, puis à une enquête sur onze numéros 118, publiée en mars 2006 préalablement à la fermeture du 12. Elle prévoit de poursuivre le suivi de la qualité des services de renseignements après la fermeture du 12 en lançant une nouvelle enquête sur les numéros 118 à l'automne 2006, soit un an après le lancement des premiers numéros 118. Les résultats de l'enquête publiée en mars montrent que la qualité globale des numéros 118 est équivalente à celle des anciens numéros. Il convient néanmoins de souligner que cette bonne performance d'ensemble devra être confirmée après la fermeture des anciens numéros. En effet, depuis le 3 avril 2006, les 118 traitent l'intégralité des appels vers les services de renseignements et certains d'entre eux sont donc davantage sollicités.

## Données clés

**Auteur :** [M. Éric Raoult](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (12<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 92487

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le :** 18 avril 2006, page 4106

**Réponse publiée le :** 19 septembre 2006, page 9883