

## “ LA SUPPRESSION DU 12, LES RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES ”

cours du 17 décembre 2005

Et tout d’abord, la fin du 12, chiffre mythique des renseignements téléphoniques. À partir d’aujourd’hui, une vingtaine de concurrents arrivent sur le marché avec un nouveau numéro, le 118, qui sera suivi de trois chiffres au choix. Le consommateur sera-t-il gagnant ? Éléments de réponse tout de suite avec Sophie Roland et Bruno Livertoux.

Après plus de soixante ans d’existence, le 12 va bientôt disparaître. Place au 118 suivi de trois chiffres. Lesquels ? À vous de choisir parmi une vingtaine de numéros. Un casse-tête pour le consommateur. Les prix varient du simple au double d’un concurrent à l’autre et un même opérateur peut proposer différents numéros à différents tarifs.

Exemple : France Télécom propose un numéro à 90 centimes d’euro limité à deux renseignements, l’équivalent du 12 actuel. Mais il a également un numéro avec un tarif à 1,12 euro. Cette fois, la demande est limitée à trois renseignements avec une mise en relation incluse. Même stratégie chez ce concurrent de l’opérateur historique.

### ***(Bruno Massiet du Biest : PDG de Le Numéro France)***

*“ C’est un peu comme un fabricant de véhicules. Nous proposons une gamme d’offres, parce que nous avons analysé les attentes des consommateurs et que nous nous sommes aperçus qu’il y a des consommateurs qui veulent avoir des premiers prix, d’autres qui veulent avoir une offre plus riche et ils sont prêts à payer un petit peu plus cher pour cela. ”*

En fait, ces opérateurs savent que les renseignements classiques ne sont pas forcément rentables. Alors, pour gagner de l’argent, ils mettent en place des services complémentaires.

### ***(Charles Tonlorenzi : PDG de Télégate)***

*“ Ça peut être, par exemple, l’horaire d’ouverture d’un magasin, le type de moyens de paiement qu’il accepte, ou si on regarde dans le tourisme, un hôtel savoir s’il a deux, trois, quatre étoiles, s’il a un parking, s’il accepte les chiens, que sais-je encore. Ce sont également des services qui vont utiliser des technologies plus avancées, par exemple, le fait de vous donner le chemin pour vous rendre de l’endroit où vous êtes à l’endroit que vous recherchez, un petit peu comme un GPS par téléphone. ”*

Des services qui vont faire grimper la facture surtout si vous appelez d’un portable. De combien ? Difficile à dire. Les tarifs ne sont pas clairs. Les associations de consommateurs sont furieuses.

**(Julien Dourgnon : Directeur des études UFC-Que Choisir?)**

*“ Dans cette affaire, on n’a pas songé à l’intérêt des consommateurs qui est très simple, mais on a servi la soupe aux sociétés qui rentrent actuellement sur le marché. ”*

Le 12 disparaîtra définitivement en avril prochain. D’ici là, les opérateurs vont multiplier les campagnes de pub pour vous familiariser avec un nouveau système bien compliqué !