

# **Services de renseignements téléphoniques :**

## **L'enquête de la CLCV**

### *Mars 2006*

Le 3 avril 2006, le « 12 » disparaîtra définitivement au profit de nouveaux numéros à 6 chiffres, commençant tous par 118, et s'inscrivant dans un marché concurrentiel.

C'est une véritable révolution pour les consommateurs, auxquels on annonce qu'ils vont maintenant pouvoir choisir leur prestataire de renseignements en toute liberté, et ainsi bénéficier d'une meilleure qualité de service et de prix plus intéressants.

Qu'en est-il réellement ? A la veille du grand saut, la CLCV a examiné les offres faites aux consommateurs, en termes de prix, de services proposés, mais également de qualité des prestations. Pour cela, nous avons passé à la loupe l'offre tarifaire de 14 numéros de renseignements, et également testé par téléphone 11 de ces numéros afin d'apprécier la qualité des réponses aux renseignements demandés, la rapidité du service et l'information donnée aux consommateurs en termes de tarifs.

Les résultats ne sont malheureusement pas très encourageants : il est difficile, voire impossible d'avoir une vision claire des tarifs des prestataires, et donc encore plus de les comparer entre eux ; cette information est de toute façon difficilement accessible, et rarement donnée lors de l'appel ; enfin, la qualité même des réponses laisse souvent à désirer, seuls 2 numéros sur les 11 obtenant 100% de bonnes réponses à l'issue de nos appels.

## **Tarifs des 118 : Bienvenue dans la jungle...**

L'un des principes d'un marché concurrentiel est la liberté des prix; mais l'un des principes corollaires est que les consommateurs puissent comparer ces prix, afin de faire jouer la concurrence et de bénéficier du meilleur rapport qualité/prix...Pour les services de renseignements téléphoniques, ça ne va pas être facile...

Outre le fait que les numéros peuvent offrir des services différents, plus ou moins élaborés, ce qui peut expliquer des différences de prix, les tarifs ne sont pas les mêmes suivant que l'on appelle d'un réseau ou d'un autre (d'un poste France Télécom, d'un poste Free ou d'un téléphone mobile), et les modèles de facturation choisis par les opérateurs peuvent également être différents, certains ayant choisi une facturation à l'acte, incluant le coût de communication, d'autres y ajoutant une facturation à la minute...Bref, la transparence et la comparabilité ne sont pas les maître mots...

Pour les besoins de l'enquête et afin de favoriser la lisibilité, nous avons choisi de classer les services de renseignements en trois catégories :

- Les numéros proposant un **service de base** : ce service comprend une recherche de renseignements (2 à 3 suivant l'opérateur). Certains numéros proposent en outre la recherche inversée ou la mise en relation, parfois moyennant un surcoût.
- Les numéros proposant un **service « enrichi »** : une recherche de renseignements (1 à 3 ou illimité), mais aussi la possibilité d'effectuer une recherche inversée et la mise en relation. Il est possible de demander l'envoi d'un SMS.
- Les numéros proposant un **service « enrichi + »** : ce service comprend une recherche de renseignements (en nombre illimité), la possibilité d'effectuer une recherche inversée, la mise en relation et/ou encore l'envoi d'un SMS et soit l'accès à l'annuaire international, soit l'obtention d'informations de proximité, ou bien encore les deux.

Cette classification ne recouvre aucune appréciation de qualité.

### **Ce que coûtait le 12...**

Jusqu'au 3 avril 2006, l'appel au 12 à partir d'un téléphone fixe est facturé 0,90€ et donne accès à deux renseignements. La mise en relation est facturée en plus, 0,15€; une recherche inversée entraîne une facturation supplémentaire de 1,8€ et des recherches supplémentaires peuvent être demandées (jusqu'à 14) moyennant un surcoût de 0,80€ par palier de deux recherches.

## Les services « de base »

N°	Opérateur	Service de base	Tarif à partir de <b>tous les réseaux fixes</b> sauf Free	Tarif à partir du réseau <b>Free</b>	Tarif à partir du réseau <b>Orange</b>	Tarif à partir du réseau <b>SFR</b>	Tarif à partir du réseau <b>Bouygues</b>
<b>118 710</b>	France Télécom	3 renseignements, recherche inversée et mise en relation sans envoi de SMS <b>Service à reconnaissance vocale</b>	0,56/appel	Non accessible	Non accessible	Non accessible	Non accessible
<b>118 711</b>	France Télécom	2 renseignements (sans envoi de SMS) Services sur demande : mise en relation 0,15€; recherche inversée 1,02€; recherche multiple (jusqu'à 14) 0,80€ pour deux renseignements	0,90/appel	0,90/appel	0,90/appel	0,90/appel	0,90/appel
<b>118 713</b>	Le Numéro	2 renseignements	0,56/appel	0,56/appel	0,56/appel	0,56/appel	0,56/appel
<b>118 810</b>	France Télécom	3 renseignements et la recherche inversée	1,12/appel	Non accessible	Non accessible	Non accessible	Non accessible

## Les services « enrichis »

Tous ces numéros proposent la mise en relation, la possibilité de faire une recherche inversée, l'envoi d'un SMS confirmant la réponse.

N°	Opérateur	Nombre de renseignements/appel	Tarif à partir de <b>tous les réseaux fixes</b> sauf Free	Tarif à partir du réseau <b>Free</b>	Tarif à partir du réseau <b>Orange</b>	Tarif à partir du réseau <b>SFR</b>	Tarif à partir du réseau <b>Bouygues</b>
<b>118 000</b>	Telegate france	illimité	0,96/min (hors attente)	0,96/min (hors attente)	1,35/appel + 0,34/min	1,10/appel + 0,10/min	1,12/appel + 0,225/min
<b>118 001</b>	Intra Call Center	2 renseignements	1,12/appel	Non disponible	1,12/appel	1,10/appel	1,12/appel
<b>118 007</b> <b>118 612</b> <b>118 999</b>	Allo Bottin	1 renseignement	1,012/appel + 0,225/min	1,12/appel + 0,155/min	1,012/appel + 0,225/min	1/appel + 0,15/min	0,99/appel + 0,225/min
<b>118 220</b>	Le Numéro	illimité	1,124/appel + 0,112/min <sup>(1)</sup>	1,01/appel	1,124/appel + 0,15/min	1,10/appel + 0,10/min	Indisponible pour l'instant
<b>118 222</b>	118 Teledis (Géré par le Numéro)	illimité	1,124/appel + 0,112/min ;	1,12/appel + 0,155/min	1,124/appel + 0,15/min	1,10/appel + 0,10/min	1,117/appel + 0,15/min

<sup>(1)</sup> Cette tarification ne s'applique qu'aux appels passés depuis le réseau France Télécom. Pour les appels passés depuis les réseaux d'autres opérateurs alternatifs (Neuf Cégétel, Alice, Télé2, ...), la tarification est de 1,12€/appel + 0,155/min, soit 1,43€ pour un appel de 2 minutes.

En ce qui concerne les appels passés depuis des réseaux mobiles, pour les services appliquant une facturation en fonction du temps de communication (en plus de la charge d'appel), celle-ci est calculée à la seconde au-delà de la première minute, sauf pour un appel au 118 220 depuis un mobile Orange, pour lequel la facturation se fait à la seconde dès la première seconde.

## Les services « enrichis + »

Tous ces numéros proposent l'accès à un nombre de renseignements illimité, à l'exception du 118 712 qui n'en propose « que » 3, la mise en relation, la recherche inversée.

N°	Opérateur	Services « + »	Tarif à partir de tous les réseaux fixes sauf Free	Tarif à partir du réseau Free	Tarif à partir du réseau Orange	Tarif à partir du réseau SFR	Tarif à partir du réseau Bouygues
118 008	Pages Jaunes	Infos de proximité	1,01/appel	1,12/appel dans la limite de 20min	1,12/appel	1,10/appel	1,12/appel
118 075	Le Numéro	Annuaire international et infos de proximité spécifiques région parisienne	1,124/appel + 0,112/min	1,12/appel + 0,155/min	1,124/appel + 0,15/min	1,10/appel + 0,10/min ;	1,117/appel + 0,15/min
118 218	Le Numéro	Annuaire international et infos de proximité	0,90/appel, dans la limite de 20min (y compris après mise en relation)	1,12/appel + 0,155/min	1,124/appel + 0,056/min	1,10/appel + 0,10/min ;	1,117/appel + 0,15/min
118 318*	Le Numéro	Annuaire international	1,349/appel + 0,337/min ;	1,12/appel + 0,155/min	1,35/appel + 0,337/min	1,35/appel + 0,337/min	1,35/appel + 0,337/min ;
118 712	France Télécom	Infos de proximité ; envoi plan et itinéraire (+0,35€)	1,12/appel	1,12/appel	1,12/appel	1,12/appel	1,12/appel
118 880* 118 910*	Le Numéro	Infos de proximité	1,124/appel + 0,112/min ;	1,12/appel + 0,155/min	1,124/appel + 0,15/min	1,10/appel + 0,10/min	Indisponibles pour l'instant

En ce qui concerne les appels passés depuis des réseaux mobiles, pour les services appliquant une facturation en fonction du temps de communication, celle-ci est calculée à la seconde dès la première seconde pour les appels depuis le réseau Orange, à la seconde au-delà de la première minute pour les appels émis depuis les réseaux SFR et Bouygues

## Tableau comparatif de coût

Afin d'essayer d'y voir plus clair, nous avons calculé le coût d'un appel de deux minutes avec mise en relation (quand le service le propose) à partir des différents réseaux fixes et mobiles pour chaque numéro de service de renseignement. Voici le tableau comparatif :

Numéro	Coût appel 2mn à partir <b>réseau fixe</b> hors Free	Coût appel 2mn à partir réseau <b>Free</b>	Coût appel 2mn à partir réseau <b>Orange</b>	Coût appel 2mn à partir réseau <b>SFR</b>	Coût appel 2mn à partir réseau <b>Bouygues</b>
<b>118 710</b>	<b>0,56€</b>	-	-	-	-
<b>118 711</b>	1,05€ (0,90€sans mise en relation)	1,05€ (0,90€sans mise en relation)	<b>1,05€</b> (0,90€sans mise en relation)	<b>1,05€</b> (0,90€sans mise en relation)	<b>1,05€</b> (0,90€sans mise en relation)
<b>118 713</b>	0,56€(pas de mise en relation)	0,56€(pas de mise en relation)	0,56€(pas de mise en relation)	0,56€(pas de mise en relation)	0,56€(pas de mise en relation)
<b>118 810</b>	1,12€	1,12€	<b>1,12€</b>	1,12€	<b>1,12€</b>
<b>118 000</b>	1,92€	1,92€	2,03€	1,30€	1,57€
<b>118 001</b>	1,12€	-	<b>1,12€</b>	<b>1,10€</b>	<b>1,12€</b>
<b>118 007</b> <b>118 612</b> <b>118 999</b>	1,46€	1,43€	1,46€	1,30€	1,44€
<b>118 220</b>	1,35€	<b>1,01€</b>	1,42€	1,30€	-
<b>118 222</b>	1,35€	1,43€	1,42€	1,30€	1,42€
<b>118 008</b>	1,01€	1,12€	<b>1,12€</b>	<b>1,10€</b>	<b>1,12€</b>
<b>118 075</b>	1,35€	1,43€	1,42€	1,30€	1,42€
<b>118 218</b>	<b>0,90€</b>	1,43€	1,24€	1,30€	1,42€
<b>118 318*</b>	2,02€	1,43€	2,02€	2,02€	2,02€
<b>118 712</b>	1,12€	1,12€	<b>1,12€</b>	1,12€	<b>1,12€</b>
<b>118 880*</b> <b>118 910*</b>	1,35€	1,43€	1,42€	1,30€	-

## Notre avis

La simulation que nous avons réalisé (coût d'un appel de deux minutes avec mise en relation) montre assez clairement la grande diversité des tarifs et met également en évidence que **les numéros proposant moins de services différents ne sont pas forcément les moins chers.**

Ainsi, depuis la majorité des réseaux fixes, **même pour une demande de renseignement simple avec mise en relation, il est plus intéressant d'appeler le 118 218 ou le 118 008 que le 118 711 (1,05€ avec mise en relation).**

Dans la catégorie « service de base », le numéro le plus intéressant en termes de tarif est le 118 710. Il est cependant nécessaire de souligner qu'il s'agit d'un numéro à reconnaissance vocale, ce qui peut porter à conséquence en termes de qualité ; il n'y a pas d'opérateur, ce qui peut rebuter certains consommateurs, ou rendre difficile la recherche si la demande n'est pas extrêmement précise et claire. Le 118 713 a un tarif attractif pour qui ne souhaite pas de mise en relation ; en revanche, le 118 711 et le 118 810 n'apparaissent pas avoir un rapport prix/service intéressant dans la mesure où ils sont aussi chers ou plus chers que d'autres numéros proposant plus de services (mise en relation, nombre de renseignements plus important).

Les numéros à service « enrichi », se situant en moyen de gamme, sont assez peu intéressants en termes de tarifs : ils sont plus chers que les services « de base », suffisants lorsqu'on ne souhaite que le numéro de téléphone d'un particulier, mais aussi souvent plus chers que certains services « enrichis + ».

C'est dans cette catégorie que l'on trouve finalement le rapport service/prix le plus intéressant, **le 118 218 et le 118 008 proposant la tarification la plus attractive pour un service complet** (nombre de renseignement illimité, mise en relation incluse, informations de proximité).

Les abonnés à **Free** sont quant à eux soumis à une tarification spécifique et devront donc être vigilants dans le choix du numéro qu'ils composent : certains services se révèlent en effet nettement plus chers lorsqu'ils sont appelés depuis un poste « Free » ; à l'inverse, un numéro, le 118 318, très cher depuis le réseau France Télécom, est plus accessible pour les « Freenauts ». Pour les utilisateurs de ce réseau, **c'est le numéro 118 220 qui apparaît le plus intéressant en termes de prix** (mais que nous n'avons pas testé en qualité).

Enfin, appeler les renseignements **depuis son portable** demande également un examen attentif des tarifs en fonction de son réseau. Les coûts sont globalement plus élevés, et pour une recherche simple, c'est **le 118 711 qui tire son épingle du jeu**, tous réseaux mobiles confondus, même en comptant la surcharge pour mise en relation (0,15€ de plus) ; il n'y a cependant pas d'envoi de SMS possible.

Parmi les autres numéros, pour les trois réseaux, **ce sont le 118 001, 118 008 et 118 712 qui proposent les tarifs les plus intéressants**, d'autant plus que le coût est un coût à l'appel, sans facturation supplémentaire en fonction de la durée.

Il est intéressant de constater que **le numéro recommandé par SFR à ses abonnés, le 118 000, revient en réalité plus cher que les numéros cités ci-dessus.**

Tous les tarifs indiqués pour les mobiles s'entendent hors coûts de communication mobiles facturés par l'opérateur (décompte du forfait ou communications hors forfait).

## Accès à l'information tarifaire

L'un des points principaux qui se dégage de cette partie de notre étude est la **difficulté de l'accès à l'information tarifaire**, et sa complexité. Certes, la plupart des numéros de renseignements disposent d'un site internet sur lequel figurent les tarifs ; cependant, tous les consommateurs ne disposent pas d'un accès internet, et quand bien même ils en auraient un, tous ne pensent pas, et à juste titre, à aller chercher les tarifs avant de passer leur coup de fil. C'est malheureusement pourtant le seul moyen à peu près fiable d'obtenir de l'information, les renseignements donnés par téléphone lors de la recherche de renseignements laissant très souvent à désirer. Cependant, même par ce moyen, il est extrêmement difficile d'obtenir une information précise sur les coûts de communication après mise en relation.

Seul le numéro 118710, numéro à reconnaissance vocale, apporte une information systématique sur le coût de l'appel.

En ce qui concerne les autres numéros, aucune information systématique et/ou spontanée n'est faite. Lorsque l'appelant en fait la demande, des informations lui sont données sur le coût de l'appel, mais la très grande majorité des opérateurs ne sont pas en mesure de donner des informations sur le coût de la communication après mise en relation. Pour plus d'informations, les opérateurs d'Allo Bottin (118007, 118612) renvoient vers un répondeur qui précise les tarifs des appels vers tous les réseaux, mais cette communication est facturée 0,23€ la minute ! **Pour les autres numéros, la surprise est au bout de la facture...**



## Qualité de service : des progrès à faire

La CLCV a testé 11 numéros de services de renseignements, passant en tout 165 appels.

Nous avons défini 5 demandes différentes :

- numéros de téléphone fixe et mobile d'un particulier avec précision du prénom et du département
- identité d'une personne à partir de son numéro de téléphone fixe (recherche inversée)
- numéro de téléphone et adresse d'un professionnel (garage) avec indication de la commune
- numéro de téléphone et adresse d'une association CLCV, avec indication du département
- coordonnées d'un serrurier à proximité d'un lieu donné (informations de proximité ; plusieurs réponses possibles)

Nous avons organisés les résultats en trois catégories : recherche simple (numéro d'un particulier) et recherche inversée, recherche d'un professionnel et enfin informations de proximité.

D'autre part, nos enquêteurs ont également relevé le temps d'attente avant mise en relation avec un opérateur et le temps total de communication jusqu'à la mise en relation.

### ➤ *Recherche simple - recherche inversée : des résultats globalement satisfaisants*

Numéro appelé	Réponse exacte
<b>118 000</b>	100%
<b>118 001</b>	100%
<b>118 008</b>	100%
<b>118 218</b>	100%
<b>118 222</b>	<b>86%</b>
<b>118 612</b>	100%
<b>118 710</b>	100%
<b>118 711</b>	100%
<b>118 712</b>	100%
<b>118 713</b>	<b>86%</b>
<b>118 810</b>	100%

Dans un cas sur 7 pour chacun d'eux, le 118 222 et le 118 713 n'ont pas été en mesure de fournir de réponse. En ce qui concerne les 9 autres numéros, la réponse exacte a été fournie à chaque appel, qu'il s'agisse de la recherche du numéro d'un particulier ou de son identité (recherche inversée) lorsque ce service est proposé.

➤ *Recherche d'un professionnel ou d'une association*

Numéro appelé	Réponse exacte	Réponse fausse	Pas de réponse
<b>118 000</b>	57%	43%	
<b>118 001</b>	<b>100%</b>		
<b>118 008</b>	50%	50%	
<b>118 218</b>	25%	75%	
<b>118 222</b>	50%	50%	
<b>118 612</b>	62,5%	37,5%	
<b>118 710</b>	33,3%	11%	55,6%
<b>118 711</b>	71,5%	28,5%	
<b>118 712</b>	<b>100%</b>		
<b>118 713</b>	37,5%	50%	12,5%
<b>118 810</b>	<b>100%</b>		

**Seuls trois numéros sur les 11 testés ont été en mesure d'apporter systématiquement la bonne réponse à nos demandes.**

En ce qui concerne la demande de coordonnées d'un professionnel (garagiste concessionnaire), il est curieux de constater que si certains numéros, comme le 118 218, n'ont pas pu répondre à notre demande à chacun des appels passés, d'autres ont parfois fourni une réponse exacte parfois une réponse fausse alors que la demande était la même.

➤ *Informations de proximité : difficile de s'y fier*

Seuls les numéros proposant ce service, soit trois d'entre eux, ont été testés.

Pour ce test, une liste de réponses possibles a été fournie aux enquêteurs, indiquant les serruriers proches du lieu demandé, par ordre de proximité décroissant

Ont été considérées comme réponse partielle les cas dans lesquels des coordonnées figurant dans notre liste prédéfinie ont été données, mais qui n'étaient pas celles du serrurier le plus proche.

Ont été considérées comme réponse fausse les cas dans lesquels les coordonnées fournies ne figuraient pas dans notre liste prédéfinie

Ont été considérées comme réponse exacte les cas dans lesquels étaient fournies les coordonnées d'au moins un des serruriers figurant parmi les trois plus proches.

Numéro appelé	Réponse exacte	Réponse fausse ou pas de réponse	Réponse partielle
<b>118 008</b>	33,3%	11%	55,5%
<b>118 218</b>	55,5%	22,2%	22,2%
<b>118 712</b>	50%	25%	25%

Comme dans le cas précédent, il est curieux de constater qu'une demande similaire faite à plusieurs reprises à un même service de renseignement peut donner lieu à des réponses différentes. Cela conduit à s'interroger sur la formation des opérateurs et sur leur compétence.

En tout état de cause, **les résultats obtenus ne sont satisfaisants pour aucun des trois numéros testés.**

➤ *Qualité des réponses : tableau de synthèse*

Numéro appelé	Taux de réponse exacte	Taux de réponse fausse	Taux de réponse partielle
<b>118 000</b>	80%	20%	0
<b>118 001</b>	<b>100%</b>	0	0
<b>118 008</b>	46,7%	20%	13,3%
<b>118 218</b>	53,3%	33,3%	13,3%
<b>118 222</b>	66,7%	33,3%	
<b>118 612</b>	80%	20%	
<b>118 710</b>	60%	40%	
<b>118 711</b>	86,7%	13,3%	
<b>118 712</b>	73,3%	13,3%	13,3%
<b>118 713</b>	60%	40%	
<b>118 810</b>	<b>100%</b>	0	

Si, dans l'ensemble, la très grande majorité des numéros apporte des réponses satisfaisantes sur des recherches simples, les résultats sont beaucoup moins bons et très inégaux dès que la demande est un peu plus complexe ; sur ce type de demande, **seuls le 118 810 et le 118 001 tirent leur épingle du jeu.**

En ce qui concerne la recherche de proximité, ce n'est pas aujourd'hui un service que nous conseillerons aux consommateurs compte tenu du manque de fiabilité et de précision des réponses

**Numéro de mobile : aux abonnés absents**

Dans le cadre de la recherche simple (demande du numéro de téléphone d'un particulier), nos enquêteurs ont demandé à obtenir le numéro de mobile de cette personne.

**Sur les 34 demandes faites, aucune n'a été satisfaite.** Il est fort probable que les personnes dont les numéros de mobile ont été demandés n'aient en fait pas souhaité inscrire celui-ci dans l'annuaire universel, comme cela a du leur être proposé par leur opérateur. L' Arcep indique en effet qu'à ce jour seulement 1,2% des numéros de mobile sont inscrits dans cet annuaire. Cependant, parallèlement, tous les opérateurs de renseignements téléphoniques communiquent sur le fait qu'ils sont capables de fournir tous les numéros, fixes et mobiles. Il y a là un problème majeur en termes de communication ; à partir du moment où la base de données est vide, **les services de renseignements téléphoniques, même s'ils ne sont pas responsables de cet état de fait, ne devraient pas communiquer sur un service qu'ils ne peuvent en réalité pas rendre.**

➤ *Temps de traitement des demandes*

Un des éléments de la qualité qui doit également être pris en compte repose sur la rapidité du service. Sur ce point là, **nous n'avons pas observé de différence notable entre opérateurs.**

Sur l'ensemble des numéros appelés, **le temps d'attente avant la mise en relation** avec un opérateur est généralement très court ; il n'excède une minute que dans 6% des cas, et n'est le plus souvent que de quelques secondes.

On observe davantage de différence en ce qui concerne **le temps de communication global**, mais la très grande majorité des appels ont néanmoins une durée inférieure à 3 minutes.

Numéro appelé	Temps d'appel inférieur à 3 mn En % des appels	Temps d'appel compris entre 3 et 5 mn En % des appels
<b>118 000</b>	93,3	6,7
<b>118 001</b>	93,3	6,7
<b>118 008</b>	93,3	6,7
<b>118 218</b>	73,3	26,7
<b>118 222</b>	93,3	6,7
<b>118 612</b>	93,3	6,7
<b>118 710</b>	<b>46,7</b>	53,3
<b>118 711</b>	100	0
<b>118 712</b>	73,3	26,7
<b>118 713</b>	93,3	6,7
<b>118 810</b>	93,3	6,7

Le nombre d'appels compris entre 3 et 5 minutes est sensiblement plus important pour le 118 218 et le 118 712 ; ceci peut cependant s'expliquer par le fait qu'un nombre important d'appels passés à ces numéros l'ont été pour des recherches de proximité, pour lesquelles on peut comprendre que les délais de réponse soient plus longs.

**Le 118 710, pourtant service simple, s'illustre par la longueur du traitement.** Cela est du à la nature même du numéro : l'appelant peut être obligé de répéter plusieurs fois avant que sa demande ne soit comprise par le serveur vocal.

L'importance du délai de traitement de la demande doit cependant être modulé suivant que le service pratique uniquement une facturation à l'appel ou également à la durée. Les trois numéros qui obtiennent les moins bons résultats dans ce tableau ont tous les trois une tarification à l'appel et non à la durée.

## En conclusion...

### ➤ **Pour une recherche de renseignements simples:**

La qualité de réponse et la rapidité de traitement sont sensiblement les mêmes d'un numéro à l'autre ; c'est donc en termes de prix que le choix peut se faire. De ce point de vue, **le 118 218 apparaît comme l'un des plus intéressants, avec le 118 008 et le 118 711** (en particulier pour ce dernier si l'on ne souhaite pas de mise en relation (pour les appels à partir d'un poste France Télécom ou autre opérateur fixe à l'exception de Free).

Le 118 710, nettement moins cher, semble malheureusement plus difficile d'usage compte tenu de son caractère entièrement automatisé.

### ➤ **Pour des recherches plus complexes** (professionnels, administrations, ...)

La fiabilité diffère d'un numéro à l'autre et est donc un critère important à prendre en compte. **Les numéros 118 712, 118 810 et 118 001** apparaissent de ce point de vue comme les numéros les plus intéressants en rapport qualité/prix, sachant cependant que le 118 810 ne permet pas la mise en relation avec le correspondant, et que le 118 001, pour le même prix que les deux autres, ne permet de demander que deux renseignements. A noter enfin, parmi ces trois numéros, seul le 118 712 est disponible à partir d'un poste Free.

### ➤ En ce qui concerne la **recherche d'informations de proximité**

Ainsi que nous l'avons précisé, la médiocrité des résultats ne nous permet pas de recommander un service plutôt qu'un autre.

### ➤ **Transparence tarifaire**

La tarification de ces services est extrêmement complexe, et même si cela peut s'expliquer par des raisons techniques, cela représente un problème important pour le consommateur qui devrait pouvoir faire son choix en fonction entre autres du prix du service proposé. A cet égard, **on ne peut que saluer le choix du 118 218** d'appliquer un modèle de tarification assurant une réelle lisibilité pour le consommateur.

Nous n'avons pas pu dans cette enquête prendre en compte les coûts de communication après mise en relation ; c'est cependant un paramètre tout à fait important et pour lequel l'information est trop peu disponible, ou payante (répondeur du 118 007)! Nous regrettons en particulier que l'information ne soit pas plus accessible et fiable lors de l'appel à ces services, où les téléconseillers semblent bien en peine de répondre. **L'information tarifaire est un principe de base et un droit du consommateur auquel il ne doit pas être dérogé.**

Malgré (ou à cause...) de la multiplicité des offres, il semble qu'aujourd'hui le consommateur n'ait pas encore à gagner grand-chose à la libéralisation des services de renseignements téléphoniques, sauf peut-être le risque de quelques mauvaises surprises... Outre le risque de numéros présentés comme en service et renvoyant vers ...les renseignements téléphoniques (le 118 268, le 118 777), un appel vers un 118 dont on ne connaît pas les tarifs peut se révéler beaucoup plus coûteux qu'on ne l'imagine; d'autre part, notre enquête montre qu'il ne faut pas trop en attendre: au-delà de la simple demande du numéro d'un particulier, les risques de réponse hasardeuse sont grands...C'est plus que regrettable pour des services dont l'objet même est l'information...

**Il est impératif aujourd'hui que soit mis en place des moyens de comparabilité des offres** : les consommateurs ne peuvent passer des heures à chercher les tarifs des services, qui de plus ne cesseront d'évoluer au gré des offres commerciales, et se livrer à des calculs

apocalyptiques pour savoir ce qui leur en coûtera. **L'accès à cette comparabilité est le seul moyen de permettre aux consommateurs de bénéficier réellement de la concurrence,** c'est un sujet sur lequel doivent se pencher de façon urgente les opérateurs mais aussi les pouvoirs publics et l'autorité de régulation.