

L'évolution des renseignements téléphoniques depuis la disparition du 12

Les services de renseignements téléphoniques permettent de retrouver un numéro de téléphone à partir d'un nom ou d'une adresse. Le développement de la téléphonie mobile et de l'économie numérique a fortement impacté ce marché et entraîné la disparition de certains acteurs.

Les services de renseignements téléphoniques ont connu un changement majeur en 2005. En effet, jusqu'à cette date, ils n'étaient pas ouverts à la concurrence. Ce qu'il faut désormais savoir sur le sujet.

Remplacement du 12 par des numéros en 118 : quelles conséquences ?

Le 3 avril 2006, le 12 correspondant aux renseignements téléphoniques du groupe France Télécom a disparu dans le cadre de l'ouverture du marché à la concurrence. D'autres numéros, à 6 chiffres et commençant par 118, ont pris sa place. Des opérateurs se sont vus attribuer un ou plusieurs numéros, dont France Télécom, avec sa filiale PagesJaunes, Bouygues Télécom et le groupe allemand Telegate.

Selon l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques doivent être en mesure de répondre à toute recherche d'un numéro fixe ou mobile menée par un abonné résidentiel ou professionnel. Cela implique pour les opérateurs fixe et mobile de communiquer leurs listes d'abonnés inscrits dans un annuaire.

Si en 2006, plusieurs nouveaux numéros ont ouvert le bal, certains ont disparu en peu de temps comme Free (118 818). La multitude de numéros à mémoriser et les tarifs très variables proposés par les acteurs ont désorienté les consommateurs et engendré une baisse significative du nombre d'appels.

Un marché en perte de vitesse

L'ouverture du marché du renseignement téléphonique n'a pas bénéficié au consommateur. En effet, joindre l'un des numéros 118 coûte plus cher que de passer un appel à l'ancien 12. Il faut compter 1 euro de plus en moyenne. À ce tarif s'ajoutent plusieurs dizaines de centimes d'euros par minute de communication.

Alors qu'en 2004, 214 millions d'appels ont été passés vers les renseignements téléphoniques, 10 ans plus tard, seuls 28 millions d'appels ont été enregistrés. Ces tarifs élevés destinés à compenser la baisse du nombre d'appels se sont maintenus depuis la disparition du 12. Malgré cela, les revenus générés sont passés en 10 ans de 223 à 120 millions d'euros, selon l'association UFC-Que Choisir.

La multiplication des canaux d'information et des écrans a poussé les opérateurs à ouvrir leurs annuaires gratuitement sur Internet et est également responsable de la contraction de ce marché.

Les 118 commercialisent de nouveaux services

Le marché a connu un regain d'intérêt ces dernières années avec le lancement de nouveaux services. Certains numéros proposent les horaires des trains, des cinémas, les heures d'ouverture des magasins et des administrations alors que d'autres informent sur l'état du trafic routier et donnent des prévisions météo.

Les fournisseurs de renseignement téléphonique semblent avoir pris conscience de la nécessité de faire évoluer leurs services pour s'adapter à un marché en berne.