

# **adrt**

---

Association des Renseignements  
pour Tous

**RECOMMANDATIONS**

**OPERATEURS**

**De**

**SERVICES DE  
RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES**

*Recommandations applicables au 1<sup>er</sup> Février 2017*



## TABLE DES MATIERES

OBJET .....	4
1. CODE DES POSTES ET COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES.....	5
1.1. Accessibilité des Numéros 118 XYZ.....	5
1.2. Exclusivité .....	6
1.3. Dénomination.....	6
2. RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES.....	6
2.1. Identification de la Société .....	6
2.2. Identification du Service.....	7
2.3. Service de Renseignements Telephoniques « Minimal » .....	7
2.4. Disponibilité et Efficacité du Service .....	7
2.5. Qualité des Bases de Données .....	8
2.6. Services de Renseignements Additionnels Eligibles .....	8
2.7. Mise en Relation .....	9
2.8. Principes Tarifaires et Plafonds .....	9
3. RESPECT DU CONSOMMATEUR ET LOYAUTÉ .....	10
3.1. Ergonomie des Services .....	10
3.2. Message Gratuit d'Information Tarifaire (MGIT) .....	12
3.3. Référentiel des numéros Services à Valeur Ajoutée (RSVA) .....	12
3.4. Publicité et Promotion du Service .....	12
3.5. Lutte contre la Fraude et le SPAM.....	13
3.6. Protection des Données et de la Vie Privée .....	14
3.7. Propriété Intellectuelle .....	14
3.8. Loyauté à l'égard des professionnels.....	15

## OBJET

Les présentes recommandations opérationnelles (les « **Recommandations** ») définissent les standards que les Opérateurs de Services de Renseignements Téléphoniques membres de l'ADRT veillent à respecter afin d'assurer un service de haute qualité et respectueux des clients et utilisateurs de leurs Services de Renseignements Téléphoniques (« **SRT** » ou « **Service** »).

Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'une politique générale en faveur de l'amélioration constante de la qualité de service, de la diversification et de l'enrichissement des services proposés, à la recherche de la plus grande satisfaction du consommateur.

Les présentes Recommandations rappellent notamment les obligations légales ou réglementaires ainsi que les principes, mesures techniques et ergonomiques à l'attention des Opérateurs de SRT, en particulier au travers des numéros spéciaux 118 XYZ attribués par l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (« **ARCEP** »).

Les Opérateurs de SRT s'assureront que leurs équipes sont informées des présentes Recommandations.

Dans le cas d'une sous-traitance de certaines des fonctions permettant de rendre le Service, l'Opérateur de SRT peut répercuter les présentes Recommandations dans ses contrats avec les divers acteurs de la chaîne constituant le service. Les Opérateurs de SRT membres de l'ADRT sont présumés connaître les présentes Recommandations. Chacun peut attirer l'attention de l'ADRT de cas de non conformité avec ces Recommandations.

Les présentes Recommandations peuvent-être annexées aux contrats avec des fournisseurs participant à la fourniture des SRT en complément des Recommandations Déontologiques SVA de l'AFMM.

L'ADRT surveillera la bonne application des présentes Recommandations et prendra les mesures que lui permettent ses statuts en cas de manquement. Un manquement grave et /ou répété des présentes recommandations pourra constituer une justification à l'exclusion du membre concerné par le Conseil d'Administration de l'ADRT.

## 1. CODE DES POSTES ET COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Art. R.10.7 du Code des Communications Electroniques et des Postes ( CPCE »)<sup>1</sup> :

*« Sous réserve des dispositions des 1,2,3 et 5 de l'article R. 10, tout annuaire universel sous forme imprimée ou électronique et tout service universel de renseignements donnent accès aux noms et prénoms, aux raisons sociales ou dénominations sociales, aux adresses et aux numéros de téléphone de tous les abonnés au service téléphonique au public et des utilisateurs qui ont manifesté leur accord. Ils donnent également accès à la mention de la profession des personnes qui l'ont souhaité dans les conditions prévues au quatrième alinéa de l'article R. 10-3.*

*Tout annuaire universel électronique donne, en outre, accès aux adresses électroniques figurant dans les listes d'abonnés et d'utilisateurs.*

*Tout annuaire universel fait apparaître les oppositions que les abonnés et les utilisateurs ont exprimées en application du 4 de l'article R. 10.*

*Tout annuaire universel comporte une information facilement accessible pour tout utilisateur relative :*

- *à l'ensemble des droits prévus à l'article R. 10 ;*
- *au droit pour chaque personne d'obtenir communication des données à caractère personnel la concernant et de demander leur rectification, leur mise à jour ou leur destruction ».*

Article L. 35-4 du CPCE<sup>2</sup> :

*« Au moyen d'un annuaire universel, présenté sous forme imprimée ou électronique, et d'un service universel de renseignements, le public a accès, sous réserve de la protection des droits des personnes, aux noms ou raisons sociales, aux numéros téléphoniques et aux adresses de tous les abonnés aux réseaux ouverts au public, ainsi qu'à la mention de leur profession pour ceux qui le souhaitent. Il peut avoir accès, sous cette même réserve, aux adresses électroniques des abonnés qui le souhaitent.*

*Tout annuaire universel doit respecter des modalités de présentation et des caractéristiques techniques fixées par voie réglementaire. Toute personne qui édite un annuaire universel ou fournit un service universel de renseignements traite et présente de façon non discriminatoire les informations qui lui sont communiquées à cette fin.*

*Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques, détermine les modalités d'application du présent article. Il précise notamment les garanties à mettre en œuvre pour assurer la confidentialité des données, compte tenu des intérêts commerciaux des opérateurs, et la protection de la vie privée ».*

### 1.1. ACCESSIBILITE DES NUMEROS 118 XYZ

La décision de l'ARCEP n°2007-0213<sup>3</sup> portant sur les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l'accès à l'utilisateur final pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée comporte un certain nombre d'obligations, et notamment :

<sup>1</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006070987>

<sup>2</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006070987&idArticle=LEGIARTI000006465815>

<sup>3</sup> [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/07-0213.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/07-0213.pdf)

- Cette décision précise que les numéros SVA doivent être accessibles depuis l'ensemble des boucles locales dans des conditions permettant de garantir l'exercice d'une concurrence effective et loyale entre les différents acteurs au bénéfice du consommateur (page 17).
- Elle rappelle également que « *les services de renseignements qui permettent l'accès à des services répondent à la définition de services à valeur ajoutée, par opposition à une communication interpersonnelle. Ensuite, les fournisseurs de services de renseignements sont effectivement des Opérateurs Attributaires de leur numéro, disposant pour certains d'entre eux de réseaux de communications électroniques ouverts au public en particulier pour assurer un service de mise en relation entre l'appelant et le correspondant recherché ; ces acteurs sont soumis à ce titre aux droits et obligations applicables aux opérateurs de communications électroniques. Toutefois, ils sont également des éditeurs de contenu de par leur activité de fournisseur d'un service de renseignements. Dans ces conditions, ils rentrent dans les deux catégories exploitant de numéro et éditeur de contenu et le présent projet et ses objectifs leur sont applicables : il est en effet nécessaire de garantir une interopérabilité réciproque pour la fourniture des SVA entre les opérateurs départ et les exploitants de numéro* » (page 6).

## 1.2. EXCLUSIVITE

La Décision de l'ARCEP n°05-0061<sup>4</sup> en date du 27 janvier 2005 dédiant les numéros de la forme 118 XYZ pour être utilisés comme numéros d'accès aux services de renseignements téléphoniques (article 4) précise que *les numéros de la forme 118 XYZ sont les seuls numéros utilisables pour fournir un service de renseignements téléphoniques offrant au moins les prestations définies à l'article 2.3.*

## 1.3. DENOMINATION

L'emploi de termes faisant référence au « service universel de renseignements » ou toute terminologie analogue est réservé aux Opérateurs de SRT qui agissent effectivement dans le cadre prévu par le service universel et en particulier acquièrent auprès des OBL les bases de données visées à l'article R10 du CPCE.

## 2. RECOMMANDATIONS GENERALES

### 2.1. IDENTIFICATION DE LA SOCIETE

Chaque Opérateur de SRT met à la disposition des consommateurs les informations relatives à sa dénomination sociale et ses coordonnées. L'Opérateur de SRT désigne nécessairement sans aucune ambiguïté la société attributaire de la ressource téléphonique 118 et responsable de l'utilisation de celle-ci auprès des autorités.

Ces informations peuvent être accessibles directement à partir du sommaire du Service ou sur le site internet du SRT. Dans le cas où le service est fourni par une personne physique, celle-ci doit être en mesure de délivrer ces informations sur simple demande de l'appelant.

---

<sup>4</sup> [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/05-0061.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/05-0061.pdf)

## 2.2. IDENTIFICATION DU SERVICE

L'Opérateur de SRT est susceptible de porter la responsabilité éditoriale du contenu du Service délivré.

L'utilisateur ne devra pas être induit en erreur sur le contenu, les tarifs, et les modalités de délivrance du Service proposé. Le Service doit être délivré dans son intégralité au tarif annoncé à l'utilisateur.

Chaque service offert par le SRT doit être identifié comme tel et en distinguant le cas échéant service payant et gratuit.

## 2.3. SERVICE DE RENSEIGNEMENTS TELEPHONIQUES « MINIMAL »

La Décision de l'ARCEP n°05-0061 en date du 27 janvier 2005 définit la fourniture du service de renseignements téléphoniques comprenant au moins le service universel de renseignements mentionné à l'article R.10-7 du code des postes et des communications électroniques. Le service traite les demandes sous forme vocale fournissant le nom et la localisation d'une personne physique ou morale. Sont accessibles en langue française par ce service, les informations portant sur les abonnés ou utilisateurs de l'ensemble du territoire national.

Pour ne pas accroître la complexité liée à l'introduction d'un format de numéro nouveau pour les consommateurs et leur offrir une meilleure lisibilité, l'Autorité considère que le service défini ci-dessus doit toujours être offert, quels que soient le numéro de la forme 118 XYZ et le fournisseur de services contacté ».

## 2.4. DISPONIBILITE ET EFFICACITE DU SERVICE

Les Opérateurs de SRT s'obligent à des standards de qualité de service, notamment tels que précisés dans la désignation de l'Opérateur de SRT chargé de la composante du service universel par l'Arrêté du 3 décembre 2009<sup>5</sup>:

- Disponibilité du service assurée en permanence (24h/24 7j/7) dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité ;
- Dimensionnement du service permettant d'assurer le décrochage systématique lors de chaque appel pour permettre une efficacité supérieure à 97% des appels présentés aux agents ;
- Taux d'appels décrochés en moins de 10 secondes (TR10) de 90% ;
- Taux d'exactitude des réponses : 97 % des appels traités par un agent ;

L'optimisation du parcours client vise par ailleurs à fournir le renseignement demandé de manière pertinente en moins d'une minute.

Les contrats ou conventions d'interconnexion précisent les taux de succès statistiquement garantis des tentatives d'appels conformément au trafic prévu. Dans le cas de trafic susceptible de saturer le réseau, la notion de taux de succès est remplacée par un nombre d'appels efficaces.

---

<sup>5</sup> <http://arcep.fr/fileadmin/reprise/textes/arretes/arr031209.pdf>

## 2.5. QUALITE DES BASES DE DONNEES

La décision de l'ARCEP n°05-0061 en date du 27 janvier 2005 précise que les Opérateurs de SRT attributaires de numéros de la forme 118 XYZ de bénéficient d'un droit d'accès aux listes d'abonnés et d'utilisateurs des numéros à un prix orienté vers les coûts de la part des opérateurs, selon les règles de l'annuaire universel.

Afin de tendre vers la quasi-exhaustivité des réponses fournies aux appelants, tel que mentionnée à l'article 2.4, les Opérateurs de SRT concluent des contrats leur permettant d'obtenir les listes d'abonnés du plus grand nombre d'Opérateurs de Boucle Locale (« OBL »).

Face à l'impossibilité de connaître le nombre exhaustif d'abonnés (non liste rouge) de chaque OBL pour déterminer le nombre de bases de données à acquérir, les Opérateurs de SRT doivent procéder par estimation, et peuvent se baser sur l'un des deux scénarii suivants :

- La contribution de chaque OBL au Service Universel telle que publiée par l'ARCEP, afin de souscrire un contrat avec l'OBL attributaire du Service Universel ainsi qu'auprès des autres OBL pour un cumul d'au moins 95% de la contribution au Service Universel hors attributaire du SU ;
- Souscrire des contrats auprès des OBL permettant d'atteindre un nombre de lignes (non liste rouge) proportionnel aux nombre de lignes fixes et mobiles fournies par l'observatoire des Marchés de l'ARCEP (par ex. fichier de Séries Trimestrielles<sup>6</sup>)
  - 80% des Abonnements aux Services Téléphoniques des Lignes Fixes<sup>7</sup> (38,976 Millions au 1<sup>er</sup> trimestre 2016)
  - 2% du Parc Total de Lignes Mobiles hors M2M et Internet Exclusives<sup>8</sup>

Chaque Opérateur de SRT doit être en mesure de fournir à l'ARCEP les preuves des sources des annuaires universels constituant ses bases de données, notamment au travers des contrats passés auprès des Opérateurs de Boucles Locales ou d'un opérateur intermédiaire.

## 2.6. SERVICES DE RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS ELIGIBLES

La Décision de l'ARCEP n°05-0061 en date du 27 janvier 2005 mentionne qu'afin de favoriser l'apparition de nouveaux SRT au bénéfice des consommateurs et de permettre aux Opérateurs de SRT de se distinguer tant par la qualité et la diversité des services proposés que par les tarifs de ceux-ci, l'ARCEP estime qu'il est pertinent d'autoriser l'utilisation d'un numéro de la forme 118 XYZ pour la fourniture de services additionnels. Ces services additionnels doivent correspondre à des prestations ayant trait aux renseignements téléphoniques.

Par ailleurs, l'utilisation des données obtenues en tant qu'Opérateur de SRT est soumise aux conditions définies par les articles R.10 à R.10-10 du CPCE.

Ces conditions s'appliquent aux attributaires de numéros de la forme 118XYZ. Font notamment partie des services entrant dans le champ des SRT, les services de renseignements internationaux, les services de renseignements professionnels, les services d'annuaires inversés et les services en langue étrangère.

<sup>6</sup> <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/serie-chrono/series-chrono-trimestre.xlsx>

<sup>7</sup> soit environ 31 millions de numéros sur un total de 38,976 Millions de lignes fixes au 1er trimestre 2016

<sup>8</sup> soit environ 1,5 millions de numéros sur un total de 76,47 Millions de lignes mobiles au 1er trimestre 2016

Par ailleurs, les Opérateurs attributaires de numéros de la forme 118 XYZ ont la faculté de proposer des prestations techniques additionnelles comme la mise en relation ou l'envoi du renseignement par SMS ou par courriel ».

## 2.7. MISE EN RELATION

Au cas où l'appelant ne souhaite pas de mise en relation ou lorsque la mise en relation ne s'effectuerait pas (indisponibilité ou absence de l'appelé), le service est rendu à l'appelant en lui communiquant le numéro de téléphone de l'appelé afin que l'appelant puisse renouveler son appel sans tarification majorée.

En cas de mise en relation et lorsque c'est possible, le SRT transmet à l'appelé toutes les informations concernant l'appelant et dont l'appelé pourrait avoir besoin pour rendre son service avec la même qualité que s'il s'agissait d'un appel directement passé par l'appelant à l'appelé.

### **N.B : Cas d'un Service client d'une entreprise soumis à la LME**

Conformément à l'article L123-16<sup>9</sup> du Code de la Consommation, il est rappelé que le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé.

En conséquence, le SRT doit veiller à ce que son numéro de SRT ne puisse en aucun cas être confondu avec un tel numéro du service client concerné.

## 2.8. PRINCIPES TARIFAIRES ET PLAFONDS

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015, les décisions ARCEP N°12-0856<sup>10</sup> et N°14-0661<sup>11</sup> séparent la tarification de détail des appels vers les numéros SVA en deux composantes, à savoir :

- la Communication (C) facturée au consommateur au même prix que pour un appel normal, selon l'abonnement souscrit auprès de son opérateur
- le Service (S) fonction du seul service rendu et indépendant de(s) l'opérateur(s) qui achemine(nt) l'appel.

Pour favoriser la lisibilité tarifaire pour les consommateurs, ces mêmes décisions répartissent les numéros SVA selon 3 grandes familles en fonction de leur tarification :

- Les numéros à tarification gratuite pour lesquels la communication et le service sont gratuits pour l'appelant ;
- Les numéros à tarification banalisée pour lesquels la communication est facturée au prix d'une communication normale et le service gratuit pour l'appelant ;
- Les numéros à tarification majorée pour lesquels la communication est facturée au prix d'une communication normale et le service est payant pour l'appelant ;

L'association AFMM édite une grille tarifaire référençant les paliers tarifaires disponibles auprès de tous les opérateurs. Les Opérateurs de SRT, en qualité d'attributaire de numéro de format 118 XYZ, bénéficient de la structure tarifaire de ces 3 grandes familles, à l'appel, à la durée ou mixtes.

<sup>9</sup>

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idSectionTA=LEGISCTA000032227256&dateTexte=20160701>

<sup>10</sup> [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/12-0856.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/12-0856.pdf)

<sup>11</sup> [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/14-0661.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/14-0661.pdf)

Le montant de facturation est limité au plafond<sup>12</sup> défini par la réglementation ainsi que par l'AFMM. Dans l'attente d'une mise en œuvre de ce plafond sur la facture des appelants par les OBL, les SRT procèdent à la coupure des communications dès l'atteinte du plafond.

En outre, pour tous les Services à la durée facturés plus de 20 centimes/minute TTC, la durée maximale du Service est de 30 minutes.

### 3. RESPECT DU CONSOMMATEUR ET LOYAUTE

En application des articles L. 111-1<sup>13</sup>, L. 121-18<sup>14</sup> et L. 121-83<sup>15</sup> du code de la consommation et de l'article 19 de la loi du 21 juin 2004<sup>16</sup> pour la confiance dans l'économie numérique, les Opérateurs doivent mettre en œuvre tous les moyens à leur disposition pour assurer une information claire aux consommateurs, notamment en ce qui concerne le tarif de l'appel, la nature des services offerts et l'identité du fournisseur du service.

Les Opérateurs de SRT doivent fournir les informations tarifaires visées à l'article L. 113-3 du Code de la consommation, conformément aux dispositions de l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée.

En outre, les Opérateurs de SRT doivent communiquer les informations visées à l'article 6 III de la LCEN du 21 juin 2004<sup>17</sup>. Ces informations peuvent par exemple être accessibles sur le site internet de ceux-ci.

Enfin, le décret n°2015-1382<sup>18</sup> du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation précise les règles relatives au processus de médiation de la consommation auquel les Opérateurs devront de conformer.

De plus, l'arrêté du 5 juillet 2016<sup>19</sup> applicable aux professionnels qui joignent un consommateur par téléphone dans les conditions mentionnées à l'article L. 221-16<sup>20</sup> du code de la consommation précise que les tranches de numéros qui ne peuvent être utilisées comme identifiant d'appel par un professionnel qui joint un consommateur sont les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089, les numéros courts à tarification banalisée ou majorée 3BPQ (hors 30PQ et 31PQ) et les numéros courts de service de renseignements téléphoniques 118 XYZ.

Les Opérateurs doivent également se conformer à l'article L.113-5<sup>21</sup> du code de la consommation qui précise que le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé.

#### 3.1. ERGONOMIE DES SERVICES

Les Opérateurs de SRT doivent faire leurs meilleurs efforts pour intégrer, lorsque c'est nécessaire, des fonctionnalités à valeur ajoutée telles que (liste non exhaustive) :

---

<sup>12</sup> A la date de publication de ces recommandations, ce plafond est de 24 Euro TTC par appel

<sup>13</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idArticle=LEGIARTI000006291867>

<sup>14</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idArticle=LEGIARTI000006292039>

<sup>15</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idArticle=LEGIARTI000006292140>

<sup>16</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2004/6/21/ECOX0200175L/jo#JORFARTI000001865530>

<sup>17</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000801164#LEGIARTI0000032400316>

<sup>18</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT0000031400977>

<sup>19</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT0000032887525>

<sup>20</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idArticle=LEGIARTI0000032226848>

<sup>21</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT0000019293916&idArticle=LEGIARTI0000019293916>

- SVI ;
- accueil intelligent ;
- routage et distribution intelligente (selon scénarios pré-paramétrés et évolutifs) ;
- accès intelligent à un interlocuteur ou une information (prise en compte du type de demande ou du destinataire requis, la date/heure de l'appel, l'état du destinataire - occupation, non-réponse, ...) pour permettre une gestion efficace de la demande et un traitement alternatif en cas d'impossibilité d'opérer la mise en relation souhaitée (débordement, messagerie, ...).

Lors de l'accès à un service d'information personnalisée, l'utilisateur doit être avisé que sa demande - explicitement rappelée ou reformulée - a bien été prise en compte, ceci afin d'éviter tout malentendu vis-à-vis de l'information recherchée ou de la transaction effectuée.

Lorsque c'est possible, les informations récupérées lors des phases de collecte et de traitement de l'appel (géo-localisation, identification de l'appelant, qualification de l'appel, etc.) sont utilisées par les SRT pour permettre un accueil personnalisé de l'appelant.

Les SRT doivent veiller à assurer la fluidité de l'élocution, notamment dans le cas du recours à la synthèse vocale, ainsi qu'un bon niveau sonore.

La possibilité pour l'utilisateur d'exprimer son choix oralement impose une très grande fiabilité de la reconnaissance vocale. De plus, en cas de non reconnaissance vocale, l'utilisateur doit pouvoir revenir très simplement et à tout moment à l'utilisation de touches pour naviguer dans le service, où bien accéder à un téléconseiller.

Le nombre de choix proposés au sommaire ne doit pas dépasser neuf pour les services délivrés en DTMF (Dual-Tone Multi-Frequency) ou en reconnaissance vocale par mots clés.

Le retour simple et direct au sommaire doit être disponible.

Lorsque le Service nécessite l'utilisation de données à caractère personnel ou d'informations à caractère privé ou lorsque l'utilisateur est invité à les communiquer (par exemple dans les services de mise en relation entre personnes), le SRT l'informe sans délai de l'utilisation qui pourrait en être faite (chapitre 5 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)<sup>22</sup>.

Les Opérateurs de SRT doivent faire leurs meilleurs efforts pour mettre en place, lorsque c'est nécessaire :

- sur le menu d'accueil, normalisation de l'usage de la touche # en DTMF et du mot clé « informations éditeurs » pour accéder aux informations éditeurs ;
- offrir la possibilité d'anticiper avant la communication des informations relatives au menu ;
- en reconnaissance vocale : reformulation de la demande de l'utilisateur avant acheminement vers le service demandé (toutefois, pour éviter d'allonger inutilement le temps de traitement de l'appel, on pourra, par exemple, rappeler le choix opéré de façon abrégée, à la condition que cette indication reste suffisamment explicite)

<sup>22</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000886460#LEGISCTA000006095901>

Les SRT pourront également s'appuyer sur la norme AFNOR NF-EN-15838<sup>23</sup> ainsi que les spécifications de l'AFRC<sup>24</sup> et la FEVAD<sup>25</sup>

### 3.2. MESSAGE GRATUIT D'INFORMATION TARIFAIRE (MGIT)

Les SRT doivent respecter les dispositions de l'arrêté du 10 juin 2009<sup>26</sup> relatif à l'information des consommateurs sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée et définissant la mise en place du Message Gratuit d'Information Tarifaire (« **MGIT** »).

Les informations relatives au mode de facturation (à la minute, à l'appel ou mixte) et les tarifs (en TTC) doivent être communiquées. Ces lignes directrices sont disponibles sur le site afmm.fr.

Le MGIT mentionne dans un premier temps le tarif applicable pour le numéro appelé et dans un second temps la possibilité pour l'appelant de ne plus entendre le tarif lors de ses prochains appels. L'appelant peut renoncer à entendre le MGIT pour une durée ne pouvant excéder trois mois. En cas de changement de palier tarifaire, le MGIT doit être de nouveau diffusé au consommateur.

### 3.3. REFERENTIEL DES NUMEROS SERVICES A VALEUR AJOUTEE (RSVA)

Les opérateurs ont mis en place, au bénéfice des Opérateurs de SRT et des éditeurs de SVA, un outil permettant de mettre en œuvre la tarification au numéro autorisée par la décision de l'ARCEP n° 12-0856<sup>27</sup>.

La base RSVA (Référentiel tarifaire des numéros SVA) recense l'ensemble des numéros SVA visés par la décision de l'ARCEP n° 12-0856. Elle a vocation à être utilisée directement ou indirectement par la totalité des acteurs impliqués et permet :

- un mode d'échange centralisé entre opérateurs,
- la modification du tarif des numéros SVA à tarification majorée sans changer de numéro.

Les Opérateurs de SRT déclarent dans la base RSVA tous leurs numéros de format 118 XYZ.

### 3.4. PUBLICITE ET PROMOTION DU SERVICE

Les Opérateurs de SRT s'abstiennent de toute pratique commerciale déloyale et agressive.

Toute publicité pour un Service doit respecter l'ensemble des dispositions légales applicables ainsi que les recommandations de Autorité de régulation professionnelle de la publicité (« **ARPP** »).

Conformément aux articles L121-2<sup>28</sup>, L111-1<sup>29</sup> et suivants du code de la consommation, les Opérateurs de SRT s'assurent que tout support de promotion reflète le service proposé et

<sup>23</sup> <https://www.boutique.afnor.org/norme/nf-en-15838/centres-de-contact-clients-exigences-relatives-a-la-delivrance-du-service/article/631736/fa158168>

<sup>24</sup> <http://www.afrc.org/>

<sup>25</sup> <http://www.fevad.com/>

<sup>26</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2009/6/10/ECEC0910792A/jo>

<sup>27</sup> [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/12-0856.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/12-0856.pdf)

<sup>28</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032227299&cidTexte=LEGITEXT000006069565>

<sup>29</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032227354&cidTexte=LEGITEXT000006069565>

n'induit pas en erreur les utilisateurs sur le contenu, les tarifs, les possibilités ou les modalités de délivrance du Service proposé et fait connaître explicitement le prix du Service pour l'utilisateur, exprimé en EUROS TTC, et le mode de tarification (par minute, à l'acte, à l'abonnement, *etc.*) ;

- indique le nom commercial du Service d'une manière précise ;
- indique les restrictions éventuelles d'utilisation du Service.

À ces fins, les informations ci-dessus doivent être claires, accessibles et non équivoques et selon le support utilisé lisibles ou/et audibles. À cet effet, à l'initiative de l'association SVA+, une signalétique commune à l'ensemble des opérateurs et des éditeurs est mise en place depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015<sup>30</sup>. Cette signalétique permet aux consommateurs de connaître immédiatement la tarification de l'appel à travers trois couleurs. La Charte signalétique est disponible sur le site svaplus.fr.

Toute référence au trafic, au nombre d'utilisateurs ou de visiteurs dans un support de promotion doit être neutre, comparable et, lorsque cela est nécessaire, reposer sur des données fournies des organismes nationaux ou internationaux indépendants.

Les services fournis par les SRT sont rappelés aux paragraphes 2.3 et 2.6. Tout autre forme de services que ceux mentionnés dans ces paragraphes est totalement interdite. Par conséquent, toute communication incitant à appeler un numéro de type 118XYZ ne devra en aucun cas entretenir de confusion quant à la nature de Service de Renseignements Téléphoniques de ce numéro.

### **3.5. LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LE SPAM**

Les Opérateurs de SRT s'abstiennent d'effectuer des pratiques illicites de type spam vocal ou de type appel à rebond ayant pour but de tromper l'utilisateur pour l'inciter, directement ou indirectement, à rappeler le Service et notamment :

- laisser des appels en absence : appels raccrochés très rapidement dont le rappel serait dirigé vers le Service ou déroulerait un film vocal incitant à rappeler un numéro à tarification majorée ;
- laisser des appels en absence : appels raccrochés très rapidement dont le rappel serait dirigé vers le Service ou déroulerait un film vocal incitant à rappeler un numéro à tarification majorée suivi immédiatement de # afin d'empêcher ce dernier d'entendre le MGIT ;
- interrompre de manière brutale un message vocal ou une conversation téléphonique afin de pousser à rappeler un numéro à tarification majorée ou le numéro appelant non majoré qui déroulerait un film vocal incitant à rappeler un numéro à tarification majorée ;
- émettre des appels affichant le numéro du Service et au décroché dérouler un film vocal incitant à rappeler ou émettre des appels et au décroché dérouler un film vocal incitant à appeler un numéro à tarification majorée ;
- émettre des SMS ou MMS non sollicités incitant directement ou indirectement à appeler un numéro à tarification majorée.

---

<sup>30</sup> <http://www.svaplus.fr/actualites-et-travaux/la-charte-signalétique-des-numeros-sva-8493689-1049.html>

De plus, pour lutter contre les appels à rebonds (ping-calls), il est interdit d'utiliser comme identifiant d'appelant des numéros de la forme 118 XYZ (avec ou sans préfixe additionnel) facturés sur les paliers tarifaires supérieurs à 0,20 €TTC par minute ou à 0,50 €TTC par appel.

Afin de protéger leur propre client, les Opérateurs de SRT sont autorisés, d'une part, à développer des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) de ces appels lors de leur passage sur leur réseau et, d'autre part, à encadrer contractuellement les conditions dans lesquelles les fournisseurs de services téléphoniques permettent à leurs clients de modifier le numéro présenté aux destinataires lors de leurs appels sortants.

L'Opérateur de SRT s'interdit de prospector des Consommateurs inscrits sur le site Bloctel conformément au décret 2015-556 du 19 mai 2015 relatif à la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

### 3.6. PROTECTION DES DONNEES ET DE LA VIE PRIVEE

Les Opérateurs de SRT peuvent procéder à des enregistrements dans les conditions prévues par la délibération de la CNIL n°2014-474<sup>31</sup> du 27 novembre 2014 portant adoption d'une norme simplifiée relative aux traitements automatisés de données à caractère personnel mis en œuvre par les organismes publics et privés destinés à l'écoute et à l'enregistrement des conversations téléphoniques sur le lieu de travail (NS 057).

Les Opérateurs de SRT s'abstiennent de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui en captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles ou écrits émis à titre privé ou confidentiel<sup>32</sup>.

Les Opérateurs de SRT doivent garantir aux utilisateurs la confidentialité des données à caractère personnel et l'exercice de leur droit de retrait ou de modification tel que prévu par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978<sup>33</sup> relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et les autres dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données à caractère personnel ainsi que et les recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Ainsi, les utilisateurs dont les données sont collectées doivent notamment être informés de l'usage qui en sera effectué, ainsi que de toute possibilité de transmission vers une tierce partie, par exemple à des fins de marketing. De la même façon, les SRT doivent modifier ou retirer immédiatement les informations à caractère personnel d'une personne dès lors que celui-ci a manifesté la volonté que lesdites informations collectées à l'occasion du Service soient modifiées ou supprimées<sup>34</sup>.

Les Opérateurs de SRT veillent à la protection de leurs fichiers d'atteinte frauduleuse dont leur système de traitement de données pourrait faire l'objet<sup>35</sup>.

### 3.7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les Opérateurs de SRT respectent les dispositions légales et réglementaires en matière de propriété intellectuelle. Ainsi, leur Service ne doit pas porter atteinte ni contrefaire de brevet, marque, de bases de données, de droit d'auteur ou de tout autre droit de propriété intellectuelle.

<sup>31</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030046242>

<sup>32</sup> Articles 226-1 à 226- 2 du Code Pénal

<sup>33</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000886460>

<sup>34</sup> Loi n° 78-17 : d'accès (article 39) et de rectification (article 40)

<sup>35</sup> Articles 323-1 et suivants du Code Pénal.

Les Opérateurs de SRT doivent solliciter les autorisations nécessaires en vue de la reproduction et de la diffusion des œuvres ou extraits d'œuvres utilisées dans le cadre de leurs Services auprès des sociétés de gestion de droits d'auteurs concernées et doivent régler les rémunérations dues au titre des droits de reproduction ainsi qu'au titre de la communication au public desdites œuvres, images et sons, ou extraits d'œuvres (droits dus à la Société des Auteurs, Compositeurs et Editeurs de Musique (SACEM) ou autres sociétés de gestion de droits d'auteurs).

### **3.8. LOYAUTE A L'EGARD DES PROFESSIONNELS**

D'une manière générale, les SRT ne doivent pas porter atteinte de quelque manière que ce soit à l'image et à la réputation de tiers.

Ils ne doivent pas utiliser de marque détenue par un tiers sans l'accord exprès de son détenteur.

Les Opérateurs de SRT respectent les dispositions de l'article L. 121-2 du Code de la Consommation. Ils s'abstiennent notamment d'intervenir sur un Service dans l'intention de porter atteinte à son bon fonctionnement ou d'adopter un comportement déloyal à l'égard des concurrents. Ils effectuent les recherches préalables afin que le nom de leur Service ne puisse prêter à confusion avec ceux déjà existants ou porter atteinte aux droits des tiers. Ils s'abstiennent de toute pratique de nature à induire, même potentiellement, une quelconque confusion entre lui-même et un concurrent ou entre son Service et les Services d'un concurrent.