

28.11.2006 - 07:35 Uhr

comparis.ch s'est penché sur les nouveaux services de renseignements - Désormais, les services de renseignements seront à 4 chiffres

Zurich (ots) -

A compter du 1er janvier 2007, le numéro des renseignements, le 111, n'existera plus. Pour trouver un numéro de téléphone ou une adresse, il faudra composer un numéro à quatre chiffres. Le site comparateur sur internet, comparis.ch, a testé les nouveaux services de renseignements. Ils proposent tous les mêmes fonctions. Les tarifs aussi varient peu. L'un dans l'autre, seul un service sur neuf s'est distingué, mais pas en bien.

111, le bon vieux numéro des renseignements téléphoniques va disparaître au 31 décembre 2006. A partir de l'année prochaine, tous les numéros des renseignements seront à quatre chiffres et commenceront par 18. L'ancien 111 de Swisscom deviendra ainsi le 1811. Parallèlement, il y a déjà 8 autres services de renseignements en activité et les numéros sont gérés par 6 opérateurs : parallèlement à Swisscom (qui exploite les numéros 1811 et 1812), il y a des sociétés encore relativement inconnues comme InfoNXX (1818, 1850, 1899), BNS (1802), 11833 Telecom (1822), Digicall (1819) et Infonova (1889). D'autres numéros ont été attribués, par exemple à Cablecom et Orange. Mais personne ne sait encore si ces numéros seront exploités ou non.

Le comparateur sur internet, comparis.ch, a testé les services de renseignements. Les tests ont été menés en français, en allemand et en italien. Les requêtes portaient sur le numéro de téléphone d'un particulier figurant depuis peu dans l'annuaire téléphonique, l'adresse d'une société ayant déménagé récemment et un numéro de téléphone en Allemagne. L'Office fédéral de la Communication (Ofcom) impose en effet aux services de renseignements suisses de fournir des numéros de téléphone et des adresses, en allemand, français et italien. Par ailleurs, ils ont aussi le droit de renseigner sur les numéros de téléphone et les adresses à l'étranger.

Combien de temps faut-il pour trouver un numéro ?

Tous les services germanophones ont trouvé le numéro de téléphone figurant depuis peu dans l'annuaire, même si certains ont eu besoin de plus de temps que d'autres. Le plus rapide a été le 1850 : 38 secondes contre 4 minutes pour le 1819 1). C'est chez ce dernier que le renseignement a d'ailleurs coûté le plus cher : 3.90 francs. Le moins cher a été le 1812 avec 1 franc, le service de renseignements automatique de Swisscom. Cependant, Ralf Beyeler, expert Telecom chez comparis.ch juge "pénible" le choix des langues et la recherche d'une adresse avec le service automatique 1812. Le système ne distingue pas si on parle français ou italien.

C'est aussi avec le 1819 que les requêtes en français ont aussi donné les plus mauvais résultats, le numéro demandé n'ayant carrément pas été trouvé. De façon générale, obtenir le renseignement a pris entre 35 secondes et plus de 3 minutes pour les demandes en français et a coûté entre 1.10 et 2 francs.

Les demandes en italien ont débouché deux fois sur des réponses fournies par un répondeur automatique en allemand. Chez le 1819,

l'opérateur ne parlait d'ailleurs que français. Dans l'ensemble, obtenir le numéro demandé en italien a pris entre 47 secondes et plus de 2 minutes et a coûté entre 1.80 et 2.80 francs.

Adresse non trouvée

Demandée en allemand, la nouvelle adresse d'une société sise à Zurich a été trouvée par tous les services, excepté par le 1819 qui a fourni l'ancienne adresse. Lorsque la question a été posée en français, le 1819 et le 1889 n'ont fourni aucune adresse. Et ces deux opérateurs ont même raccroché leur téléphone lorsqu'ils ont réalisé que le demandeur parlait italien.

Mais visiblement, c'est le numéro de téléphone en Allemagne qui a été le plus difficile à trouver pour ces services de renseignements. Aucune réponse n'a été fournie par le 1889, qui a indiqué qu'il fallait s'adresser au service international de Swisscom qui cessera à la fin de l'année. Pas de numéro non plus avec le 1899. Chez tous les autres services, il a fallu attendre une à deux minutes avant d'obtenir le numéro souhaité. Coût : entre 1.90 et 3.50 francs.

La même requête en français et en italien a aussi posé des problèmes. En français, il a été impossible d'obtenir le numéro souhaité avec le 1802 et le 1822. Pas de résultat non plus en italien avec les services 1811, 1819 et 1822. Le service automatique 1812 de Swisscom ne fournit pas de renseignements internationaux.

Puisque c'est de saison, comparis.ch a aussi demandé l'adresse de Saint Nicolas - mais sans tenir compte des réponses pour faire son évaluation. Ainsi les réponses fournies allaient de l'adresse et du numéro de téléphone de différentes associations de Saint Nicolas à "Je ne voudrais pas vous décevoir, mais est-ce que votre Maman ne vous a jamais expliqué que Saint Nicolas n'existait pas ?"

Cinq "Bien", trois "Assez bien", et un "Insuffisant"

Les services du 1811, 1812, 1818, 1850 et 1899 ont obtenu une bonne note, bien que le service des renseignements internationaux du 1811 soit trop cher, comme l'a noté l'expert de Comparis R. Beyeler. Les services 1802, 1822 et 1889 sont d'après Ralf Beyeler "assez bien". Le seul service à s'être distingué, en mal, est le numéro 1819. Comme il faut souvent attendre longtemps avant d'obtenir le renseignement souhaité, le 1819 revient cher. Par ailleurs, des services complémentaires comme l'envoi des réponses par SMS ou la mise en relation directe est proposée par presque tous les opérateurs.

Conclusion de Ralf Beyeler : "Tous les opérateurs proposent un service semblable à des tarifs semblables. On ne peut parler que de pseudo concurrence". R. Beyeler pense que Swisscom et InfoNXX, gérant respectivement les numéros 1811 et 1818 vont se partager le marché et que ce sera difficile pour les autres opérateurs.

Le consommateur trouvant que téléphoner pour obtenir un renseignement est trop pénible et trop cher, peut toujours chercher gratuitement sur internet les adresses et les numéros de téléphone. Les tarifs et la note des services des renseignements peuvent être consultés sur :

www.comparis.ch/telecom/info/glossar.aspx?id=TC_Info_Auskunftsnummern.

Pour de plus amples informations :

Ralf Beyeler

Chef du service Télécom

Téléphone : 044 360 52 62

E-mail : ralf.beyeler@comparis.ch

Internet : www.comparis.ch

1) Tous les tarifs ont été calculés pour des appels passés depuis un poste fixe.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100520492> abgerufen werden.