

## ■ Numérotation téléphonique

# Dix chiffres pour tous

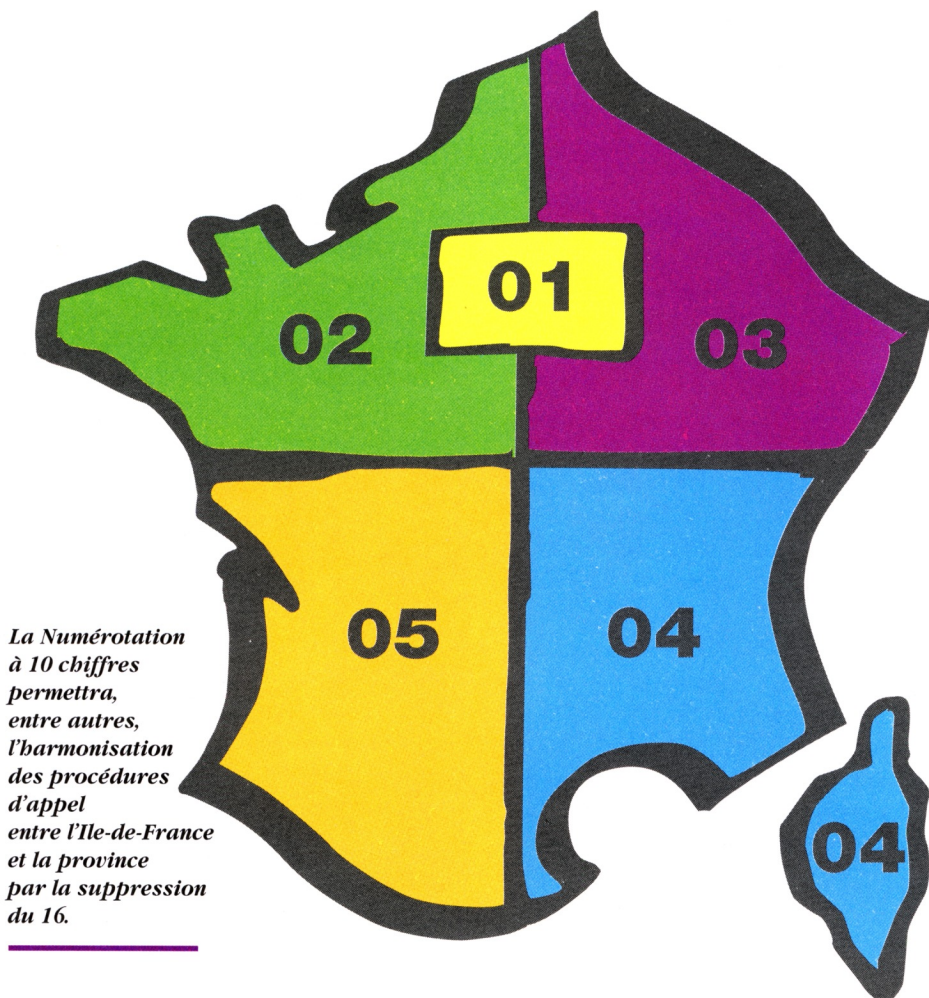
Au printemps 1996, tous les numéros de téléphone en France auront dix chiffres. Cette évolution, prévue dès le changement de numérotation de 1985, permettra d'augmenter de 300 millions le nombre de numéros actuellement disponibles, tout en harmonisant les procédures d'appel au niveau national et international. Pour réussir cette évolution, l'implication de tous est nécessaire.

**R**attachée aux grandes actions de changement qui mobilisent, chacune, l'ensemble de nos directions et services, la Numérotation à 10 chiffres entrera en vigueur au printemps 1996. Une opération d'envergure menée par la Délégation à la numérotation téléphonique qui regroupe vingt-cinq personnes, sous la tutelle de la Direction du réseau et de l'exploitation. Pour mettre en œuvre, coordonner et suivre toutes les actions en région, un responsable numérotation téléphonique a été nommé dans chaque direction régionale et se charge, notamment, de répondre à toutes les questions que se pose le personnel.

L'enjeu est clair : la Numérotation à 10 chiffres permettra d'augmenter de 300 millions le parc de numéros de téléphone actuellement disponibles et ainsi, de satisfaire les besoins croissants des clients en produits et services de télécommunications.

## La Numérotation à 10 chiffres

*"A l'heure actuelle, près d'un million de numéros supplémentaires sont utilisés chaque année pour répondre à la croissance du parc d'abonnés et des nouveaux services : mobiles, fax, services télématiques, sélection directe à l'arrivée... Un succès tel que, probablement, dès 1996, des problèmes de pénurie de numéros seraient survenus", explique Marc Busch, délégué à la numérotation téléphonique. L'équation est donc simple : avec la numérotation à 8 chiffres de 1985, 30 millions de numéros étaient disponibles, demain, grâce à la Numérotation à 10 chiffres, ce sont plus de 300 millions de numéros qui pourront être créés, garantissant ainsi la pérennité du système pour plusieurs décennies.*



*La Numérotation à 10 chiffres permettra, entre autres, l'harmonisation des procédures d'appel entre l'Ile-de-France et la province par la suppression du 16.*





*Près d'un million de numéros supplémentaires sont utilisés chaque année pour répondre à la croissance du parc d'abonnés et des nouveaux services : mobiles, services télématiques...*

Autre avantage de la Numérotation à 10 chiffres : l'harmonisation des procédures d'appel entre l'Ile-de-France et la province par la suppression du 16. Ce qui règlera définitivement le problème des numéros identiques entre l'Ile-de-France et la province : avec 10 chiffres, deux abonnés n'auront plus jamais le même numéro. Continuité et simplicité sont ainsi les maîtres mots de la Numérotation à 10 chiffres.

Le système intégrera, par ailleurs, les procédures d'appel couramment utilisées au niveau international, répondant ainsi aux directives européennes et aux recommandations internationales de l'Union internationale des télécommunications (UIT). Le 19

laissera la place au 00, indicatif international déjà en vigueur dans un grand nombre de pays. Enfin, la mise en œuvre d'un numéro d'appel européen unique des services d'urgence (le 112) est à l'étude dans les ministères concernés.

Côté technique, la Numérotation à 10 chiffres suppose, avant toute chose, la généralisation des commutateurs électroniques. L'année 1994 verra donc disparaître les derniers commutateurs électromécaniques Crossbar. Dans les centres principaux d'exploitation, l'objectif est d'adapter progressivement les commutateurs électroniques aux exigences de la Numérotation à 10 chiffres, en activant les fonctionnalités

contenues dans les nouveaux paliers logiciels. Au total, plus de onze cents commutateurs doivent basculer dès 1994. Le jour "J" de l'ouverture de la Numérotation à 10 chiffres, il s'agira de modifier uniquement l'interface abonné de l'ensemble de ces commutateurs. Un basculement "doux" et non pas "brutal" comme cela avait été le cas en 1985.

La Numérotation à 10 chiffres aura également un impact sur les équipements des clients, réseaux d'entreprises et terminaux à numérotation automatique. On estime à plus de 700 000 le nombre d'installations susceptibles d'être concernées et à plus d'un million les terminaux possédant des fonctions de numérotation automatique. Pour ces derniers, une possibilité temporaire de numéroter à 8 chiffres sera maintenue dans le cas où les deux chiffres de tête du numéro à 10 chiffres des deux correspondants sont identiques. Sur le plan des équipements privés, la situation est nettement différente de celle de 1985.

*"Notre objectif est de réussir cette opération dans un nouveau contexte. En effet, depuis 1991, France Télécom a des fonctions d'installateur et d'opérateur public, responsable de la qualité du réseau vis-à-vis de tous ses clients, distinctes de celles du régulateur, rappelle Marc Busch. Cette situation condi-*

...

## ■ Cadre juridique

Quelques extraits des principaux textes qui constituent le cadre juridique dans lequel se déroulera l'opération Numérotation à 10 chiffres :

### Dispositions réglementaires

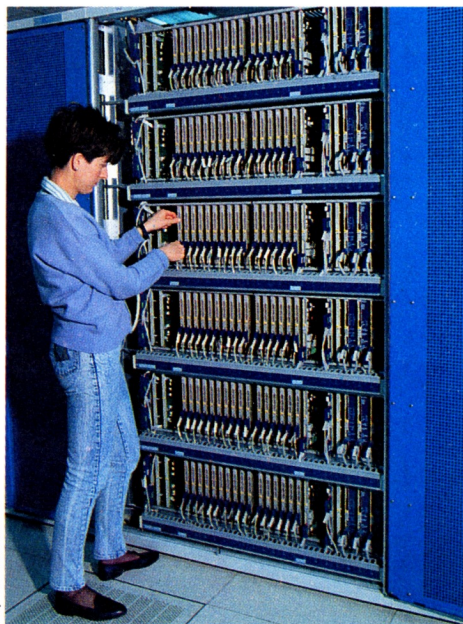
● "L'abonné qui fournit un appareil ou une installation prend l'engagement de les faire remplacer ou modifier à ses frais lorsque des changements dans les conditions d'exploitation du réseau rendent nécessaire ce remplacement ou cette modification... France Télécom doit informer l'abonné 18 mois à l'avance si le remplacement de l'installation est nécessaire..." (article D 447 du code des P et T).

● En cas d'impératifs liés aux conditions

d'exploitation : "lorsque le contrat le prévoit, France Télécom peut faire modifier l'installation à l'usager... après un délai de préavis prévu au contrat" (article 23 du cahier des charges approuvé par décret).

### Dispositions contractuelles

● "...France Télécom peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations si les conditions d'organisation du réseau téléphonique public l'exigent... Les délais d'information sont de 6 mois pour une modification du numéro de téléphone, de 18 mois pour le remplacement ou la modification d'équipements terminaux" (article 11 du contrat d'abonnement au service téléphonique).



FT/G. Tannous

*La Numérotation à 10 chiffres suppose la généralisation des commutateurs électroniques. En 1994, disparaîtront les "Crossbar".*



## Ce qu'il faut retenir

- Le numéro à 10 chiffres de chaque abonné en métropole sera obtenu en ajoutant deux chiffres en tête du numéro actuel à 8 chiffres (qui ne change pas). Ces deux chiffres seront : 01 pour l'Île-de-France, le 02 pour le Nord-Ouest, le 03 pour le Nord-Est, le 04 pour le Sud-Est, le 05 pour le Sud-Ouest.
- Le 16, c'est fini.
- Le 06 sera ajouté en tête des numéros des services mobiles (GSM, Bi-Bop...)
- Le 08 sera ajouté en tête des numéros à 8 chiffres commençant par le 36. Ainsi, le numéro d'appel du serveur de la météo nationale 36 68 00 00 deviendra : 08 36 68 00 00.
- Les numéros à 4 chiffres commençant par 36 tels 3614, 3615, 3616 ne changent pas.
- Les numéros des services d'information — 11, 12, 13, 14 — et les numéros des services d'urgence — 15, 17, 18 — ne changent pas.
- La mise en place du 112, numéro européen d'appel des services d'urgence fait actuellement l'objet de concertations interministérielles pour une mise en place au plus tard, le 1er janvier 1997.
- Avant l'ouverture du 112, le 11 sera remplacé par le 3611.
- Des numéros à 3 ou 4 chiffres commençant par le 1 (à l'image du 112) seront créés.
- Numéro Vert : le 05 sera remplacé par le 0 800 ou le 0 805.
- La tonalité d'acheminement sera supprimée.

### Pour l'international

- Pour les appels vers l'étranger, le 00 remplace le 19, comme c'est déjà le cas dans environ la moitié des pays du monde.
- Pour les appels depuis l'étranger, vos correspondants composeront le 33 pour obtenir la France, suivi des neuf derniers chiffres (ne pas faire le 0).

### Le cas des DOM

La numérotation évoluera vers une harmonisation des procédures d'appel avec la métropole.

- Pour les appels de la métropole vers les DOM et de DOM à DOM, il faudra composer le 0 suivi de l'indicatif du DOM et du numéro à 6 chiffres (même procédure que pour la métropole).
- Pour les appels des DOM vers la métropole, il faudra simplement composer les numéros à 10 chiffres utilisés en métropole.
- Pour les appels des DOM vers l'étranger, composer le 00 suivi de l'indicatif du pays et du numéro du correspondant (même procédure qu'en métropole).



Plus de 700 000 installations (équipements clients, réseaux d'entreprises...) sont concernées par la Numérotation à 10 chiffres.

...  
tionne toute la procédure des travaux d'adaptation des installations terminales et implique, en premier lieu, de susciter l'adhésion de tous les acteurs professionnels afin d'aboutir à une démarche commune pour le déroulement des travaux."

Ainsi, France Télécom interviendra directement auprès des clients auxquels il a vendu ou loué des équipements qu'il entretient, mais pas directement auprès des clients des installateurs privés. Cependant, concernant ces autres clients, des tests de bon fonctionnement seront effectués pour les installations particulièrement sensibles (CHU, pompiers...).

"Face à cette situation et pour réussir cette étape, nous proposons à tous les acteurs, en collaboration avec les organisations profes-

sionnelles des constructeurs (SIT) et des installateurs (FICOME), un guide d'organisation des travaux. Il permet de répertorier toutes les actions utiles et de préciser le rôle de chacun", souligne Jacques Richard, directeur du projet réseaux d'entreprise et terminaux, à la Délégation à la numérotation téléphonique.

Une première action est en cours avec les constructeurs, afin de mesurer l'impact de l'opération sur leurs produits. Les installateurs disposeront bientôt des indications nécessaires sur les adaptations à effectuer. Ils pourront ensuite contacter leurs clients et planifier les interventions, essentiellement des adaptations des logiciels, avant la fin de 1995.

Les quatre cent mille entreprises les plus concernées ont déjà été informées. Des campagnes d'information et de communication seront progressivement élaborées pour l'ensemble des entreprises, des relais d'opinion et de certains professionnels (imprimeurs, agences de publicité, offices du tourisme...). Pour le grand public, la Numérotation à 10 chiffres est une opération simple : la campagne de communication ne sera lancée que quelques semaines avant le jour "J".



Des tests de bon fonctionnement seront effectués, par France Télécom, pour les installations particulièrement sensibles (pompiers, CHU...).

## La Numérotation à 10 chiffres sur 3614 ZOOM code NTX

Une rubrique concernant la Numérotation à 10 chiffres a été ouverte sur 3614 ZOOM code NTX. A son sommaire :

- le pourquoi et les avantages,
- ses modalités et son vocabulaire,
- le plan d'actions vis-à-vis des clients,
- les structures internes du projet,
- questions/réponses.



## ■ La Numérotation à 10 chiffres

# Les préparatifs vont bon

Le vendredi 18 octobre 1996 à 23 heures, tous les numéros de téléphone en France auront 10 chiffres. Cette seconde étape du plan de numérotation est indispensable pour anticiper la demande croissante de numéros et pour moderniser véritablement les pratiques communicantes dans notre pays. Pour réussir cette évolution, une bonne préparation est essentielle.



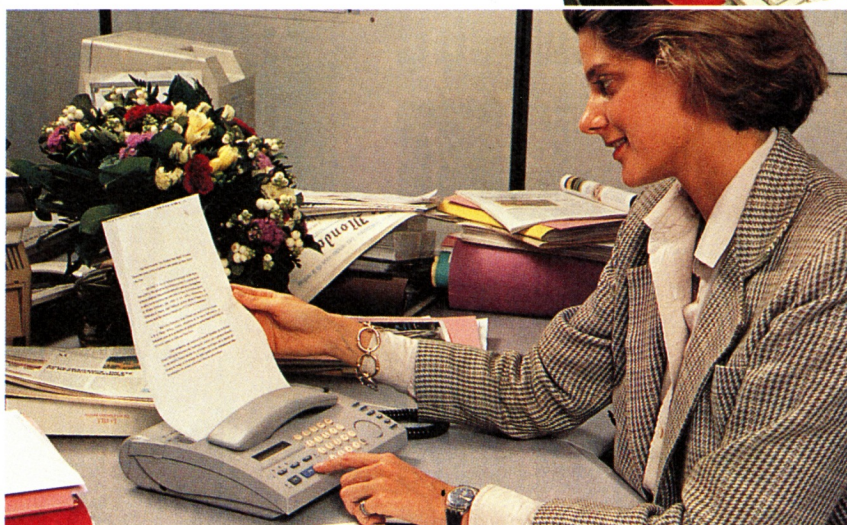
vendredi 18 octobre 1996

**F**ax, téléphones portables, mobiles, sélection directe à l'arrivée... L'explosion des services provoque une inflation de nouveaux numéros — plus d'un million par an en moyenne —, certaines régions sont aujourd'hui proches de la saturation. Pour satisfaire les besoins sans cesse croissants de nos clients en produits et services de télécommunications, France Télécom mettra en place, en octobre 1996, la Numérotation à 10 chiffres, prévue dès le changement de numérotation de 1985. Elle autorisera environ 900 millions de numéros (30 millions aujourd'hui) et devrait largement suffire aux besoins des Français jusqu'à la seconde moitié du 21<sup>e</sup> siècle. Pour cette nouvelle étape, France Télécom entend bien réitérer le succès de l'opération de 1985 auprès des utilisateurs. Opération qui sera appréciée, non pour ses caractéristiques techniques évidentes, mais surtout pour la simplification des procédures dont elle est le symbole. Toute perturbation serait jugée d'autant plus sévèrement que le système fonctionne bien

*La Numérotation à 10 chiffres, qui autorisera quelque 900 millions de numéros, permettra de faire face à la croissance de la demande en produits et services jusqu'à la seconde moitié du 21<sup>e</sup> siècle.*



FT/M. Reynaud



FT/D. Simon



# train

FT/M. Reynaud



Nokia



FT/M. Reynaud

dans sa configuration actuelle et que notre image d'entreprise de haute technicité est bien installée. A l'heure où se profile l'ouverture à la concurrence totale de 1998, tout faux pas de notre part serait inévitablement exploité.

La réussite technique doit, en conséquence, se doubler d'un sans faute commercial par l'accompagnement de tous nos clients dans cette opération d'une ampleur sans précédent.

La mobilisation des agents devient dès lors un élément essentiel. Elle est déjà très largement entrée dans les faits avec l'achèvement, fin avril, de la phase d'adaptation progressive de tous les commutateurs du réseau public, tous prêts à accueillir la Numérotation à 10 chiffres, l'ultime commutateur électromécanique de type Crossbar ayant disparu en décembre 1994. Les dernières actions de mise à niveau, actuellement en cours, consistent en des compléments d'analyse pour préparer l'aiguillage des clients vers les films d'information spécifique en cas de mauvaise numérotation. ...

## ■ Une situation nouvelle

La situation est bien différente de celle de 1985. France Télécom étant devenu une entreprise publique autonome sous tutelle de l'État, le rôle de réglementeur a été confié à la Direction générale des Postes et Télécommunications (DGPT). C'est d'ailleurs à ce titre que la DGPT a retenu, à l'issue d'une consultation publique auprès d'autres opérateurs, le plan de numérotation de France Télécom, qui permettra, outre les ressources suffisantes en numéros pour les prochaines décennies, de satisfaire aux recommandations européennes et internationales.

L'opérateur se voyait ainsi confier la lourde responsabilité d'adapter le réseau public, sans intervenir sur les équipements des entreprises installés et entretenus par d'autres prestataires. Ainsi, seuls les équipements installés par France Télécom pourront être adaptés par l'opérateur public. L'adaptation des installations privées des entreprises (réseaux d'entreprise, terminaux à numérotation automatique...) est donc du ressort des installateurs.

Cependant, France Télécom a été mandaté par la DGPT pour recenser toutes les installations terminales afin d'identifier celles devant être modifiées, voire renouvelées. Cette démarche fait suite à un accord entre France Télécom et les organisations professionnelles des constructeurs (Syndicat des industries des télécommunications), des installateurs (Fédération interprofessionnelle de la communication d'entreprise (FICOME)) et des représentants des utilisateurs.

Dans le droit fil de cet accord, les partenaires ont saisi l'occasion pour préciser les modalités des travaux d'adaptation des installations privées et les tâches de chacun, afin de garantir le bon déroulement de l'opération. De même, la concertation engagée entre ces différents acteurs a permis, sous le contrôle et à partir du seul fichier de la DGPT, de recenser et d'établir la liste des installateurs privés habilités à intervenir sur les installations des entreprises. L'opérateur public ne s'immiscera pas dans les relations commerciales liant les entreprises aux installateurs.

La DGPT, qui est la seule autorité fondée à centraliser l'information technique sur les équipements, mettra à disposition du public la liste des matériels et leur nature (à renouveler, à modifier, non concernés...). Cette liste sera consultable sur un serveur télématique à partir de juin 1995.

G. C.



Numérotation à 10 chiffres

Vendredi 18 octobre  
à 23 heures, tous les  
numéros de téléphone  
en France auront  
10 chiffres.  
Dans chaque région,  
les préparatifs se  
poursuivent. L'exemple  
de la direction  
régionale de Lens.

# Les six derniers

Pour Stéphane Morant, chef de projet Numérotation à 10 chiffres à la direction régionale de Lens, "une grande synergie entre techniciens et commerciaux est nécessaire pour respecter les impératifs du calendrier."



niveau logicielle des 21 centres à autonomie d'acheminement (CAA) de la DR. Concernant les réseaux d'entreprise, le recensement des installations France Télécom a été effectué et validé par les agents des CPE.

**Techniciens et commerciaux : même combat**

Le croisement des fichiers agence (47A) et CPE (PABX) a permis d'alimenter la base de données Suivit, outil national de gestion des installations terminales. "La partie installations terminales est la plus délicate à mettre en œuvre et à contrôler, souligne Stéphane Morant, les incohérences des fichiers et le dérapage des délais pèsent lourd, et nécessitent une grande synergie entre techniciens et commerciaux pour respecter les impératifs du calendrier."

Un autre élément essentiel : la communication interne et externe. Un sondage, interne à la DR de Lens, révèle que 85% des agents se déclarent plutôt bien informés sur la NDC. La commu-

Pour Stéphane Morant, chef de projet Numérotation à 10 chiffres (NDC) à la direction régionale de Lens, "avoir un réseau d'interlocuteurs en établissements actifs et motivés est la clef du succès d'une opération de telle envergure."

L'année 1994 a essentiellement été consacrée à l'adaptation du réseau public, avec la mise à

Pour relancer la communication auprès des entreprises, une annonce publicitaire est insérée dans les principaux titres de la presse économique.

## Numérotation à 10 chiffres

# Entreprises plus que 190 jours

189  
188  
187



A partir du 18 octobre 1996, tous les numéros de téléphone en France auront 10 chiffres. Ceux des particuliers mais aussi ceux des entreprises. Pour votre entreprise, c'est une opération qui nécessite d'être préparée à l'avance. Il convient d'évaluer l'impact sur votre installation téléphonique, vos applications informatiques, vos terminaux numéroteurs automatiques, puis prévoir leur adaptation. Pour votre tranquillité et pour ne pas compromettre le bon fonctionnement des communications de votre entreprise, n'attendez pas le dernier moment pour faire appel à votre installateur. Votre interlocuteur France Télécom est naturellement à votre disposition pour vous apporter les informations dont vous avez besoin. Vous pouvez également appeler notre service assistance au numéro suivant : **05 18 10 96** (appel gratuit). **Le 18 octobre, c'est déjà dans 190 jours.**



**Qui fait quoi**

**La Direction générale des Postes et Télécommunications (DGPT), réglementeur, centralise l'information technique sur les impacts de la NDC sur les matériels et met à disposition la liste des installateurs admis (3614 code PTT), ainsi que la liste des matériels à renouveler (3614 code 10 chiffres).**

**France Télécom met en œuvre la NDC, et tient à la disposition des clients toute l'information sur les principes et l'organisation de l'opération.**

**Les installateurs admis évaluent l'impact de la NDC sur les installations des clients. Ils proposent les solutions les mieux adaptées, établissent, le cas échéant, des devis précis et réalisent les travaux de mise à niveau. France Télécom, installateur admis, assure ce rôle pour les clients dont il gère l'installation.**

**Les constructeurs peuvent répondre à des demandes d'information sur leurs matériels.**



# mois

## Entretien avec Marc Busch, délégué à la numérotation téléphonique

**Fréquences Télécom :** Nous sommes à six mois du jour J. Quelles sont les prochaines étapes à franchir ?

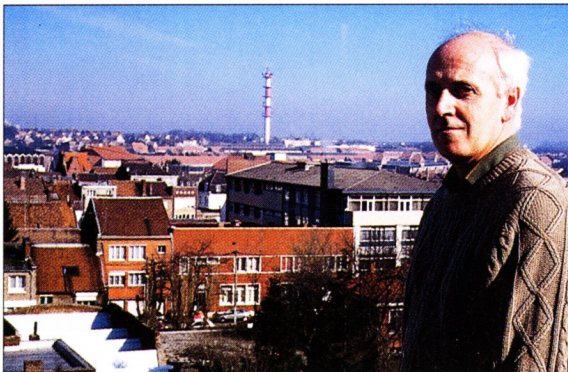
**Marc Busch :** Deux grandes étapes doivent être franchies d'ici à la fin du mois de juin. La première concerne la mise à niveau des installations terminales que France Télécom commercialise et de ses propres installations. Actuellement, les DR mettent en place la structure de pilotage nécessaire, et mobilisent tous les acteurs pour que la globalité du parc soit à niveau avant la fin juin. Pour France Télécom opérateur, le réseau public fonctionne déjà en 10 chiffres, il reste juste quelques compléments d'analyse à introduire dans les commutateurs. Deuxième volet, pour la fin juin également, les DR devront avoir finalisé l'organisation concrète du jour J, chacune devant l'adapter, suivant son état d'avancement dans le déploiement d'E02. La simulation du 10 septembre prochain permettra de tester toute cette organisation. Ce jour-là, toutes les équipes techniques, d'accueil,

de renseignements seront mobilisées.

**F.T. :** La réussite de l'opération passe aussi par une bonne information du personnel, mais aussi des clients. Où en est-on ?

**M.B. :** La communication représente justement notre troisième série d'actions. En interne, nous devons étendre l'information aux 150 000 agents de France Télécom, afin que chacun soit un relais d'information vers l'extérieur. En externe, nous allons procéder, en avril, à une relance de communication auprès des entreprises et des professionnels (2 lignes et plus), parce que les dernières études nous en ont montré la nécessité. Une annonce publicitaire est insérée dans les principaux titres de la presse économique et renforcée par des messages radio. De plus, un mailing leur sera adressé (800 000 exemplaires) pour les inciter à agir. Quant à la communication grand public, qui ne sera déclenchée qu'à la rentrée, nous en reparlerons dans quelques mois...

nication externe s'est déroulée conformément aux consignes nationales. En janvier 1996, tous les clients entreprises de la DR (472 au total) ont eu la visite d'un attaché commercial. Des discussions sont actuellement en cours avec les chambres consulaires, afin de compléter l'information des professionnels. En effet, toutes les DR ont pour mission d'organiser des réunions d'information des clients professionnels et entreprises pour accroître leur mobilisation.



FTM. RENAUD

"Les techniciens commutation attendent sereinement le jour J", déclare René Langlert, responsable NDC au CPE d'Arras.

### Préparer le jour J

Le réseau public étant entièrement à niveau, il s'agit à présent d'apporter les petites touches de maintenance permettant de le pérenniser. "Les techniciens commutation ont bien travaillé et attendent sereinement le jour J", déclare René Langlert, responsable NDC au CPE d'Arras. En revanche, les choses s'accroissent

pour les installations terminales, dont la mise à niveau a débuté mi-février et doit être terminée en juin. Pour près de 1 200 installations, un déplacement chez le client ou une action de télégestion est nécessaire, ce qui impose une planification des interventions très rigoureuse. N'oublions pas le parc interne à France Télécom, dont le basculement est prévu le 4 octobre, et pour lequel le zéro faute va de soi.

Il s'agit aujourd'hui d'organiser concrètement le jour J dans le cadre de la nouvelle organisation des entités opérationnelles. La répétition générale du 10 septembre sera l'occasion d'en vérifier le bon fonctionnement...

*Dossier réalisé par Isabelle Ploquin*

## Ce que pensent nos clients... et les installateurs

L'observatoire de la communication a été mis en place pour mesurer l'évolution des opinions et des comportements de l'ensemble des publics. Il constitue un outil essentiel de pilotage de la communication. Les résultats des derniers baromètres nationaux sont les suivants :

- **Résidentiels** (décembre 95) : 60% d'entre eux savent que la numérotation téléphonique va changer courant 1996.
- **Professionnels** (novembre 95) : 54% se déclarent «assez bien informés» sur la NDC. 46% des professionnels (4 lignes et plus) évoquent les impacts en matière de téléphonie et d'informatique, ils sont 27% parmi les 2 et 3 lignes. Moins d'un tiers des professionnels qui déclarent

avoir des modifications à effectuer ont demandé un devis. Les dates des travaux ne sont pas encore arrêtées, mais semblent être prévues tardivement (septembre-octobre).

#### • Entreprises (décembre 95) :

71% des entreprises se sentent bien informées sur la NDC. 73% citent spontanément les incidences sur les installations téléphoniques et informatiques.

Parmi celles qui ont déclaré avoir des modifications à apporter, 42% ont demandé un devis à leur installateur.

#### • Installateurs (décembre 95) :

81% estiment qu'ils auront des surcharges de travail, mais cependant 92% sont confiants dans leur capacité à faire face à la mise en place de la NDC.

42% des installateurs estiment cependant que leurs clients sont encore mal informés.

### Pratique

**Comment connaître les numéros à 10 chiffres ? Lire les fiches produit de ce journal.**

**Pour tout savoir sur la Numérotation à 10 chiffres, se reporter aux numéros 80 de juillet/août 1994 et 90 de juin 1995 de Fréquences Télécom, ou consulter 3614 ZOOM mot-clé NDC.**



Numérotation à 10 chiffres

# Les préparatifs se poursuivent

Dans un peu plus de trois mois, tous les numéros de téléphone en France comporteront 10 chiffres. Le plan de communication très ciblé, mis en place pour préparer ce changement au plus près des clients, déroule ses étapes, en interne comme en externe.

Après les entreprises et les professionnels, l'information du grand public va démarrer cet été. Ainsi, à compter du 20 août, chaque abonné recevra avec sa facture son numéro à 10 chiffres personnel. La mention "Le 18 octobre 1996 à 23 heures, votre numéro sera le 0X XX XX XX XX" apparaîtra sur un bandeau de couleur verte. Un numéro spécial de la *Lettre France Télécom* accompagnera la facture, décrivant très simplement les principes de la numérotation à 10 chiffres.

Nos compatriotes vivant à l'étranger, et les étrangers téléphonant beaucoup en France n'ont pas

été oubliés. France Télécom a informé, en octobre 1995 et mai 1996, les quelque 220 opérateurs internationaux, afin qu'ils puissent relayer l'information dans leur pays, et notamment auprès des entreprises. D'autres actions sont prévues d'ici le mois d'octobre : information des relais français institutionnels à l'étranger (ambassades, consulats, Alliances Françaises), des relais touristiques (maisons de la France, bureaux Air France...) et des relais économiques (chambres de commerce). En particulier, les traditionnelles «garden party» du 14 juillet, seront un moyen d'informer les expatriés.

Par ailleurs, une information spécifique sera adressée aux 250 000 foyers recensés par le ministère des Affaires étrangères.

## **Les personnels d'accueil prêts à renseigner les clients**

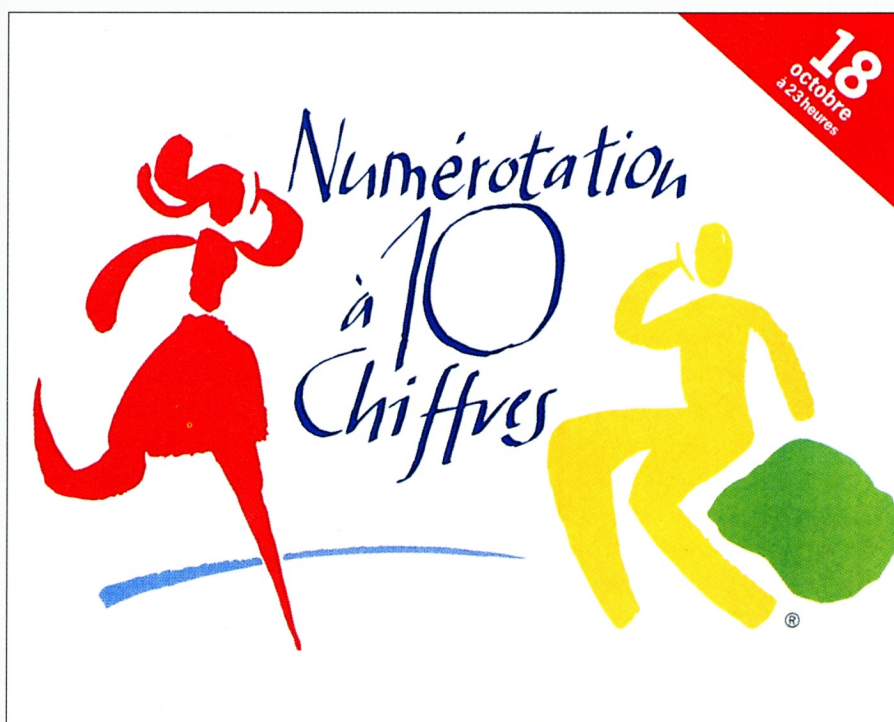
En interne, l'organisation de l'accueil des clients autour du jour J se met progressivement en place. Elle s'appuie sur la totalité des services d'accueil, existants ou créés spécifiquement pour cette opération. L'utilisation de systèmes d'information automatiques sera favorisée. Par exemple, des messages intégrés

dans les commutateurs donneront à l'utilisateur distrait la marche à suivre, selon l'erreur de numérotation commise. Des serveurs interactifs, vocal (le 5211, gratuit) et télématique (le 3611, tarif annuaire électronique), seront également disponibles et fourniront aux clients les nouveaux principes de numérotation. Ces services indiqueront, par exemple, le nouveau numéro à composer, en fonction des indications fournies par le client sur le numéro en service avant le jour J.

Les agents des services d'accueil ont reçu fin juin une formation, en centre de formation, par VIF, ou par l'intermédiaire de leur responsable hiérarchique. Par ailleurs, des outils d'information ont été diffusés aux personnels d'accueil, notamment 9 000 classeurs *Impact sur les produits et services de France Télécom* et un dossier d'information personnel d'accueil en 30 000 exemplaires. Des études se dérouleront également en juillet auprès des personnels d'accueil (12, 13, 14) et techniques (par exemple, service des dérangements) pour mesurer leur satisfaction quant aux informations dont ils disposent.

Le mardi 10 septembre 1996, de 18 à 24 heures, aura lieu la répétition générale, par simulation, du basculement du 18 octobre. Le principe étant de tester la globalité de l'organisation, afin que chacun des acteurs, dans les entités concernées, se rode aux opérations qu'il aura à effectuer le jour J. Outre les essais du réseau public, cette répétition va également permettre de fiabiliser les circuits d'information, le système de supervision Iris, ainsi que les différents niveaux du système de pilotage (établissement, DR, centre national de supervision).

*Isabelle Ploquin*







FT/J.F. BALABO  
Jean-Yves Gouiffès, directeur exécutif de la branche Réseaux, s'est montré très intéressé par les postes de travail en UIR, recréés lors du forum de la DVRN.

## Au plus près des utilisateurs

Initiative originale de la Division des réseaux nationaux (DVRN) que ce forum itinérant des postes de travail en établissement et du système d'information (SI), qui, après Lyon, Toulouse, Metz et Le Mans, vient de refermer ses portes à Paris, le 31 mai dernier. Et un succès complet, puisqu'il a réuni 1 500 exploitants, soit un quart des effectifs de la DVRN. Lieu d'échange, ce forum visait à donner aux exploitants une perspective transverse de leur activité, en leur montrant les évolutions des nouveaux métiers, outils et méthodes de travail au sein de la DVRN. Non pas en leur assénant un discours ou des démonstrations d'outils futuristes, mais en renouant le dialogue autour du quotidien, c'est-à-dire des postes de travail. Une dizaine d'entre eux étaient présentés, recréant ainsi une unité de réseau national virtuelle.

Parmi les nouveaux postes de travail présentés, celui du groupe exploitation brasseur affichait deux organisations en cours d'expérimentation, l'une centralisée, l'autre répartie sur plusieurs sites tournants. Autre nouveauté, la supervision permanente en heure non ouvrable, ou encore le groupe exploitation transmission des systèmes, responsable, entre autres, de la supervision des nouveaux systèmes synchrones. "Les nouveaux outils informatiques leur sont présentés de façon concrète, intégrés à leur futur poste de travail. Les exploitants sont très favorables à cette approche, qui prouve la nécessité de développer des paliers cohérents d'évolution du SI par poste de travail", souligne Patrick Squizzato, organisateur du forum. Avec, en toile de fond, une évolution plus générale du métier d'exploitant de la DVRN, qui devrait à l'avenir se porter davantage vers la supervision et l'analyse qualité depuis une station de travail, et moins intervenir sur les équipements.

## Mieux écouler le trafic entreprises

Un partenariat vient d'être signé entre l'agence entreprises Sud-Ouest et l'unité exploitation réseau de Bordeaux pour rationaliser l'écoulement du trafic arrivée des clients entreprises de la Gironde. L'objectif étant d'améliorer d'un point en moyenne l'indicateur du taux d'inefficacité à l'arrivée pour les clients du marché entreprises.

Les plans d'action contractualisés visent à descendre au-dessous du seuil de 25% d'inefficacité pour les entreprises les plus importantes, tout en informant leurs dirigeants par un courrier personnalisé. Un contrat qui s'intègre dans le plan Delta minutes de développement des usages sur le trafic départ et arrivée.

## Un Cyber club à Bordeaux

Ces trois derniers mois, la DR de Bordeaux, en collaboration avec l'ONS RP, a formé 200 vendeurs pour accompagner la transition du Minitel à Internet. Un module d'information d'une demi-journée rappelait les points forts de Télétel et de la micro-informatique communicante (gamme Djinn, Kiosque micro) et présentait les accès et services d'Internet, sur lequel d'ailleurs sont interconnectés les espaces professionnels des trois agences de Bordeaux et de l'agence Rives-d'Arcins.

## Prof d'optique à Angers

Les étudiants en optoélectronique de l'institut universitaire de technologie (IUT) d'Angers, le seul à dispenser cette formation homologuée au plan national, viennent effectuer leurs travaux pratiques sur fibre optique dans les centres de France Télécom. Une convention de partenariat a, en effet, été signée entre l'IUT et la DR d'Angers, qui dispose du matériel et d'un savoir-faire que les étudiants ne peuvent trouver à l'université. Pour Denis Humeau, responsable câbles et réseaux au service informatique de la DR d'Angers, en contact depuis dix ans avec étudiants et professeurs, cet échange d'expérience est aussi l'occasion d'enrichir ses propres connaissances : "ce sont eux qui m'ont expliqué la fibre à maintien de polarisation."



DR ANGERS  
Denis Humeau (à droite) explique le maniement du réflectomètre.

## Bordeaux : l'effet foire

Franc succès de France Télécom à la Foire internationale de Bordeaux, en mai dernier : une centaine de girondins «branchés» ont été séduits par l'offre d'essai Wanadoo d'accès à Internet, 15% de l'objectif mobiles du second trimestre a été réalisé sur le stand, ainsi que de nombreux placements de répondeurs, Minitel, fax, Djinn, Tatoo qui vont «doper» le Delta minutes de la DR de Bordeaux.



D. GURROY

Un des stands France Télécom à la Foire internationale de Bordeaux.

## Les vendeurs entreprises Nord-Picardie ont le vent en poupe

Les vendeurs de l'agence entreprises Nord-Picardie se sont particulièrement distingués, que ce soit lors du challenge national Performance 95, du challenge Itineris de fin d'année, ou encore celui de Viafax en collaboration avec FCR. En effet, 80% des vendeurs entreprises ont dépassé 120% de leur objectif de chiffre d'affaires, classant ainsi l'agence parmi les premières au plan national. Une performance d'équipe renforcée par une 4e et 7e place au challenge national Itineris, ainsi que de très bons résultats de placement de Viafax (15 contrats signés, soit 18% des clients visités), grâce à l'implication des vendeurs et à une efficace collaboration avec FCR.



Numérotation à 10 chiffres

# Prêts pour le jour J

Dernière ligne droite avant le jour J, la répétition générale du 10 septembre a permis de s'assurer, à tous les niveaux de l'organisation, régionale comme nationale, que tous les acteurs connaissent parfaitement leur rôle.



*La répétition générale du 10 septembre a permis de tester, en grandeur réelle, le dispositif technique et humain qui sera mis en œuvre le 18 octobre.*

**T**out est en place pour le grand jour. L'ensemble du personnel mobilisé lors de la répétition générale du 10 septembre a pu tester, en grandeur réelle, le dispositif technique et humain qui sera mis en œuvre le 18 octobre. Les essais ont été réalisés dans des conditions satisfaisantes, et ce, malgré les dysfonctionnements du sys-

tème IRIS, qui ont perturbé certaines remontées d'information des PC régionaux vers le Centre national de supervision de Paris-Murat. *"L'analyse de ces incidents va permettre de consolider tous les dispositifs, y compris les dispositifs palliatifs afin d'assurer, le jour J après 23 heures, des remontées d'information les plus rapides possibles, afin d'être en mesure, notamment, de répondre aux questions de la presse"*, assure Jean-Pierre Poitevin, adjoint du directeur de la branche Réseaux et responsable national de l'opération du 18 octobre.

Par ailleurs, les dysfonctionnements de la répétition générale ont également montré l'impor-

tance de la communication en cas de crise, comme le souligne Marie-Claude Peyrache, directeur de la communication de France Télécom. L'occasion, notamment, de roder et de tester la réactivité du dispositif de liaison du CNS de Paris-Murat avec les PC régionaux (lire encadré : *Le 18 octobre, gardez le contact*), et de s'assurer que chacun sait ce qu'il a à faire. Le dispositif général sera une dernière fois répété lors du basculement interne anticipé, le 4 octobre à 21 heures (heure de métropole), où toutes les lignes des entités de France Télécom «maison mère» basculeront en 10 chiffres. Ce basculement interne anticipé permettra en effet à l'en-

semble du personnel de France Télécom de se familiariser avec les nouvelles procédures de la Numérotation à 10 chiffres. *"Chacun sera alors, le moment venu, ambassadeur auprès des clients et de son entourage, pour leur démontrer que la Numérotation à 10 chiffres est simple"*, insiste Marie-Claude Peyrache.

## **Modifier de façon simple et mémorisable les habitudes téléphoniques**

Rappelons que, depuis le 20 août, les abonnés reçoivent leur facture comportant leur numéro à 10 chiffres, ainsi qu'un dépliant rappelant les principes de la Numérotation à 10 chiffres. Mais le coup d'envoi de la campagne





De gauche à droite : Jean-Pierre Poitevin, adjoint du directeur de la branche Réseaux, Marie-Claude Peyrache, directeur de la communication, et Marc Busch, directeur délégué à la Numérotation à 10 chiffres, lors de la répétition générale du 10 septembre au Centre national de supervision de Paris-Murat.

grand public a été donné le 21 septembre à la télévision et à la radio, et sera complété, le 18 octobre, par une annonce dans toute la presse quotidienne nationale et régionale. Point d'orgue de cette campagne publicitaire d'envergure — puisqu'elle vise à modifier, de façon simple et mémorable pour tous, les habitudes téléphoniques de quelque 50 millions de Français — les spots télévisés signés Philippe Découfflé.

Et si l'on en juge par l'intérêt qu'elle suscite dans les journaux depuis la rentrée, la Numérotation à 10 chiffres n'a pas fini de faire les gros titres. Le 18 octobre, le service de presse de la Direction de la communication et les directeurs de la communication régionaux seront d'ailleurs en première ligne pour répondre aux questions des journalistes qui couvriront l'événement.

*Nathalie Truhyé*

## Les services d'information aux clients

Depuis le 2 septembre, des serveurs interactifs vocaux gratuits (accessibles par le 5211 en métropole et le 3677 dans les DOM), et un serveur télématique (par le 3611, au tarif de l'annuaire électronique) informent les clients sur les principes de la Numérotation à 10 chiffres. Ces serveurs convertissent, par exemple, les numéros à huit chiffres en format 10 chiffres, et aiguillent les clients désirant avoir de plus amples renseignements vers un service temporaire d'information par opérateurs, également gratuit, et accessible par le 5212 (en métropole) ou le 3678 (dans les DOM).

Ce dispositif d'information sera bien sûr renforcé à partir du jour J, où des messages intégrés dans les commutateurs donneront à l'utilisateur distrait la marche à suivre, selon son erreur de numérotation. Parallèlement, les services d'accueil commerciaux et techniques seront renforcés, tant dans les centres de renseignements téléphoniques que dans les agences, ou encore dans les services d'accueil de France Télécom Réseaux et services internationaux et de France Télécom Mobiles (cf. Fréquences Informations techniques n° 25).

**N. T.**

## Le 18 octobre, gardez le contact

Autour du jour J, tout est prévu pour relayer l'information avec un maximum d'efficacité. Depuis les PC régionaux, les directeurs de la communication en DR sont chargés d'informer les personnels mobilisés et les médias locaux des résultats du basculement. Ils sont, pour cela, en liaison permanente avec le Centre national de supervision de Paris-Murat, qui détermine les messages à faire passer : des lignes de téléphone et de fax dédiées, ainsi que des « ponts » de réunions par téléphone seront réservés. A partir du vendredi 18 octobre 23 heures et jusqu'au dimanche soir, le serveur télématique ZOOM ainsi que Ligne directe (0 800 041 996) transmettront des informations en temps quasi réel.

**N. T.**

## Baromètres : dernières nouvelles

Les résultats, fin août, des études mensuelles menées dans le cadre de l'Observatoire de la communication révèlent que les trois quarts des entreprises et des professionnels se déclarent prêts pour le passage à 10 chiffres. Néanmoins, 6% des entreprises n'ont encore planifié aucuns travaux. Du côté des installateurs, 92% d'entre eux se déclarent confiants dans leur capacité à faire face à la Numérotation à 10 chiffres.

**N. T.**



Numérotation à 10 chiffres

# France Télécom *qui veut, c'est* France Télécom *qui gagne*

Le passage à la Numérotation à 10 chiffres, le 18 octobre 1996 à 23 heures, a été un succès dans tous les domaines : technique, commercial et communication.



Le Centre national de supervision de Paris-Murat dans la soirée du 18 octobre.

**O**uf et Bravo !" C'est en ces termes que Michel Bon, président de France Télécom, a ouvert l'émission audiovisuelle du lundi 21 octobre qui réunissait Jean-Pierre Poitevin, directeur-adjoint de la branche Réseaux, Marc Busch, délégué à la numérotation téléphonique, et Marie-Claude Peyrache, directeur à la communication. Un ouf de soulagement pour saluer le succès d'une opération d'une très grande complexité et un grand bravo adressé à l'ensemble des équipes qui ont montré, une fois de plus, que France Télécom sa-

vait se mobiliser sur les plus grands défis *"France Télécom qui veut, c'est France Télécom qui gagne !"*

Préparé depuis cinq ans dans tout France Télécom, l'événement a impliqué, plus particulièrement dans la nuit du 18 octobre, quelque 3 500 agents dont 2 000 techniciens.

Précisant que la tonalité sympathique de la campagne publicitaire a trouvé un écho auprès des

médias qui, par leur couverture, ont largement participé à la diffusion de l'information auprès du public, Marie-Claude Peyrache a souligné *"les bénéfices de la forte symbiose entre les équipes techniques, commerciales et de communication qui ont travaillé main dans la main."*

*"Nous venons de montrer à nos clients qu'avec France Télécom ça marche, et qu'ils peuvent avoir confiance, même quand c'est compliqué,"* a conclu Michel Bon. *La réussite de cette opération constitue un atout supplémentaire pour France Télécom dans la perspective de ses prochaines étapes."*

## Un week-end pas ordinaire

### Vendredi 18 octobre

L'ensemble des 1 325 commutateurs du réseau général ont basculé à l'heure prévue ainsi que l'annonce,

dès 23 heures 15, Jean-Pierre Poitevin, depuis le Centre national de supervision de Paris-Murat, devant de nombreux journalistes.

De leur côté, les Français ne perdent pas de temps : sans attendre, ils testent la bonne mise en œuvre de la Numérotation à 10 chiffres, multipliant le trafic par trois entre 23 heures et 23 heures 30 par rapport à un vendredi ordinaire.

### Samedi 19 octobre

Dès le basculement, durant toute la nuit, les techniciens lancent des essais pour vérifier que le passage à la Numérotation à 10 chiffres s'est bien effectué. Ces essais concernent en priorité les accès aux services d'urgence, puis l'accessibilité des services d'accueil France Télécom, l'acheminement des appels vers une autre zone, l'accès à l'international, Télétel, les services supports, Numéris, Transpac, le réseau in-

## Sondage IFOP du 19 octobre

Les résultats d'un sondage réalisé, samedi entre 11 heures et 15 heures, auprès de 1 000 personnes représentatives de la population française ont montré que :

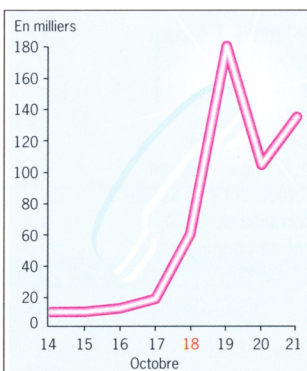
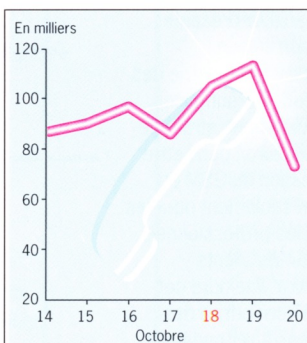
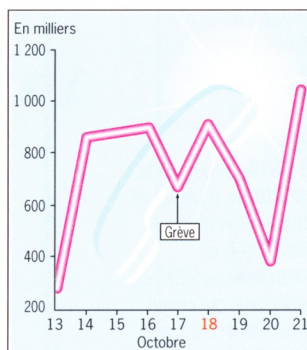
- 85% des Français estiment que le passage à la NDC s'est bien déroulé, 2% mal déroulé et 13% sans opinion.
- 84% estiment que France Télécom a réussi la mise en place de la NDC.
- 81% estiment que le passage à la NDC est plutôt une bonne chose.
- 89% considèrent que la NDC est plutôt quelque chose de simple, 10% plutôt quelque chose de compliqué.
- 95% estiment que France Télécom a bien informé le public (dont 70% très bien informé).



telligent, les réseaux GSM (y compris ceux des concurrents), la radiomessagerie...

**A 1 heure du matin**, seulement 34 essais sur les 106 000 réalisés sur le réseau fixe, restent inefficaces. Pas de problème enregistré sur la publiphonie ni sur les mobiles à l'exception du 712 SVP Itineris, inaccessible jusqu'à 0 heure 40.

**A 3 heures du matin**, tous les essais se révèlent positifs. Jean-Pierre Poitevin est ainsi en mesure de confirmer, dans la matinée, que "la bataille du réseau public est gagnée", mais que "la bataille des installations privées continue." En effet, une procédure d'accompagnement des clients "sécurité publique" (hôpitaux, SAMU, pompiers, police, gendarmerie, préfectures, médias nationaux) ainsi que d'un panel de grands clients de France Télécom devait vérifier qu'un ensemble représentatif des installations de ces clients avait basculé dans de bonnes conditions. Les chiffres obtenus montrent l'efficacité des actions mises en œuvre par le réseau commercial de France Télécom. A 13 heures, 95% des clients avaient réalisé les tests demandés. Résultats : 96% des PABX ont basculé sans problème et 4% ont été détectés en faute sans perturbation majeure de l'activité des clients.



*Autour du 18 octobre, les services d'accueil ont connu une forte affluence. De haut en bas : le 12, le 13 et le 5211.*

## ZOOM et Ligne directe pris d'assaut

Le passage à la Numérotation à 10 chiffres a suscité l'intérêt du personnel de France Télécom comme le montrent les statistiques de consultation des services d'information interne.

### ● 3614 ZOOM

Le vendredi 18 on a enregistré 6 073 connexions dont 1 503 pour la rubrique NDC, soit 15 fois plus que le vendredi précédent. Après 23 heures la rubrique NDC a réalisé 900 connexions avec des pointes à 23 heures, minuit et 1 heure du matin.

Le samedi 19, on a enregistré 1 331 connexions dont 1 004 consultations de la rubrique NDC, soit 50 fois plus qu'un samedi ordinaire.

### ● Journal téléphonique Ligne directe

1 700 appels le 18 (contre 690 le vendredi précédent) dont 1 380 appels avant 23 heures et 320 appels entre 23 heures et minuit. Soit sur le week-end, dix fois plus d'appels que durant un week-end ordinaire.

## Les principales questions des Français

Deux principales questions ont été posées par les Français aux services d'accueil, auxquelles des réponses ont été apportées :

● Certains ont pensé que leur ligne personnelle «n'avait pas basculée» parce qu'il leur était possible de téléphoner encore en 8 chiffres en intra-zone.

La possibilité de numéroté à 8 chiffres a été maintenue pour des raisons de sécurité afin d'assurer le fonctionnement des automates d'appel, comme par exemple les systèmes de téléalarme, avant leur mise à niveau à 10 chiffres.

La numérotation à 8 chiffres n'est possible qu'à l'intérieur d'une même zone d'appel et pendant une durée limitée. Mais de nombreuses installations d'entreprise n'achemineront pas un numéro à 8 chiffres pour la même zone. Il n'est plus possible de numéroté à 8 chiffres sur le réseau des mobiles.

Mieux vaut donc se familiariser dès maintenant avec les 10 chiffres partout.

● Certains ont interprété l'absence de tonalité comme un dysfonctionnement.

Avec la Numérotation à 10 chiffres, et pour des raisons d'harmonisation internationale, globalement, quel que soit le numéro composé (national et international), il n'y a plus aucune tonalité entre le 1er chiffre composé et la première sonnerie chez le correspondant appelé.



*Toute la nuit, unités opérationnelles et directions régionales étaient mobilisées. Ici à 23 heures 01 : le PC de Nancy analyse les premiers indicateurs sur IRIS.*

Par ailleurs, dès le basculement, France Télécom est restée en contact permanent avec les constructeurs et installateurs privés pour les alerter sur les problèmes des clients et échanger les informations nécessaires. Tous les dysfonctionnements constatés ont quasiment été résolus dans la matinée du samedi.

### Entre 9 heures et 11 heures,

le trafic est resté supérieur de 20 à 25% à la normale. Les Français maîtrisent rapidement le passage à la Numérotation à 10 chiffres. Si à 9 heures, un Français sur deux composait encore le 16, seulement un Français sur dix le faisait à 15 heures. Même tendance à l'international.

Une forte poussée des appels aux services d'accueil a été également enregistrée le matin par

rapport à un samedi ordinaire (+50%), une situation qui redevient normale dès 15 heures (lire encadré ci-dessus).

### Dimanche 20 octobre

La plupart des problèmes rencontrés le 19 octobre sont résolus par les installateurs admis qui restent cependant mobilisés pour la journée de lundi.

Le trafic sur le réseau est en hausse de 8% par rapport à un dimanche ordinaire.

### Lundi 21 octobre

Durant cette journée test pour les installations privées, les 600 000 standards d'entreprise écoulent bien les appels. Les quelques problèmes enregistrés concernent moins de 1% des 120 000 standards d'entreprise installés par France Télécom.

*Patrick Bourbis*