

Paris, le 2 novembre 2005

Avec France Télécom et Orange, les renseignements ont un nouveau numéro : le 118 712

Le 2 novembre 2005, France Télécom et Orange lancent leur nouveau numéro de service de renseignements, le 118 712.

Le **118 712** permet d'obtenir jusqu'à trois renseignements pour le prix d'un appel. Il est accessible aussi bien depuis les fixes (1,12 euro par appel pour une ligne France Télécom) que des mobiles.

Le **118 712** de France Télécom et Orange, c'est :

- Des conseillers à l'écoute **7 jours sur 7 et 24 heures sur 24**, partout en France métropolitaine
- La **mise en relation avec le numéro demandé sans aucun supplément**
- La possibilité de rechercher un nom à partir d'un numéro (**recherche inversée**)
- Un **SMS de confirmation envoyé gratuitement** aux clients appelant depuis un mobile Orange. Il contient le résultat de la recherche (nom, adresse, numéro de téléphone). La **station de métro la plus proche** est indiquée dans ce SMS (service disponible dès le 2 novembre pour Paris, Lyon et Marseille, puis extension progressive à d'autres agglomérations).

Les 21,7 millions de clients Orange peuvent bénéficier d'un service innovant supplémentaire prenant en compte un rythme de vie plus rapide et nomade : en cliquant sur le lien Wap contenu dans le SMS de confirmation, les clients peuvent consulter le plan et l'itinéraire correspondant à leur recherche (coût du service 0,35 euro).

De plus, le client peut, s'il le souhaite, être automatiquement géolocalisé pour visualiser l'itinéraire, sans entrer manuellement l'adresse du lieu où il se trouve.

Une liste de services de proximité (parkings, distributeurs de billets, stations essence, Agences France Télécom, Hot Spots WiFi Orange...) est également communiquée pour chaque recherche effectuée.

Le 118 712 : l'expérience conjuguée à l'innovation

Fort de ses **66 ans d'expérience** dans les services de renseignements téléphoniques, le groupe France Télécom va continuer à privilégier la **qualité de service**, la **proximité avec ses clients** et la **transparence de son offre et de sa tarification** grâce à :

- La fiabilité des informations fournies
- La qualité du contact humain : des téléopérateurs expérimentés, aimables et proches des clients
- La rapidité dans la fourniture d'une réponse pertinente
- Une offre claire et une tarification sans surprise

Dans les mois à venir, le **118 712** proposera d'autres services innovants.

En plus du 118 712, une gamme de services de renseignements pour répondre aux demandes de chacun

- **118 710 : un service innovant, avec reconnaissance et synthèse vocales**

Accessible 24h/24 et 7j/7 depuis une ligne fixe France Télécom, ce service utilise une technologie de reconnaissance vocale de grand vocabulaire et de synthèse vocale, issues des laboratoires de recherche & développement de France Télécom. Il permet d'obtenir jusqu'à trois renseignements par appel avec mise en relation. Il n'est facturé que si la recherche aboutit.

- **118 711 : le numéro du Service Universel des renseignements**

La candidature de France Télécom a été retenue par l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) pour la prise en charge des renseignements téléphoniques dans le cadre du Service Universel (arrêté du 3 mars 2005).

Accessible 24h/24 et 7j/7, depuis un téléphone fixe ou mobile, quel que soit l'opérateur, le 118 711 permet d'obtenir jusqu'à deux renseignements par appel.

Ce numéro offre également des services tels que la recherche inversée, la mise en relation et les recherches multiples.

- **118 810 : un service spécialement conçu pour les entreprises**

Accessible 24h/24 et 7j/7 depuis une ligne fixe France Télécom, ce service permet d'obtenir jusqu'à trois renseignements et offre un service de recherche inversée.

Cette offre est destinée aux entreprises ou administrations souhaitant, dans le cadre d'une maîtrise de leurs coûts, inhiber la mise en relation.

Le **32 12** reste à la disposition des clients souhaitant des numéros et adresses à l'international.

Un dispositif de communication est mis en place pour accompagner les consommateurs dans cette évolution majeure du marché.

Une campagne de communication média nationale débute le 2 novembre 2005, comprenant notamment une campagne TV et une campagne presse.

Conformément aux modalités fixées par l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes), les numéros des services de renseignements existants peuvent rester commercialement ouverts jusqu'au 3 avril 2006.

Jusqu'à cette date, les clients pourront ainsi continuer à appeler les anciens numéros des services de renseignements de France Télécom et d'Orange.

Contacts presse : 01 44 44 93 93

- Nilou du Castel
- Louis-Michel Aymard

Tableau des offres

		118 712	118 711	118 710	118 810
Départ mobile Orange	Offre	<ul style="list-style-type: none"> • Annuaire universel (*) et localisation du métro le plus proche • 3 renseignements • Mise en relation (**) • Recherche inversée • SMS de confirmation • Plan et itinéraire 	<ul style="list-style-type: none"> • Annuaire universel (*) • 2 renseignements 	non disponible	non disponible
	Tarif TTC	<ul style="list-style-type: none"> • 1,12 € / appel + communication • Mise en relation et SMS inclus • Accès payant au plan / itinéraire : 0,35€ 	<ul style="list-style-type: none"> • 0,90€ / appel + communication 	non disponible	non disponible
Départ fixe France Télécom	Offre	<ul style="list-style-type: none"> • Annuaire universel (*) • 3 renseignements • Mise en relation • Recherche inversée 	<ul style="list-style-type: none"> • Annuaire universel (*) • 2 renseignements • Mise en relation • Recherche inversée • Recherches multiples 	<ul style="list-style-type: none"> • Annuaire universel (*) • 3 renseignements • Mise en relation 	<ul style="list-style-type: none"> • Annuaire universel (*) • 3 renseignements sans mise en relation • Recherche inversée
	Tarif TTC	<ul style="list-style-type: none"> • 1,12 € / appel • Mise en relation incluse 	<ul style="list-style-type: none"> • 0,90€ / appel • Mise en relation : 0,15€ • Recherche inversée : 1,02€ • recherche multiple : 0,80€ (jusqu'à 14 recherches, facturées par palier de 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 0,56 € /appel à partir de la première recherche aboutie • Mise en relation incluse 	<ul style="list-style-type: none"> • 1,12 € / appel • Sans mise en relation

(*) accès à l'annuaire universel : numéro de téléphone fixe, numéro de mobile (si le client l'a demandé), adresse postale et adresse électronique (si le client l'a demandé), d'un professionnel ou d'un particulier (contenu de l'annuaire universel)

(**) selon contraintes techniques et accords commerciaux