



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

E.104

(02/95)

**RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE ET RNIS
EXPLOITATION, NUMÉROTATION, ACHEMINEMENT
ET SERVICE MOBILE**

**SERVICE DE RENSEIGNEMENTS
TÉLÉPHONIQUES INTERNATIONAUX
ET ACCÈS PUBLIC**

Recommandation UIT-T E.104

(Antérieurement «Recommandation du CCITT»)

AVANT-PROPOS

L'UIT-T (Secteur de la normalisation des télécommunications) est un organe permanent de l'Union internationale des télécommunications (UIT). Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

La Conférence mondiale de normalisation des télécommunications (CMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'études à traiter par les Commissions d'études de l'UIT-T lesquelles élaborent en retour des Recommandations sur ces thèmes.

L'approbation des Recommandations par les Membres de l'UIT-T s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution n° 1 de la CMNT (Helsinki, 1^{er}-12 mars 1993).

La Recommandation UIT-T E.104, que l'on doit à la Commission d'études 1 (1993-1996) de l'UIT-T, a été approuvée le 21 février 1995 selon la procédure définie dans la Résolution n° 1 de la CMNT.

NOTE

Dans la présente Recommandation, l'expression «Administration» est utilisée pour désigner de façon abrégée aussi bien une administration de télécommunications qu'une exploitation reconnue de télécommunications.

© UIT 1995

Droits de reproduction réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'UIT.

TABLE DES MATIÈRES

1	Introduction	1
2	Champ d'application.....	1
3	Méthodes d'obtention des renseignements	1
4	Principes généraux applicables aux différentes méthodes utilisées pour obtenir des renseignements.....	2
5	Taxation et comptabilité.....	2
6	Qualité de service.....	2

RÉSUMÉ

La présente Recommandation donne une vue d'ensemble des méthodes et des principes généraux à appliquer pour la mise en place d'un service de renseignements téléphoniques internationaux.

SERVICE DE RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES INTERNATIONAUX ET ACCÈS PUBLIC

(Genève, 1994)

1 Introduction

L'échange de renseignements concernant les listes d'abonnés dans le cadre du service international connaît un essor grandissant étant donné l'expansion du trafic international et le nombre croissant de personnes qui se rendent à l'étranger (affaires, tourisme, etc.).

Pour faciliter l'utilisation du réseau téléphonique international, les exploitations reconnues doivent assurer un service de renseignements téléphoniques internationaux.

2 Champ d'application

La présente Recommandation donne une vue d'ensemble des méthodes et des principes généraux à appliquer pour la mise en place d'un service de renseignements téléphoniques internationaux.

3 Méthodes d'obtention des renseignements

La méthode à suivre pour fournir aux abonnés et aux opérateurs d'un pays donné des renseignements sur les numéros téléphoniques nationaux significatifs (au sens de la Recommandation E.160) des abonnés d'un autre pays dépend:

- de l'organisation du service de renseignements à l'intérieur du pays de destination, de la distance entre les deux pays, des procédures d'exploitation, etc.;
- de la volonté commune de plusieurs exploitations reconnues (ER) d'améliorer et de rationaliser leurs services de renseignements nationaux et internationaux.

L'opérateur du pays d'origine traitant les demandes de renseignements internationaux doit être en mesure d'obtenir le renseignement désiré, selon l'organisation propre au service de renseignements de chaque pays, par l'une des méthodes ci-après:

- a) en consultant les annuaires téléphoniques (voir la Recommandation E.114);
- b) en consultant d'autres systèmes d'information communiqués par des ER de pays étrangers et tenus à jour (par exemple, microfiches);
- c) en appelant l'opérateur du service de renseignements du pays de destination (voir la Recommandation E.141):
 - dans la mesure où aucune raison d'ordre linguistique ou autre ne s'y oppose, l'opérateur de départ doit pouvoir accéder directement au ou aux centres de renseignements étrangers appropriés qui détiennent les renseignements à jour ou sont en mesure de les obtenir d'autres centres;
 - si l'opérateur de départ ne peut avoir directement accès au centre de renseignements étranger approprié pour des raisons d'ordre linguistique ou autre, il doit s'adresser à l'opérateur du centre international du pays de destination;
 - dans le cas où une ER a scindé son service de renseignements en plusieurs centres de renseignements, des dispositions doivent être prises pour que l'opérateur du pays d'origine rencontrant des difficultés d'ordre linguistique ou autre puisse accéder à un service centralisé international de renseignements ou à un opérateur d'assistance;
- d) en accédant à des services informatiques étrangers de renseignements (voir la Recommandation E.115):
 - soit par l'intermédiaire d'un ordinateur local en utilisant les procédures appropriées;
 - soit, dans des conditions particulières, directement, en utilisant des liaisons spécialisées ou commutées.

4 Principes généraux applicables aux différentes méthodes utilisées pour obtenir des renseignements

Quelle que soit la relation considérée, les ER doivent se conformer aux principes généraux ci-après:

- a) Toute demande de renseignement émanant d'usagers et relative à des numéros d'abonnés étrangers doit normalement être adressée aux opérateurs du pays de départ qui feront le nécessaire pour obtenir le renseignement demandé; pendant la durée de recherche du renseignement, il pourra être utile de garder l'abonné en ligne.
- b) Dans le but de permettre aux opérateurs du pays d'origine d'accéder facilement aux services de renseignements internationaux des autres pays, il est souhaitable que les ER, conformément à la Recommandation E.149 fournissent aux services étrangers de renseignements informatisés ou non les codes d'acheminement ou les numéros abrégés d'accès à leurs propres systèmes de renseignement.
Les ER ne doivent pas communiquer à leurs abonnés ces numéros d'accès.
- c) Sous réserve d'un accord bilatéral entre les ER intéressées, les abonnés d'un pays peuvent être autorisés à avoir accès au service de renseignements d'un autre pays.
- d) Un système international doit pouvoir fournir:
 - en ce qui concerne le correspondant que l'on désire appeler, son numéro international;
 - en ce qui concerne la localité où réside ce correspondant, l'indicatif de pays et l'indicatif de destination national;
 - des numéros spéciaux pour d'autres services.
- e) Les numéros secrets ne doivent pas être communiqués.

5 Taxation et comptabilité

Les dispositions concernant la taxation et la compatibilité dans le service de renseignements téléphoniques internationaux, lorsqu'il existe, figurent dans les Recommandations de la série D.

6 Qualité de service

La qualité de service recouvre de nombreux aspects différents, que ceux-ci soient perçus du point de vue des clients ou du point de vue des ER. Tous ces différents aspects et facteurs influent sur le résultat présenté aux clients. Parmi ces facteurs, signalons:

- communication d'une réponse exacte au client, c'est-à-dire communication du numéro correct recherché. La recherche peut poser des difficultés, car parfois le client ignore les coordonnées de la société ou de la personne demandée (raison sociale/nom exact, nom de la localité, etc.);
- multiplicité des types de numéros de télécommunication, correspondant à différents services ou entités: téléphonie, services mobiles, télécopie, messagerie, ER. Il peut même arriver que l'abonné appelant ne sache pas à quel réseau d'exploitation reconnue la personne ou la société demandée est raccordée;
- réponse rapide, ce qui signifie que le temps de dialogue moyen entre le client et l'opérateur doit être acceptable;
- temps de réponse moyen acceptable dans le cas où le client appelle le fournisseur de service;
- autres prestations attendues;
- les coûts de production du service pour les ER doivent être compatibles avec leurs possibilités économiques;
- temps de réponse acceptable des différents systèmes informatiques mis en jeu dans le service;
- types de retour de l'information entre ER concernées.

En attendant que des normes soient établies, chaque ER doit offrir:

- un point de signalisation des dérangements techniques, accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- un point d'assistance pour opérateur, accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept;
- un point d'information de gestion, accessible aux heures de bureau;
- en ce qui concerne les ordinateurs, un temps de réponse et une disponibilité analogue à celles du service national.