



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

E.120

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

**INSTRUCTIONS DESTINÉES AUX USAGERS DU
SERVICE TÉLÉPHONIQUE INTERNATIONAL**

Recommandation UIT-T E.120

(Extrait du *Livre Bleu*)

NOTES

1 La Recommandation E.120 de l'UIT-T a été publiée dans le fascicule II.2 du Livre Bleu. Ce fichier est un extrait du Livre Bleu. La présentation peut en être légèrement différente, mais le contenu est identique à celui du Livre Bleu et les conditions en matière de droits d'auteur restent inchangées (voir plus loin).

2 Dans la présente Recommandation, le terme «Administration» désigne indifféremment une administration de télécommunication ou une exploitation reconnue.

© UIT 1988, 1993

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.

Recommandation E.120

INSTRUCTIONS DESTINÉES AUX USAGERS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE INTERNATIONAL¹⁾

Préambule

La présente Recommandation expose à grands traits les principes généraux et les lignes directrices à suivre par les Administrations lors de l'élaboration d'instructions destinées aux usagers.

L'extension du réseau téléphonique mondial rend plus urgente la nécessité d'améliorer le comportement de l'utilisateur lorsqu'il a recours aux services de télécommunications. L'absence de renseignements précis et à jour ne peut que conduire à un sentiment de mécontentement chez l'utilisateur du service téléphonique international et à des frais élevés pour les Administrations. En conséquence, les Administrations sont instamment priées de faire en sorte que, par l'intermédiaire de la présente Recommandation, les dispositions directrices qui y sont contenues fassent l'objet d'une application de plus en plus généralisée.

1 Principes généraux

1.1 Les Administrations doivent procéder à une large diffusion d'instructions à jour auprès des usagers du service téléphonique public.

1.2 Le but de ces instructions est de permettre aux usagers d'établir eux-mêmes leurs communications dans toute la mesure possible et de diminuer les erreurs qu'ils commettent dans l'utilisation du réseau international. Il s'agit donc:

- d'aider l'utilisateur et de mieux le satisfaire,
- de permettre aux Administrations de réaliser des économies importantes grâce à une utilisation plus efficace du réseau.

1.3 Eu égard à ce qui précède, la mise à disposition d'instructions doit être considérée comme une opération aussi importante que les opérations de planification, d'installation, d'exploitation et de maintenance. Le coût d'une telle opération est parfaitement normal et fait partie intégrante de la fourniture d'un service de télécommunications satisfaisant.

1.4 Les instructions préparées par les Administrations doivent faire l'objet d'un examen critique régulier et permanent, en vue d'une amélioration possible. Il convient de considérer comme des moyens normaux concourant à l'élaboration d'instructions efficaces l'observation de la qualité du service, les études relatives aux difficultés rencontrées par l'utilisateur, les questionnaires, les remarques des usagers, les expériences de laboratoire, ainsi que tous autres moyens disponibles ou utilisables.

1.5.1 L'introduction de services nouveaux doit s'accompagner d'instructions claires et faciles à comprendre concernant l'utilisation de ces services par l'utilisateur. Lesdites instructions constituent un élément normal de l'introduction de ces services.

1.5.2 Tous les efforts requis doivent être faits pour juger de l'efficacité des instructions avant leur publication. Ce n'est qu'ensuite que pourront être diffusées, à l'échelon international, celles d'entre elles qui se seront révélées les plus efficaces dans la pratique, compte tenu des besoins des différents pays.

1.5.3 La conception des instructions doit jouer un rôle primordial dans la promotion de nouveaux services; elle doit être examinée essentiellement du point de vue de l'utilisateur plutôt qu'à un stade ultérieur, lors de la prise de décisions en matière d'exploitation, d'équipement et de fabrication.

1.5.4 Les méthodes optimales à suivre en matière d'établissement d'instructions, telles qu'elles ont pu être tirées de l'expérience, pourraient être mises à la disposition de toutes les Administrations intéressées, en vue d'améliorer l'utilisation du téléphone par l'utilisateur et de réaliser d'importantes économies.

¹⁾ Les autres Recommandations dont il convient de tenir compte corrélativement sont les Recommandations E.115, E.121, E.122, E.123, E.126, E.127, E.128, E.160 et E.161.

2 Instructions

2.1 Le moyen le plus communément utilisé en vue de fournir à l'utilisateur une série d'instructions et de renseignements destinés à lui permettre d'utiliser efficacement le service téléphonique est constitué par les *listes d'abonnés* du service téléphonique public qui sont généralement éditées par les Administrations.

2.2 De plus, ces instructions sous forme imprimée doivent normalement être à disposition dans les lieux publics où les usagers pourront en prendre connaissance, c'est-à-dire dans les publiphones et les bureaux de poste.

2.3 Pour des besoins spécifiques, d'autres types d'instructions peuvent être mis à la disposition des usagers. Ainsi, par exemple:

- brochures contenant les instructions relatives à la composition des numéros,
- brochures contenant les codes de numérotation,
- brochures exposant les procédures d'exploitation (pour les services nouveaux),
- annuaires personnels,
- autres brochures d'information téléphonique (multilingues) ou cartes de type spécial.

2.4 L'accès à des instructions verbales peut être prévu par l'intermédiaire soit d'opératrices, soit d'appareils à annonces enregistrées utilisés à cette fin; l'un des objectifs à atteindre devrait être de réduire dans toute la mesure possible la nécessité pour l'utilisateur d'avoir recours aux services de l'opératrice.

2.5 Il serait avantageux de pouvoir faire connaître les instructions spéciales par l'intermédiaire des programmes scolaires, des émissions de radiodiffusion et de télévision, ainsi que sous forme de publications imprimées à large diffusion et de présentations publiques spéciales destinées à améliorer la composition par les abonnés des numéros de téléphone.

3 Listes d'abonnés du service téléphonique public

3.1 Les Administrations publient régulièrement des *listes d'abonnés du service téléphonique public* qui constituent le moyen le plus commun pour faire connaître aux usagers les numéros de service qui sont généralement à la disposition du public, les instructions concernant l'utilisation du service téléphonique ainsi que les numéros téléphoniques courants des abonnés dans un ordre facile à consulter. Il est reconnu que la forme suivant laquelle sont établies les listes d'abonnés (annuaires téléphoniques) est déterminée par des considérations qui peuvent varier de pays à pays. Il est toutefois désirable que ces listes d'abonnés puissent être facilement utilisées par les Administrations et/ou les abonnés d'autres pays. Dans ce but, la similitude dans l'ordre et la présentation des abonnés devrait être considérée comme un objectif international désirable à réaliser compte tenu des contraintes dues aux différences de langues.

3.2 Ces différents renseignements peuvent être donnés au moyen de textes, de pictogrammes et de symboles normalisés sur le plan international. La nécessité première étant de fournir des indications parfaitement claires au demandeur (voir la Recommandation E.121). Il serait très utile, pour encourager l'utilisation du service international, que les listes (notamment celles qui sont fournies aux autres Administrations et/ou aux abonnés d'autres pays) soient composées en caractères latins, en particulier en ce qui concerne les noms et les adresses des abonnés.

3.3 Les listes d'abonnés du service téléphonique public peuvent couvrir soit une seule zone de numérotation soit plusieurs de ces zones, la zone territoriale couverte dans ce dernier cas se confondant avec la zone de desserte des centraux ou avec une aire géographique déterminée ou encore avec une partie seulement de cette zone ou de cette aire déterminée par une communauté d'intérêts. Ces listes sont remises gratuitement aux abonnés des zones intéressées.

3.4 Elles peuvent être publiées en un ou en plusieurs volumes, les qualités requises étant la concision et la simplicité, la parution périodique et la tenue à jour, la cohérence entre les volumes, la lisibilité et la facilité de consultation maximales pour l'utilisateur. Chaque volume des listes d'abonnés peut utilement contenir une liste récapitulative des subdivisions mentionnées dans le volume ou une carte équivalente.

3.5 L'un des facteurs importants à prendre en considération lors de la publication de listes d'abonnés du service téléphonique public est la différence de langues pouvant exister entre résidents et visiteurs étrangers. Si les annuaires renferment des renseignements en plusieurs langues, ces renseignements doivent être présentés de façon adéquate afin que les personnes ne connaissant pas ou ne connaissant que partiellement la langue du pays ne soient pas rebutées par leur méconnaissance des conditions d'utilisation du service téléphonique.

3.6 Pour éviter les difficultés d'interprétation des instructions dues à la différence de langues, l'harmonisation des pages d'informations générales des annuaires du téléphone doit être poursuivie, dans lesquelles les instructions sont données de façon claire et concise moyennant des symboles et des pictogrammes recommandés et avec une représentation graphique des procédures opérationnelles du service téléphonique (voir la Recommandation E.126).

3.7 En outre, dans le but de réduire les difficultés de consultation des premières pages de l'annuaire du téléphone par les visiteurs étrangers, certaines de ces pages doivent contenir une synthèse des informations essentielles présentée en différentes langues étrangères avec renvois au texte complet des instructions contenues dans les pages d'informations générales dans la langue nationale (voir la Recommandation E.127).

3.8 Les listes d'abonnés du service téléphonique public doivent être de préférence divisées au moins en deux parties essentielles facilement reconnaissables, par exemple, par l'utilisation de papier de couleur différente (par exemple, pages roses pour les instructions et pages blanches pour la liste des numéros de téléphone des abonnés). Le marquage du bord des pages ou l'insertion d'annonces publicitaires entre les différentes parties du volume sont des solutions éventuelles.

3.8.1 Les directives à donner aux usagers pour l'établissement d'une communication devraient consister, par exemple, en celles qui figurent ci-après indiquées dans l'ordre de priorité:

- index,
- numéros à utiliser pour les appels d'urgence (par exemple, police, service du feu, ambulance, aide en matière de langue, etc.),
- liste des numéros des services spéciaux et numéros permettant d'obtenir l'assistance d'une opératrice,
- manière de composer les numéros,
- instructions relatives à la composition des numéros locaux avec la liste des noms des centraux ou des lieux géographiques, les codes, les cartes de la zone desservie et, le cas échéant, les taxes applicables,
- instructions concernant la composition des numéros nationaux interurbains, avec la liste des noms de lieux, les préfixes interurbains, les indicatifs de zone, les cartes géographiques et les détails relatifs à la taxation, etc.,
- instruction concernant la composition des numéros internationaux avec les préfixes internationaux, les indicatifs de pays, les indicatifs de zone, les détails relatifs à la taxation, etc.,
- méthode à suivre pour se servir de l'annuaire,
- renseignements généraux que les Administrations estiment importants ou utiles de fournir à l'utilisateur,
- exemples inspirés par la Recommandation E.123, illustrant la notation nationale et internationale normalisée des numéros de téléphone et facilitant la compréhension des numéros internationaux,
- numéros des services administratifs des Administrations, leurs adresses et lieux de renseignements,
- liste de codes et numéros téléphoniques des différents services à disposition des usagers, accompagnée des symboles recommandés pour venir en aide aux visiteurs étrangers.

3.8.2 *Listes des abonnés*

- Listes alphabétiques des abonnés dont les noms sont imprimés en noir sur des pages blanches (noms, prénoms ou initiales, adresse postale), soit selon le plan de numérotation, le central de rattachement ou une zone géographique déterminée (ou une combinaison de ces divers éléments), avec un moyen d'identification approprié imprimé en caractère gras au début de la liste et au haut de chaque page et/ou colonne.
- Les listes d'abonnés figurant dans un annuaire couvrant une autre zone, y compris celles d'autres pays, doivent pouvoir être facilement repérables et donner les renseignements appropriés de façon à permettre l'établissement d'une communication téléphonique.
- Les listes alphabétiques peuvent être subdivisées, s'il y a lieu, en deux parties, à savoir: abonnés résidentiels ou abonnés d'affaires.

3.8.3 Les pages consacrées aux instructions doivent précéder celles contenant les listes d'abonnés.

3.8.4 Lorsqu'il est nécessaire d'utiliser plus d'une langue dans un pays, on peut, selon le cas, se servir de couleurs ou d'autres moyens pour différencier les pages relatives aux instructions.

3.9 Le même annuaire peut contenir des sections autres que la liste des abonnés par ordre alphabétique, mais ces sections peuvent également faire l'objet d'un ou plusieurs volumes séparés. Il peut s'agir, par exemple:

3.9.1 *Section professionnelle de l'annuaire* (pages jaunes)

- section dans laquelle sont classées par ordre alphabétique les rubriques commerciales et professionnelles avec, sous chaque rubrique, la liste des noms des abonnés (également par ordre alphabétique), ainsi que l'adresse et le numéro téléphonique.

3.9.2 *Promotion commerciale* (pages vertes)

- section ou pages supplémentaires permettant à une Administration d'illustrer les services qu'elle tient à développer à titre onéreux ou gratuit et de donner des instructions relatives à des appareils spéciaux pouvant être raccordés au réseau, ce en plus d'autres renseignements concernant, par exemple, les services postaux et télégraphiques, les installations à postes supplémentaires, les services télex ou de données. Des photographies, des pictogrammes recommandés et des symboles peuvent en particulier être utilisés pour aider les visiteurs étrangers à bénéficier des services disponibles.

3.9.3 Les sections professionnelles facultatives et celles consacrées à la promotion commerciale doivent faire suite aux pages renfermant les instructions et les listes d'abonnés afin de ne pas nuire au caractère essentiel de celles-ci dans l'esprit de l'utilisateur.

3.10 Il est souhaitable de tester périodiquement l'efficacité des listes d'abonnés du service téléphonique public existantes, de manière à pouvoir améliorer le comportement de l'utilisateur dans son utilisation du réseau.

3.11 La page de couverture ou les premières pages de l'annuaire ou de chaque partie d'un annuaire en plusieurs volumes devraient être utilisées de préférence pour mettre en évidence certains renseignements importants, par exemple, les numéros d'appel d'urgence, encore que ceux-ci puissent également trouver place ailleurs.

3.12 Certains autres renseignements jugés importants par les Administrations (lois ou règlements nationaux, renseignements concernant la facturation, etc.) peuvent être imprimés sur les dernières pages de l'annuaire ou les pages inutilisées pour des raisons d'impression et de reliure. Celles-ci peuvent aussi être réservées à l'inscription de certains numéros téléphoniques à titre personnel, augmentant ainsi l'intérêt de l'annuaire pour l'utilisateur.

3.13 Les Administrations peuvent désirer examiner la possibilité d'utiliser du personnel spécialement chargé d'améliorer la présentation des annuaires, de résoudre certains problèmes particuliers, etc., ce qui peut assurer des recettes supplémentaires, par exemple, par la création de nouvelles rubriques.

3.14 La Recommandation E.114 expose les conditions relatives à la fourniture des listes d'abonnés (annuaires et autres systèmes existants) aux autres Administrations.

4 Publiphones

4.1 Les publiphones devraient être de préférence reconnaissables de l'extérieur grâce à l'utilisation de symboles adoptés sur le plan international, notamment dans les lieux fréquentés par les touristes.

4.2 De plus, ces publiphones devraient être dotés d'annuaires relatifs aux zones dans lesquelles se trouvent installés lesdits postes, ainsi que de brochures adéquates contenant les instructions à suivre par les usagers.

4.3 Dans les publiphones, il importe que soient placées bien en évidence des notices contenant la liste des centraux que l'on peut appeler sans avoir à composer la totalité du numéro national. Devraient également être clairement mises en évidence les listes des codes de numérotation (notamment ceux qui sont les plus fréquemment utilisés) afin de réduire à un minimum les demandes de renseignements adressées aux opératrices.

4.4 Les publiphones devraient faire usage des pictogrammes et symboles pertinents destinés à montrer aux usagers comment demander les appels nationaux et internationaux, obtenir l'assistance des opératrices ou appeler des numéros d'urgence (service du feu, police, etc.) (voir la Recommandation E.121).

4.5 Les Administrations devraient de préférence rédiger les textes des instructions dans plus d'une langue et accorder toute l'attention désirable à la possibilité d'utiliser plusieurs langues en vue du maximum d'assistance, notamment dans les bureaux téléphoniques et les différents types de gare (aérogares, gares routières et de chemins de fer) où des visiteurs étrangers sont susceptibles de se trouver, afin de contribuer à diminuer ainsi l'intervention des opératrices d'assistance qui constituent une charge onéreuse.

L'harmonisation des aspects se rapportant aux facteurs humains des publiphones peut constituer un moyen efficace non seulement pour favoriser l'usage correct des publiphones dans le service téléphonique international, mais également pour éviter de recourir à différentes instructions destinées aux visiteurs étrangers qui pourront devenir presque superflues dans le futur.

4.6 Les instructions détaillées concernant d'autres services fournis par les Administrations peuvent également être affichées.

5 Instructions pour certains besoins spécifiques

5.1 Compte tenu du champ d'application, du volume et des conditions normales de mise à disposition des annuaires du service téléphonique public, de la facilité et de la nécessité pour les usagers de se déplacer, de l'utilisation et la fiabilité croissantes des télécommunications, ainsi que de la méconnaissance des conditions d'utilisation de la part des visiteurs étrangers, il convient de mettre à disposition des renseignements personnalisés en matière d'instructions.

5.2 Ces instructions se présentent généralement sous forme de brochures de format de poche remises aux nouveaux abonnés, qu'il s'agisse d'abonnés résidentiels ou d'affaires, et aux personnes qui font un usage très fréquent du téléphone. Ces brochures peuvent aussi être obtenues sur demande. On trouve entre autres:

- des brochures contenant les instructions relatives à la composition des numéros;
- des brochures contenant les codes de numérotation;
- des brochures exposant les procédures d'exploitation;
- des listes personnelles d'abonnés;
- d'autres brochures d'information téléphonique, fascicules ou cartes de type spécial.

5.3 Les Administrations devraient envisager de mettre les renseignements adéquats à la disposition des visiteurs étrangers et de leurs abonnés qui projettent de se rendre à l'étranger ou en ont besoin. Les dispositions pertinentes devraient faire l'objet d'accords bilatéraux pour le plus grand profit des parties intéressées.

5.4 Toute l'attention voulue devrait être accordée à la publication des instructions dans plus d'une langue, afin que leur utilisation soit la plus étendue possible. L'emploi de pictogrammes et symboles appropriés recommandés doit constituer une aide précieuse pour l'utilisateur se trouvant dans une situation inhabituelle (voir la Recommandation E.121).

5.5 La publication de brochures contenant les instructions relatives à la composition des numéros a pour objectif de faciliter l'établissement de communications nationales et internationales. Théoriquement, les instructions concernant ces deux types de communication devraient se trouver dans la même brochure et devraient être fondamentalement les mêmes que celles données dans les annuaires du service téléphonique public.

Compte tenu du fait qu'actuellement les publiphones ont des caractéristiques différentes dans les différents pays, des instructions détaillées devraient être fournies pour identifier de tels appareils, en vue d'obtenir correctement, à partir de ceux-ci, des communications nationales et internationales et d'en effectuer correctement le paiement.

5.6 Les brochures contenant les codes de numérotation devraient présenter de façon similaire les listes de codes à utiliser pour les communications nationales et internationales, dans des sections séparées figurant dans une seule et même brochure.

5.7 Les brochures exposant la façon de numéroter (pour obtenir les services désirés) peuvent être dans leur essence semblables à celles qui contiennent les codes de numérotation. Toutefois, elles devraient comprendre en outre les procédures de commande applicables aux services spéciaux dont l'utilisateur peut avoir besoin et qui ont été de préférence normalisées sur le plan international.

5.8 Il est également possible de mettre à la disposition des intéressés des cartes ou brochures spéciales destinées à illustrer, par exemple:

- les codes de numérotation ou instructions à appliquer par les visiteurs étrangers pour l'établissement de communications nationales et internationales;
- les tonalités qui peuvent être entendues lors de la composition de numéros nationaux ou internationaux, ces tonalités étant représentées par des pictogrammes ou des symboles normalisés sur le plan international;
- le recours à certains services spéciaux disponibles ou dont l'utilisation doit être encouragée;
- les suggestions utiles et de caractère pratique qu'il convient de faire aux visiteurs étrangers sur un aspect quelconque du service;
- les directives aux usagers du téléphone sur la façon d'obtenir, à partir d'un pays étranger où ils séjournent, une communication à destination de leur pays (voir le supplément n° 6 à la fin du présent fascicule).

5.9 Les brochures mentionnées ci-dessus ainsi que dans le supplément n° 6 devraient être combinées dans la mesure du possible à condition de ne pas perdre de vue la commodité d'emploi pour l'utilisateur (voir la Recommandation E.128).

5.10 Les annuaires personnels peuvent offrir un intérêt particulier pour les usagers du fait qu'ils offrent la possibilité de noter certains numéros spéciaux ou appelés fréquemment. Les Administrations pourraient envisager d'inclure dans ces annuaires un minimum de renseignements essentiels.

5.11 Les Administrations sont invitées à établir et à maintenir d'étroites relations avec les offices du tourisme des autres pays, de manière que les renseignements les plus récents concernant leurs services puissent être mis à la disposition des visiteurs éventuels dans une traduction appropriée.

6 Instructions fournies par les opératrices ou les annonces enregistrées

6.1 Des instructions pour la numérotation correcte peuvent être données, ainsi qu'il est demandé, aux usagers par l'intermédiaire d'opératrices spéciales d'interception ou au moyen d'annonces enregistrées destinées à fournir ce genre de renseignements.

6.2 Ces instructions peuvent être données dans plus d'une langue, ou bien l'utilisateur peut être mis en contact avec une opératrice chargée de lui apporter une aide au point de vue linguistique. Cette méthode implique une formation spéciale des opératrices en cause.

6.3 Lorsque la chose est réalisable, des appareils à annonces enregistrées peuvent être utilisés pour les besoins du service public et il convient d'encourager les usagers à avoir recours à ce moyen pour obtenir des renseignements relatifs aux instructions à suivre (par exemple, illustration de tonalités ou d'annonces étrangères, etc.).

6.4 En vue de contribuer à une meilleure compréhension du système téléphonique mondial, une annonce verbale, utilisée dans les différents réseaux en vue de fournir des informations spéciales, devrait alterner avec la tonalité spéciale d'information.

Remarque – Cette tonalité est normalisée sur le plan international et conçue pour inviter l'abonné demandeur à se mettre en relation avec une opératrice de son pays lorsqu'il n'est pas en mesure de comprendre une information auditive.

6.5 Il est de la plus grande importance que, si des annonces enregistrées sont utilisées, les mots soient choisis avec un soin extrême afin d'éviter toute confusion de la part de l'utilisateur.

7 Instructions spéciales

7.1 Les Administrations peuvent décider de diffuser officiellement les instructions spéciales par d'autres moyens, par exemple:

- cours éducatifs dans les programmes scolaires des classes primaires ou supérieures,
- programmes éducatifs et matériel didactique pour les enseignants,
- émissions de radiodiffusion ou de télévision donnant des renseignements en matière d'instructions, en dehors de toute publicité,
- présentation des instructions par l'intermédiaire de journaux ou de revues,
- présentation de films, soit en projection privée soit à un public plus large dans les cinémas,
- à l'occasion d'expositions locales, nationales ou internationales,
- encarts spéciaux dans les factures envoyées aux abonnés,
- papillons spéciaux destinés à une diffusion limitée ou large,
- cours spéciaux donnés soit dans les locaux des abonnés, soit dans ceux des Administrations (concernant, par exemple, les installations avec postes supplémentaires, les usagers du service centrex, etc.),
- changement de numéro par l'intermédiaire de cartes postales et d'étiquettes collées sur les en-têtes de lettre (à usage individuel), etc.

Pour la formation des utilisateurs potentiels, qui peuvent constituer une proportion en augmentation continue de la clientèle des télécommunications mondiales, certains des moyens énumérés ci-dessus peuvent être utilisables.

7.2 Certaines des solutions mentionnées ci-dessus peuvent être plus efficaces que d'autres, et bien que cette efficacité puisse être difficile à déterminer, sa connaissance constitue un facteur important afin de parvenir de la façon la moins coûteuse à un résultat optimal en matière d'instructions.