



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

E.126

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

**HARMONISATION DES PAGES DE
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX
DES ANNUAIRES TÉLÉPHONIQUES
PUBLIÉS PAR LES ADMINISTRATIONS**

Recommandation UIT-T E.126

(Extrait du *Livre Bleu*)

NOTES

1 La Recommandation E.126 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.126

HARMONISATION DES PAGES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX DES ANNUAIRES TÉLÉPHONIQUES PUBLIÉS PAR LES ADMINISTRATIONS

1 Considérations générales

1.1 Il est reconnu que les usagers devraient normalement recourir aux pages de renseignements généraux des annuaires téléphoniques afin d'y chercher les renseignements nécessaires pour obtenir les services téléphoniques requis et pour appliquer correctement des procédures opérationnelles.

1.2 Par ailleurs, des renseignements appropriés figurant dans les pages de renseignements généraux des annuaires téléphoniques peuvent favoriser le développement du trafic téléphonique national et international, ainsi que l'utilisation des services par les usagers nationaux.

1.3 Il est évident que les visiteurs étrangers ont également besoin de recourir aux pages de renseignements généraux des annuaires téléphoniques de chaque pays qu'ils visitent et que, par conséquent, une présentation similaire de ces renseignements dans les différents pays facilitera leurs recherches.

1.4 En conséquence, les Administrations devraient faire en sorte que la composition des pages de renseignements généraux des annuaires téléphoniques soit harmonisée d'une façon générale sur la base des dispositions directrices suivantes, dans le but de mettre à la disposition de tous les usagers du service téléphonique une source uniforme de renseignements dont la consultation serait facile et satisfaisante.

2 Dispositions directrices

Pour parvenir à l'harmonisation demandée, les Administrations devraient composer les pages de renseignements généraux des annuaires téléphoniques sur la base des dispositions directrices suivantes:

2.1 Les pages de renseignements généraux des annuaires téléphoniques publiés dans les différents pays devraient contenir des indications similaires en vue de faciliter, pour les usagers étrangers, la consultation et la recherche des renseignements.

2.2 Les renseignements énumérés dans l'annexe A devraient toujours être publiés dans les pages de renseignements généraux des annuaires téléphoniques publiés par les Administrations.

2.3 Chaque renseignement devrait être présenté, dans la mesure du possible, selon l'ordre prioritaire indiqué dans l'annexe A, par ordre décroissant d'utilité.

2.4 La présentation graphique des renseignements devrait être évocatrice et attrayante pour les usagers (par exemple, à travers l'utilisation indiquée de lettres et de couleurs, et une disposition appropriée dans les premières pages de l'annuaire). Les exemples indiqués dans l'annexe A ne sont donnés qu'à titre explicatif et aucun format particulier n'est recommandé.

2.5 Aux fins de l'efficacité et pour atteindre le but recherché, notamment auprès des visiteurs étrangers, on devrait soigneusement:

- formuler les renseignements au moyen de textes brefs, concis, clairs, exprimés dans un langage simple;
- utiliser des termes consacrés et spécifiques pour formuler les textes;
- grouper de façon logique tous les renseignements concernant un sujet particulier;
- présenter les procédures opérationnelles sous forme schématisée, en employant des symboles permettant de comprendre les différentes séquences sans devoir lire de longs textes descriptifs, et en utilisant des exemples;
- utiliser des symboles normalisés pour identifier les numéros importants et les services (des symboles d'intérêt national peuvent être utilisés en attendant une normalisation) (voir la Recommandation E.121);
- utiliser des cartes géographiques représentatives en vue de faciliter l'application de procédures opérationnelles.

2.6 Les dernières pages du groupe de pages de renseignements généraux des annuaires téléphoniques devraient être réservées à l'usage spécifique des visiteurs étrangers et elles devraient donc être composées dans les langues étrangères les plus appropriées et regrouper la plupart des informations et des instructions utiles pour l'exploitation correcte du service téléphonique (voir la Recommandation E.127).

2.7 Tous les indicatifs interurbains nationaux devraient figurer dans l'annuaire téléphonique ou dans une publication séparée.

2.8 Les préfixes nationaux et internationaux et une liste d'indicatifs de pays pour tous les pays accessibles doivent figurer dans les pages de renseignements généraux. Un échantillon des indicatifs interurbains étrangers pourrait aussi figurer dans ces pages; une liste plus complète pourrait être présentée dans une publication spéciale, qui ne paraîtrait pas nécessairement en même temps que les annuaires téléphoniques et ne serait pas obligatoirement destinée à tous les abonnés.

2.9 La validité et l'utilité des renseignements et des instructions figurant dans les pages de renseignements généraux des annuaires téléphoniques et dans le "Guide" supplémentaire devraient être vérifiées à l'occasion de chaque réimpression des annuaires téléphoniques.

2.10 Chaque Administration doit avoir la liberté de composer son propre annuaire téléphonique sous la forme et avec le contenu qu'elle estime les plus appropriés du point de vue national compte tenu du coût de production des annuaires. Toutefois, le genre de renseignements à faire figurer dans les pages de renseignements généraux, leur succession et l'ordre de priorité devraient être conformes à la présente Recommandation dans le but d'atteindre l'harmonisation demandée.

ANNEXE A

(à la Recommandation E.126)

Liste des renseignements à inclure dans les pages de renseignements généraux des annuaires téléphoniques

Le tableau A-1/E.126 donne les renseignements à inclure dans les pages de renseignements généraux avec leur ordre de priorité.

TABLEAU A-1/E.126

Priorité	Données
1	<p><i>Index et services d'urgence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Différents sujets traités dans les premières pages - Numéros d'appels des services de sécurité
2	<p><i>Numéros importants ou utiles, taxation éventuelle et heures d'ouverture des services</i></p> <p>Services d'utilité publique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eaux - Gaz - Poste et téléphone - Chemin de fer - etc. <p>Services auxiliaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renseignements - Dérangements - Dépôt des Télégrammes - etc. <p>Services optionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réveil - Horloge parlante - Météorologie - etc.
3	<p><i>Mode d'emploi du téléphone</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mode opératoire - Tonalités
4	<p><i>Procédures pour obtenir les différents types de communications</i> (Représentation symbolisée et usage des cartes autant que possible)</p> <p>Types de communications</p> <ul style="list-style-type: none"> - Locales - Interurbaines - Internationales (continentales et intercontinentales) <p>Préfixes et indicatifs interurbains et internationaux (indiqués dans l'annuaire et/ou dans un guide séparé)</p> <p>Taxation des communications</p> <p>Fuseaux horaires</p>
5	<p><i>Mode d'emploi de l'annuaire et explication des symboles et des abréviations</i></p>
6	<p><i>Téléphone public</i></p> <p>Bureaux Cabines Postes téléphoniques mis à la disposition du public</p>
7	<p><i>Cartes</i></p>

TABLEAU A-1/E.126 (suite)

Priorité	Données
8	<p><i>Autres informations</i></p> <p>Informations spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> – Représentation recommandée des numéros nationaux et internationaux <p>Informations générales</p> <ul style="list-style-type: none"> – Service commercial et produits divers – Abonnement et facturation – Liste des annuaires et mode d'acquisition – Administration: adresses et numéros d'appels téléphoniques
9	<p><i>Pages destinées aux visiteurs étrangers</i></p>

Priorité 1

Index

Services d'urgence

Numéros importants ou utiles

- Services d'utilité publique
- Autres services

Mode d'emploi du téléphone

- Mode opératoire et tonalités

Procédures pour obtenir les différents types de communications

- Service automatique
- Indicatifs
- Service par opératrice
- Taxation des communications
- Fuseaux horaires

Mode d'emploi de l'annuaire et explication des symboles et des abréviations

Téléphone public

- Bureaux
- Cabines
- Postes téléphoniques mis à la disposition du public

Cartes

Autres informations

- Représentation recommandée des numéros nationaux et internationaux
- Service commercial et produits divers
- Abonnement et facturation
- Liste des annuaires et mode d'acquisition
- Administration: adresses et numéros d'appels téléphoniques

Pages destinées aux visiteurs étrangers

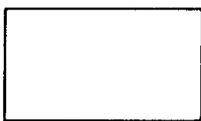
SOS

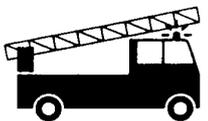
Services d'urgence

N° de téléphone

Description

Services de sécurité

	Ambulance	N° de téléphone
	Secours médical Hôpital Centre anti-poison	NOS de téléphone

	Police	N° de téléphone
	Pompiers	N° de téléphone

CCITT - 81910

Schéma

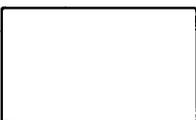
Pictogramme (en couleur)	Titre	NOS de téléphone
	Sous-titre Détails	

Remarque – Les symboles représentés sont tirés de la Recommandation E.121.

Priorité 2

Numéros importants ou utiles

Services d'utilité publique

	Eaux	N° de téléphone
---	------	-----------------

	Poste Téléphone	N° de téléphone
---	--------------------	-----------------

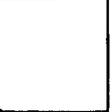
CCITT - 81920

Schéma

Symbole (en couleur)	Titre	NOS de téléphone
	Sous-titre Détails	

Remarque – Les services sont indiqués à titre d'exemple.

Autres services

					
Renseignements Description Taxations Horaires	N° de téléphone	Dérangements	N° de téléphone	Dépôt des télégrammes Description Taxations Horaires	N° de téléphone

CCITT - 81930

Schéma

Symbole (en couleur)	
Titre	N° de téléphone
Description	
Taxations	
Heures de service	

Remarque – Le symbole représenté est tiré de la Recommandation E.121.

Priorité 3

Mode d'emploi du téléphone

Mode opératoire et tonalités

- Assurez-vous du numéro de votre correspondant ou du service demandé en consultant l'annuaire téléphonique ou votre répertoire personnel.
- Lorsque vous décrochez le combiné, la tonalité d'invitation à numérotter que vous recevrez sera la suivante:



- Après avoir composé le numéro, vous pouvez recevoir soit la tonalité de tour d'appel, qui est la suivante:



soit la tonalité d'occupation, qui est la suivante:



- Autres: à décrire le cas échéant.

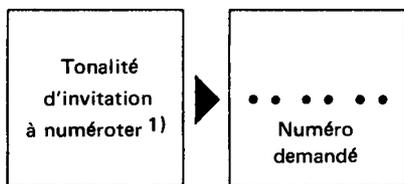
Remarque – Les tonalités sont indiquées à titre d'exemple. Pour la représentation des tonalités, voir la Recommandation E.121.

Procédures pour obtenir les différents types de communications

(Cartes représentatives: à l'initiative de chaque Administration)

Service automatique

- Communications locales: à l'intérieur du district



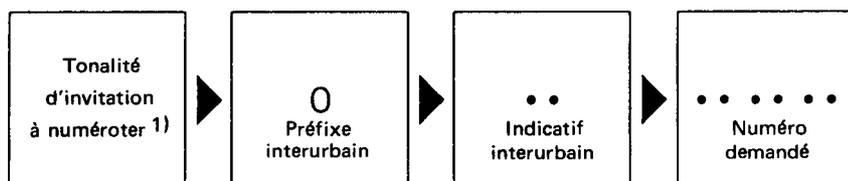
Renseignements N° de téléphone

(L'Administration peut présenter un exemple)

- Communications interurbaines: entre deux districts

Préfixe : 0

Renseignements N° de téléphone

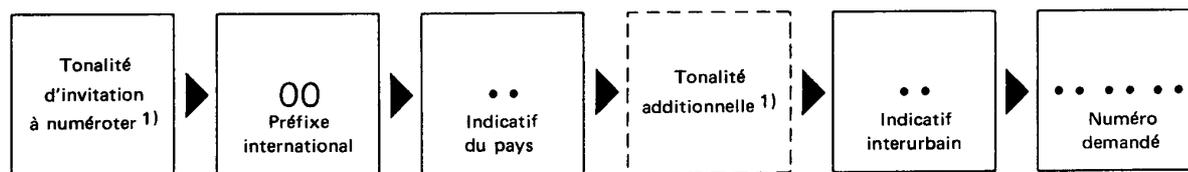


(L'Administration peut présenter un exemple)

- Communications internationales: entre deux pays

Préfixe : 00

Renseignements N° de téléphone



CCITT - 81940

(L'Administration peut présenter un exemple)

1) Pour la représentation graphique des tonalités, voir la Recommandation E.121.

Indicatifs

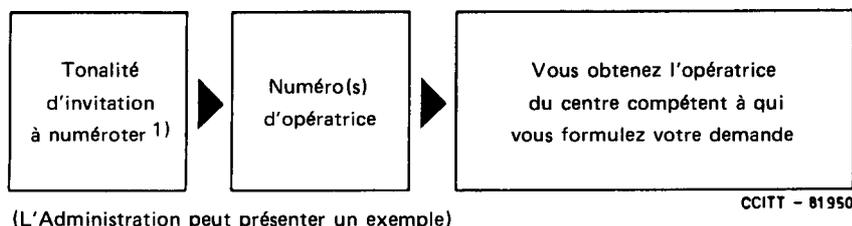
Le "Guide pour la Recherche des Indicatifs" donne les indicatifs interurbains de toutes les localités nationales et les indicatifs de différents pays, éventuellement suivis par les indicatifs interurbains étrangers fréquemment utilisés.

Service par opératrice

- Communications locales
- Communications interurbaines
- Communications internationales

Renseignements

N° de téléphone



(L'Administration peut présenter un exemple)

CCITT - 81950

¹⁾ Pour la représentation graphique des tonalités, voir la Recommandation E.121.

Taxation des communications (La publication de cette information est laissée à l'initiative de chaque Administration)

- Communications locales (automatiques et par opératrice)
- Communications interurbaines (automatiques et par opératrice)
- Bandes horaires de taxation
- Communications internationales (automatiques et par opératrice)

Fuseaux horaires (La publication de cette information est laissée à l'initiative de chaque Administration)

Priorité 5

Mode d'emploi de l'annuaire et explication des symboles et des abréviations

(La publication de cette information est laissée à l'initiative de chaque Administration)

Priorité 6

Téléphone public

Bureaux

Informations concernant:

- les services offerts
- les tarifs appliqués
- autres sujets à l'initiative de chaque pays

Cabines

Communications possibles et taxation

Postes téléphoniques mis à la disposition du public

Communication admises et taxation

Priorité 7

Cartes

Les cartes doivent servir à indiquer les zones couvertes par l'annuaire et les annuaires qui couvrent les zones voisines.

(La publication de cette information est laissée à l'initiative de chaque Administration)

Autres informations

Informations spécifiques

- Représentation recommandée des numéros nationaux et internationaux

Dans les relations personnelles ou d'affaires, chaque abonné devrait faire connaître à ses correspondants:

- son "numéro national", avec le préfixe interurbain, pour être appelé pour une communication interurbaine, et
- son "numéro international", pour être appelé pour une communication internationale, de préférence selon le mode de groupement suivant:

Téléphone	National	(06) 78 21 91
	International	+ 39 6 78 21 91

concernant, par exemple, l'abonné 78 21 91 de Rome (6) – Italie (39). Le symbole "+" représente le préfixe d'accès au service international dans le pays de départ.

Attention – Dans les appels internationaux, le zéro du préfixe interurbain qui précède l'indicatif interurbain national dans plusieurs pays doit être omis après l'indicatif de pays. Ainsi, pour appeler Amsterdam (020) à partir d'un autre pays, il suffit de composer le numéro 20 après l'indicatif de pays correspondant aux Pays-Bas qui est 31. Certains pays ont un préfixe interurbain différent qu'il convient d'omettre dans les numéros internationaux. Ainsi, en Finlande, le préfixe interurbain est 9, alors que l'indicatif interurbain d'Helsinki est 0; pour appeler Helsinki (90) à partir d'un autre pays, il faut composer le 0 après l'indicatif de pays correspondant à la Finlande qui est 358.

D'autres pays n'incluent pas normalement leurs préfixes interurbains dans l'indicatif interurbain lorsqu'ils indiquent les numéros de téléphone: en pareil cas, il ne faut pas omettre de composer les premiers chiffres dans un numéro d'appel international.

Informations générales (A l'initiative de chaque Administration)

- Service commercial et produits divers

Description

Renseignements

N° de téléphone

- Abonnement et facturation

Information concernant:

- a) les catégories d'abonnés
- b) les contributions aux frais d'installations, déménagements et remplacements
- c) les redevances périodiques
- d) les conditions d'abonnement
- e) les données écrites sur la facture périodique
- f) les modalités de paiement des factures
- g) les conditions de paiement retardé

Renseignements

N° de téléphone

- Liste des annuaires et mode d'acquisition

- a) Liste des volumes concernant les localités différents
- b) Conditions de vente des volumes
- c) Adresse du siège de vente

- Administration: adresses et numéros d'appels téléphoniques

Pages destinées aux visiteurs étrangers

Description

Une ou plusieurs pages, écrites en une ou plusieurs langues, contenant les renseignements essentiels pour permettre aux visiteurs étrangers d'accéder correctement aux services de base et d'importance capitale. Les renseignements devraient toucher les points suivants:

- Généralités
- Services de sécurité
- Mode opératoire
- Tonalités
- Communications nationales
- Communications internationales
- Références pour la recherche des indicatifs
- Services de renseignements liste d'abonnés
- Bandes horaires de taxation
- Bureaux téléphoniques, cabines téléphoniques et postes téléphoniques mis à la disposition du public: détails opératoires et tonalités spéciales.