UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

UIT-T E.128

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE ET RNIS

EXPLOITATION, NUMÉROTAGE, ACHEMINEMENT ET SERVICE MOBILE

DÉPLIANT À DISTRIBUER AUX VISITEURS ÉTRANGERS

Recommandation UIT-T E.128

(Extrait du *Livre Bleu*)

NOTES

1 La Recommandation E.128 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.128

DÉPLIANT À DISTRIBUER AUX VISITEURS ÉTRANGERS

1 Considérations générales

1.1 Les personnes toujours plus nombreuses qui se rendent à l'étranger ont le plus souvent recours au téléphone à la fois pour correspondre avec celles qui sont demeurées dans leur pays et pour communiquer avec celles qui résident dans le pays étranger où elles se trouvent.

1.2 Ces personnes établissent nombre de leurs communications téléphoniques à partir des publiphones et des bureaux téléphoniques publics, où normalement elles trouvent les instructions appropriées pour l'utilisation correcte des services téléphoniques; d'autres qui font leurs appels dans des hôtels ou à partir de postes téléphoniques privés risquent d'éprouver certaines difficultés par manque de renseignements.

1.3 Pour obtenir des informations plus détaillées, les visiteurs étrangers peuvent consulter les annuaires téléphoniques disponibles, qui contiennent les pages de renseignements généraux (voir la Recommandation E.126) ainsi que les pages destinées aux visiteurs étrangers, rédigées en une ou plusieurs langues en vue de leur faciliter sa consultation (voir la Recommandation E.127).

1.4 De plus, un dépliant contenant les informations générales et les instructions pour l'usage du téléphone est imprimé et distribué aux visiteurs étrangers soit par l'Administration du pays d'origine, au moment du départ, soit par l'Administration du pays étranger, au moment de l'arrivée. La coopération entre Administration est nécessaire pour faire en sorte que les renseignements figurant dans les dépliants soient exacts et pour éviter également le double emploi des dépliants.

1.5 Les Administrations devraient en conséquence faire en sorte que les dépliants à distribuer aux visiteurs étrangers aient la plus large application possible et soient en principe composés d'une façon harmonisée sur la base des lignes directrices suivantes. Toutefois, chaque Administration est libre d'établir son propre dépliant, qu'elle distribuera dans le pays ou dans tout autre pays, avec le contenu qu'elle estime le plus approprié du point de vue national.

2 Lignes directrices

Les dépliants à préparer à l'intention des visiteurs étrangers devraient avoir les caractéristiques indiquées ci-après:

2.1 *Structure*

Le dépliant doit aider les visiteurs étrangers qui désirent utiliser des publiphones reliés au service interurbain et au service international automatique, ou qui doivent s'adresser à des bureaux téléphoniques publics, non sans avoir obtenu l'assistance d'opératrices de leur hôtel.

2.2 *Titre*

“Renseignements téléphoniques”.

2.3 *Format*

Il doit être de dimensions pratiques (par exemple, format A4 lorsqu'il est utilisé) plié en trois de façon à former six pages de format réduit.

La composition exacte de la page de couverture n'est pas obligatoirement la même dans les différents pays, cela pour laisser aux dessinateurs une certaine liberté d'interprétation; elle doit néanmoins comporter le titre normalisé et une indication du pays auquel le dépliant s'applique, une reproduction très visible du symbole du téléphone (voir la figure 1/E.121 de la Recommandation E.121), une représentation du publiphone la plus répandue dans le pays et une mention du service téléphonique public.

Remarque – Un modèle de dépliant dans le format souhaité et avec les matières à y représenter figure dans l'annexe A.

2.4 *Table des matières*

- Introduction
- Renseignements généraux
  a) SOS – numéro des services d'urgence
  b) Préfixes (nationaux et internationaux)
  c) Indicatifs des pays de destination auxquels il est possible d'accéder par voie entièrement automatique
  d) Principales tonalités avec représentation graphique
  e) Renseignements sur les tarifs réduits, le cas échéant
  f) Renseignements de l'annuaire et indicatifs interurbains
- Publiphones:
  a) Comment les trouver
  b) Modes d'emploi
  c) Caractéristiques du système (signaux, crédit, retour des pièces de monnaie) et images de la monnaie et du jeton utilisés dans les publiphones
- Bureaux téléphoniques publics:
  a) Comment les trouver
  b) Heures d'ouverture
  c) Services fournis par l'opératrice
- Postes téléphoniques des hôtels et postes privés:
  a) Comment appeler
  b) Surtaxe
- Remarques supplémentaires:
  a) Référence aux pages destinées aux visiteurs étrangers (c'est-à-dire la dernière des premières pages de l'annuaire téléphonique)
  b) Référence à la “Publication des indicatifs interurbains”
  c) Décalage horaire: fuseaux horaires (premières pages)

Remarque – Un exemple de texte du dépliant est représenté en forme générale dans l'annexe B.

2.5 *Présentation*

Elle doit plaire pour attirer l'attention du lecteur. Pour cette présentation en noir et blanc et en couleur, on utilisera des caractères lisibles, des caractères gras pour indiquer les renseignements les plus importants, une représentation graphique des tonalités ainsi que des pictogrammes et des symboles normalisés s'ils apparaissent souvent dans le texte. Les phrases doivent être courtes, concises, construites simplement avec des mots usuels.

2.6 *Production et distribution*

- La version élaborée dans les langues appropriées par chaque pays intéressé doit être distribuée de préférence à l'arrivée des visiteurs étrangers, dans les bureaux téléphoniques publics, dans les agences de voyage, etc.
- La version élaborée par chaque pays peut être distribuée au départ des voyageurs, dans les agences de voyage, les aéroports, les guichets des gares, etc.

Le choix de la méthode dépend des consultations entre les deux pays concernés.

2.7 *Validité*

Elle doit être indiquée clairement avec mention de la dernière mise à jour, et vérifiée en fonction des modifications apportées au contenu et à la distribution.

ANNEXE A

(à la Recommandation E.128)

Modèle de dépliant à distribuer aux visiteurs étrangers

n° de page 5 6 1

Liste des pays que l'abonné peut appeler directement, avec indicatifs de pays et décalage horaire (dans les deux sens) par rapport à l'heure locale (dans l'ordre alphabétique):

Exemples:

	Allemagne	49
–	6 Etats-Unis d'Amérique (New York)	1
–	1 France	33
–	1 Grande-Bretagne	44
+	1 Grèce	30
+	8 Japon	81
....	Autres pays	

Liste des pays (suite)

Numéros de téléphone

Nom	Indicatif de pays	Indicatif de zone	Numéro de téléphone

RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES

Illustration en couleur du publiphone le plus perfectionné, largement utilisé dans le pays.

Reproduction en couleur du symbole du téléphone.

Administration/Exploitation privée reconnue.

Date de validité

n° de page 2 3 4

RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES

Introduction

Renseignements

Publiphones

Bureaux téléphoniques publics

Postes téléphoniques des hôtels et postes privés

Remarques supplémentaires

ANNEXE B

(à la Recommandation E.128)

Exemple de texte du dépliant à distribuer aux visiteurs étrangers

RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES

Avant-propos

Si vous êtes en vacances ou en voyage d'affaires à l'étranger et que vous avez besoin de parler à des personnes de votre famille, à des amis ou à des relations d'affaires, vous pouvez le faire d'une façon très pratique et très économique en composant directement vos numéros à partir d'un publiphone. Vous n'aurez ainsi aucun problème de langue.

Si vous désirez bénéficier de facilités téléphoniques spéciales ou si vous êtes à court de pièces ou de jetons, vous pouvez aller dans un bureau téléphonique public où le personnel vous conseillera et vous aidera à appeler à destination de n'importe quel pays dans le monde.

Ce dépliant cherche à dissiper toute appréhension que pourraient vous causer les langues étrangères et à vous permettre d'utiliser les services téléphoniques sans difficultés.

Renseignements

SOS – pour les appels d'urgence composer le...

Préfixe national:...

Préfixe international:...

Indicatifs de pays qui peuvent être composés directement (voir pages 5 et 6 du dépliant).

Tonalités: tonalité de numérotation
tonalité de retour d'appel
tonalité d'occupation

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

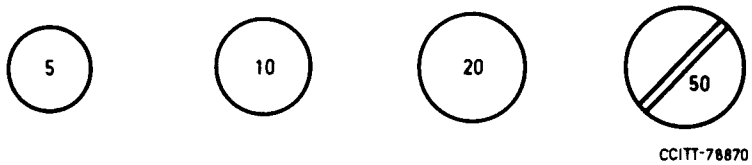
Pour le service de renseignements et les indicatifs téléphoniques composer le:...

Tarifs réduits.

Publiphones

Les publiphones se trouvent dans des kiosques et, en règle générale, sous un signe comportant un symbole du service téléphonique.

Les publiphones fonctionnent avec des pièces de monnaie (à spécifier) ou avec des jetons téléphoniques (valeur à spécifier); les publiphones les plus modernes fonctionnent avec une “carte téléphonique” et se trouvent essentiellement dans les aéroports et les principales gares de chemin de fer. Les pièces et les jetons téléphoniques sont représentés ci-dessous:



Instructions pour établir des communications internationales (avec pictogrammes)

- Insérer suffisamment de pièces ou de jetons dans le publiphone pour constituer un petit crédit.
- Décrocher le combiné et attendre la tonalité de numérotation.
- Composer le préfixe international suivi de l'indicatif de pays, puis de l'indicatif interurbain (sans préfixe interurbain) et finalement le numéro de téléphone de l'abonné.

Exemple

Pour appeler l'abonné n° 12345 à Bristol (préfixe interurbain avec indicatif interurbain 0272) en Grande-Bretagne (indicatif de pays 44), vous devez composer le numéro suivant: + 44 272 12345.

Remarque 1 – Il peut être utile de noter dans l'ordre tous les chiffres avant de composer le numéro.

Remarque 2 – Le préfixe interurbain placé avant l'indicatif interurbain ne doit pas être composé pour les communications internationales.

– Insérer d'autres pièces ou jetons pour prolonger la durée de la communication dès que vous entendez la tonalité spéciale vous avertissant que votre crédit est presque épuisé.

Dès que votre communication est terminée:

– Raccrocher le combiné.

– Appuyer sur le bouton prévu à cet effet pour récupérer les pièces et/ou les jetons inutilisés.

Bureaux téléphoniques publics

L'adresse et les heures d'ouverture des bureaux téléphoniques publics sont indiquées en haut de la liste des abonnés de l'annuaire téléphonique de chaque localité. Les bureaux téléphoniques publics sont en général reconnaissables grâce à la signalisation routière à l'extérieur du bâtiment; là, un personnel compétent peut vous aider à obtenir votre communication lorsque vous avez besoin de l'aide d'une opératrice (appels personnels, avec carte de crédit ou payables à l'arrivée, lorsque ces facilités sont admises).

Postes téléphoniques des hôtels et postes privés

Lorsque vous appelez d'un hôtel, vous pouvez soit obtenir votre communication directement en composant un indicatif pour avoir accès au réseau public (ce renseignement doit vous être donné dans votre chambre), soit recourir aux services de l'opératrice de l'hôtel. L'hôtel vous fera normalement payer une surtaxe pour toutes vos communications. Il est conseillé de se renseigner sur le montant de cette surtaxe avant de demander la communication.

Tous les services offerts à partir des publiphones peuvent aussi être obtenus lorsqu'on demande une communication à partir d'un poste privé. Toutefois, dans plusieurs régions du pays, plusieurs postes utilisent en partage une même ligne, auquel cas la ligne ne pourra être occupée par tous les abonnés en même temps.

Remarques supplémentaires

Vous trouverez davantage de renseignements dans les pages destinées aux visiteurs étrangers, à la fin des premières pages de l'annuaire téléphonique. La liste des indicatifs interurbains nationaux et ceux des principales localités des pays étrangers figure dans la “Publication des indicatifs interurbains”.

Pour savoir s'il est possible d'établir une communication internationale à une certaine heure, il peut être utile de consulter la carte mondiale des fuseaux horaires pour vérifier l'heure correspondante du pays de destination. Vous trouverez ces renseignements dans les premières pages de l'annuaire téléphonique.

Téléphonez chez vous!

Vous aurez l'impression d'y être.