



CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles
Informier - Conseiller - Concilier

Annuaire et services de renseignements universels

De l'importance pour chacun d'être vigilant.

Depuis plusieurs années, il est prévu de mettre à la disposition des consommateurs un "annuaire universel" qui regroupe **tous** les numéros de téléphone, fixes et mobiles, voire les adresses internet. L'opération est engagée, quoiqu'avec retard. Il faut que les personnes intéressées disposent d'un annuaire assez complet pour être utile, mais aussi que les personnes qui souhaitent ne pas figurer dans cet annuaire puissent le faire (actuellement "Liste rouge" pour France Télécom, et expressions spécifiques chez les autres opérateurs – dans ce texte nous utiliserons, par commodité, liste "rouge"). Actuellement, la fonction "d'annuaire" n'est guère pratiquée que par France Télécom ("Pages blanches" et "minitel").

A l'avenir, le métier d'annuaire sera ouvert à la concurrence, et les opérateurs ne pourront pas refuser de vendre leurs listes à ceux qui le demanderont, après avoir défini avec chaque client les informations qu'il accepte de voir diffuser.

Les familles devront donc être vigilantes lorsqu'elles recevront de leurs opérateurs les questionnaires leur permettant d'indiquer les informations qu'elles souhaitent voir –ou ne pas voir– apparaître dans des annuaires divers, voire inconnus d'elles.

Le délai de réflexion et de réponse sera de quelques semaines, mais il faudra répondre à bon escient.

Cette fiche provisoire a pour objet d'aider à cette réflexion.

Le cadre général actuel et son évolution.

Un "**annuaire universel**" (ou un "**service de renseignements universel**") regroupe la liste des abonnés (fixe et mobiles) d'une zone géographique donnée (nationale, régionale, locale, très locale) qu'un annuaire décide de créer. N'y figurent pas les titulaires d'abonnements qui ne le désirent pas, et ceux-ci peuvent limiter les informations qu'ils souhaitent voir apparaître. Le caractère "universel" est donc relatif.

"**L'annuaire du service universel**" est un annuaire universel qui couvre tout le territoire national (comme les "Pages blanches" actuelles pour le fixe). L'annuaire qui en est chargé doit fournir gratuitement un exemplaire papier à tout titulaire d'un abonnement, même s'il n'y figure pas (listes "rouges").

Un décret publié le 6 août 2003 au JO "Industrie" (<http://www.legifrance.gouv.fr/>) a fixé les règles, basées sur "l'opt-out" (on est inscrit automatiquement dans un fichier, **SAUF si on demande à ne pas figurer**), et sur les informations particulières que l'abonné ne souhaite pas voir figurer. Les associations de consommateurs compétentes, dont CNAFC Consommation, ont protesté car le "qui ne dit mot consent" est un principe inadmissible, et en de nombreux domaines, l'opt-in est de règle (on n'est inscrit dans un fichier **que si on le demande**). Les opérateurs "mobiles" ont eu un point de vue identique, pour d'autres raisons.

Un amendement à la loi en cours de discussion a fixé la règle de l'opt-in pour "l'annuaire universel". Le projet sera discuté au Sénat vers la mi-avril en procédure d'urgence. Un certain nombre de points du décret devraient donc être complétés si ce projet est adopté définitivement.

Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Les points clé actuels (qu'il s'agisse de l'opt-in ou l'opt-out) pour les informations personnelles.

Cette liste a pour objet de permettre aux familles une réflexion anticipée, en fonction des textes existants (décret d'août, et projet de loi "télécom") qui pourront certes être modifiés, mais vraisemblablement pas de façon extrême.

Qui serait concerné? : celui qui a signé le contrat ("titulaire") qui peut également faire figurer "l'utilisateur", si l'un et l'autre le souhaitent. Ceci permet de ne pas faire figurer les mineurs si le titulaire le désire. Il appartient aux adultes d'être vigilants.

Pour le "fixe" et le "mobile" :

Il est possible de

- demander à ne pas figurer dans un annuaire (listes "rouges"). Ces personnes ne doivent pas figurer sur des listes permettant une prospection commerciale, sauf de la part de l'opérateur. La liste "rouge" n'a pas de lien avec le "secret", occasionnel ou permanent, qui empêche la "présentation du N°" chez le destinataire.
- ne faire figurer que partie de mon adresse (sauf si l'activité professionnelle est signalée)
- ne pas faire figurer mon prénom, sauf si confusion possible, ni rien qui puisse identifier le sexe (ex : titre de courtoisie = M., Mme, Mlle).
- ne pas figurer dans des listes de "recherche inversée" (on peut être dans la liste "rouge", et pouvoir figurer dans les "recherches inversées").
- sans être sur la liste "rouge", ne pas figurer sur des listes de prospection commerciale directe.

Pour le "fixe" (France Télécom, & quelques opérateurs auxquels on paie l'abonnement) :

- en principe, la situation actuelle perdure. C'est à dire l'opt-out (il faut demander à être sur la "Liste rouge", ou équivalent) Toutefois, les règles ci-dessus devraient être applicables.

Pour le "mobile" : le principe serait celui de l'opt-in (il faut demander à figurer dans l'annuaire via la liste que l'opérateur transmet aux annuairistes). Ceci permet de protéger la vie privée des utilisateurs (mineurs, par exemple).

Quant aux annuaires : les opérateurs devront transmettre les informations définies par le client dans un délai bref. Les annuairistes seront soumis à des règles, accompagnées de sanctions. Ils devront veiller à protéger la vie privée des particuliers, et il leur sera interdit de faire des diffusions sans l'accord des personnes tel que donné à l'opérateur.

Dans le cas où un client est titulaire de plusieurs "lignes", chez plusieurs opérateurs ou chez un seul, l'annuairiste doit prendre en compte la protection maximale demandée. Ce point pose encore question, car le mobile relève généralement de la sphère privée (donc confidentielle), et le fixe de la sphère "publique".

Les corrections et les modifications : Elles doivent être communiquées à l'opérateur qui les transmet aux annuairistes. En cas d'erreur, il sera difficile de connaître le responsable.

Les plaintes en cas d'échec de correction relèvent de la CNIL dans le cadre des textes habituels.

En conclusion,

La précaution majeure consiste à limiter à bon escient les données personnelles considérées comme confidentielles, sans se couper du monde. On constate, en effet, que les français souhaitent connaître "tout" sur qui les appelle, mais qu'on ne connaisse "rien" sur eux.

Il serait grave pour les consommateurs que les annuaires soient vides. Il faut donc raison garder et distinguer l'essentiel et l'accessoire.

Le dossier n'est pas clos, et nous serions heureux de connaître votre point de vue et vos suggestions.
