

Zeitschrift: Le messenger suisse : revue des communautés suisses de langue française
Band: - (1992)
Heft: 40-41

Artikel: Offensive de charme au 111 : allo, ici Josette
Autor: Petit-Pierre, M.-C.
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-848108>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 15.10.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Offensive de charme au 111

Allo, ici Josette

par M.-C. Petit-Pierre / BRRI

Fini l'anonymat**insipide du 111 !****Depuis début juin à****Fribourg et St-Gall,****les opératrices des****renseignements****s'annoncent par leur****nom. Les PTT, dont****la cote est à la baisse,****jouent la carte du****charme. "Sans esprit****commercial",****précisent-ils. "Nous****voulons nous ouvrir****à la clientèle".****Attention, il s'agit de****relations publiques.****Pas question de****courtiser les belles****du standard.**

"Renseignements, Josette Dubois". Les dames du 111 sortent de l'ombre, à Fribourg et St-Gall. Etonnant, car jusqu'ici leur anonymat était strictement préservé. La première brèche dans le système était ouverte par le 111 de Rapperswill, début mai. "La plupart des échos sont favorables, explique un responsable. Nous pensons poursuivre de cette manière. Sauf si cela donnait lieu à un harcèlement accru à l'égard de

nos téléphonistes." La direction de Fribourg a donc emboîté le pas à sa soeur allemande. "Dans l'idée de responsabiliser notre personnel, de satisfaire notre clientèle, et non d'améliorer notre productivité", précise Henry Desbiolles, à la direction du 111 Fribourg. Effectivement, avec 6.400 appels par jour, ce central consacre environ cinq heures à des civilités.

Les PTT doivent redorer leur blason comme l'explique Claude Gisiger, leur porte-parole : "Courrier A et B, guichet des postes, 111, l'image des PTT est à la baisse. Nous devons retrouver la notion de service à la clientèle."

Courtoisie sur toute la ligne

L'anonymat des "demoiselles" du 111, c'était un peu la ceinture de chasteté des renseignements. "Fantasmez sur nos belles mais n'y touchez pas !" Aussi, le premier réflexe de toute personne s'entendant répondre "Renseignements, Caroline Du-

crest", c'est de croire à une erreur. Puis, généralement, les gens s'annoncent. "Ils sont alors plus patients, moins agressifs. Quelques-uns trouvent ça parfaitement idiot, mais c'est rare". De l'avis général, cette simple mesure transforme les rapports. "Ce ne sont plus des abonnés, mais des clients, des individus". Mis en confiance, certains se laissent aller au tutoiement. Ce qu'Elisabeth, 18 ans, déplore. Business is business. Dans cette idée, les opératrices de Fribourg souhaitent ne donner que leur nom de famille. "Trouver une Mademoiselle ou Madame Baechler dans Fribourg, c'est plus difficile que si j'ajoute encore mon prénom".

Henry Desbiolles estime que cette nouvelle manière de faire correspond à l'évolution des moeurs et qu'elle valorise le personnel. "La téléphoniste se met en avant, elle explique ce qu'elle va faire. Donner son nom force à la courtoisie. Ça doit faire plaisir de savoir à qui on s'adresse".

Chacun des 17 arrondissements téléphoniques de Suisse a ses petites préférences. A Berne, les opératrices sont libres de s'annoncer ou pas. A Lausanne ou Genève, la direction voit dans cette pratique une perte de temps. Alors qu'à Neuchâtel, au Tessin et à Zurich, l'anonymat traditionnel est conservé pour des questions de sécurité.

La concurrence au 111 est ouverte

Depuis le 1er mai, selon la nouvelle loi sur les télécommunications, les services à

valeur ajoutée, comme le 111, sont tombés dans le domaine de la concurrence. L'intrépide Hans Burren, père du 111+, estime que les PTT ne jouent pas le jeu.

La nouvelle loi sur les télécommunications le spécifie clairement, seuls les services de base (téléphones principalement), restent dans le monopole des PTT. Tout le reste est libéralisé : vidéotext, messageries, 111. Une concurrence devenue plus crédible avec l'obligation qu'ont les renseignements de couvrir leurs frais. D'ici fin 1994, plus question pour eux de travailler à perte. "Nous facturons l'appel un franc, alors qu'il nous coûte 2,56 franc, commente Margrit Good, responsable générale du 111 à Berne. Ce qui implique que les services privés ne peuvent être compétitifs. D'autant plus qu'ils doivent nous acheter nos adresses. Car, à peine imprimé, un annuaire est périmé". Actuellement, le 111 est employé principalement comme un gigantesque annuaire téléphonique. Fini les petites recettes du lapin à la moutarde ou l'aide pour les devoirs.

Karl Wuhrmann, directeur suppléant du département des télécommunications propose un 111 à deux vitesses : "Le 111 offre un service très limité. Il renseigne sur sa propre entreprise : le téléphone. Ce qui est un devoir. Nous projetons de créer un numéro de renseignement supplémentaire au 156. Il répondra à un éventail de questions plus proche du répertoire de l'ancien 11." ■

Le 156 pas toujours rose

Hans Burren, à Flamatt, a créé un service de renseignements privés, le "111+". Il ne décolère pas. "Nous avons commencé, à l'essai, dès octobre 1991, en prévision de la nouvelle loi. Les PTT reçoivent 24 millions d'appels par an. Ils nous avaient promis de nous aider, dans le but de se décharger. Nous avons demandé un numéro à trois chiffres pour être à égalité de chances avec le 111. Nous n'avons obtenu qu'un numéro 156 (soit 156 suivi de quatre chiffres). Les clients confondent avec les lignes roses. Cela nous a valu tant d'injures que nous avons dû mettre un répondeur. Pourtant selon la nouvelle loi nous devrions bénéficier des mêmes conditions que le 111. Nous avons tout préparé, investi quelques centaines de milliers de francs. Je ne comprends pas, je me sens floué, déçu". Les PTT ne comptent pas mettre à disposition du "111+" un numéro à trois chiffres. Par contre, ils projettent de neutraliser "l'effet 156" en ouvrant aux lignes business un numéro 157. ■



Le 156 n'est pas toujours rose...

Photo : Max Sagon